

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 8
EVALUACION DE PRODUCTIVIDAD

Una evaluación de desempeño es un proceso sistemático y periódico que estima y cuantifica el grado de eficiencia y eficacia en la realización de tu trabajo, mostrándote tus puntos fuertes y débiles, a fin de ayudarte a mejorar.

El objetivo principal es ayudarte a identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para poder establecer planes de formación, reforzar técnicas de trabajo y gestionar tu desarrollo profesional.

La evaluación se basa en actividades que afectan el éxito de la organización, no en características que no tienen relación con tu rendimiento como la edad, el sexo, o la antigüedad en la organización. Por ello, contesta las preguntas de la manera más honesta y sincera para que los resultados sean provechosos tanto para ti como para la empresa.

Finalmente, los ejes de medición que se tomarán en cuenta para rendir la evaluación de desempeño son:

- Excelencia en el servicio
- Trabajo en equipo
- Impacto e influencia
- Capacidad estratégica
- Innovación
- Orientación a resultados
- Eficiencia operativa

La escala de valoración a ser usada es de:

ESCALA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Valor

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ESCALA DE OBJETIVOS

Etiqueta

Porcentaje

Cumple o excede el 100% de la meta:	100%
Cumple entre el 90% a 99% de la meta:	80%
Cumple entre el 80% a 89% de la meta:	50%
Cumple menos del 80% de la meta:	0%



Datos Personales



EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 8 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

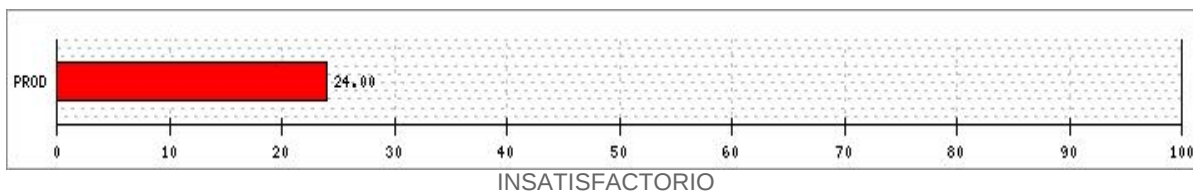
No. Identificación :	46572164
Nombres :	WILLIAM ALEXANDER
Apellidos :	RIOS ESTRADA
Dirección :	JR. AYACUCHO 3314
Teléfono :	
Celular :	934479461
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Agencia :	LIMA - OF. PRINCIPAL
Departamento :	DIV. OPERACIONES
Cargo :	AUXILIAR DE CALL CENTER
Nivel Jerárquico :	OPERATIVO
Jefe Inmediato :	CATHERINE ELIZABETH AYALA LEGUA
Área de Estudio :	RELACIONES INTERNAC.
Escolaridad :	GENERAL
Fecha de Nacimiento :	1990-09-13

Peso de las Evaluaciones:

Relación	Peso	Gestionadas	Finalizadas
Autoevaluación	0.00%	1	1
Supervisor	100.00%	1	1

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 8

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	EXCELENCIA EN EL SERVICIO COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	5.00	4.67	4.67
2	TRABAJO EN EQUIPO COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	5.00	5.00	5.00
3	IMPACTO E INFLUENCIA COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	4.33	4.33	4.33
4	INNOVACIÓN COMPETENCIA EN VÍA DE DESARROLLO	16.60%	3.67	3.00	3.00
5	ORIENTACIÓN A RESULTADOS COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	4.67	4.33	4.33
6	EFICIENCIA OPERATIVA COMPETENCIA DESARROLLADA	17.00%	5.00	4.33	4.33
Promedio :					4.28
Promedio en Porcentaje :					85.56%

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Calidad de Servicio >=96% INSATISFACTORIO	30%	0.00	0.00	0.00
2	Exámenes internos del Banco > 15 puntos BUENO	20%	80.00	80.00	80.00
3	Plan de Represtamos y Prestamos FF.AA >=5 INSATISFACTORIO	20%	0.00	0.00	0.00
4	Puntualidad en la asistencia de los operadores INSATISFACTORIO	5%	0.00	0.00	0.00
5	Reducir las llamadas perdidas BUENO	10%	80.00	80.00	80.00
6	Riesgo operacional > 17 puntos INSATISFACTORIO	15%	0.00	0.00	0.00
Promedio :					24.00
Promedio en Porcentaje :					24.00%

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 8
EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Comentarios de Indicadores y Metas

1 Calidad de Servicio >=96%

Autoevaluación : De acuerdo a la evaluación de calidad realizada por el Dpto. de Marketing – Calidad de servicio, se obtuvo un promedio de 84.41%, Esta evaluación se realizó en el mes de marzo, cabe precisar que ingrese a trabajar el 17.06.2016.

Supervisor : SEGUN LA EVALUACION DE MARKETING DE CALIDAD DE SERVICIO REALIZADO EN MARZO 2016 NO SE ALCANZO LA META ESTABLECIDA, SIN EMBARGO EL OPERADOR ATIENDE CORRECTAMENTE A LOS CLIENTES Y BRINDA LA INFORMACION QUE EL CLIENTE SOLICITA.

2 Exámenes internos del Banco > 15 puntos

Autoevaluación : De acuerdo a las evaluaciones de 12 exámenes, en 9 de ellos se logró alcanzar la nota y 3 exámenes con notas menores a 15, se obtuvo un promedio de 16.77.

Supervisor : DE LOS 12 EXAMENES SOLO EN TRES NO LLEGÓ A LA META, SIN EMBARGO OBTUVO UN PROMEDIO DE 16.77, SE ESPERA EN APROBAR TODOS LOS EXAMENES.

3 Plan de Represtamos y Prestamos FF.AA >=5

Autoevaluación : De acuerdo al reporte de Gestión Call 2016 no se llegó a la meta mensual, sin embargo se realizaron 14 colocaciones en préstamos FFAA – PNP

Supervisor : A PESAR QUE NO LLEGÓ A CUMPLIR CON LA META ESTABLECIDA, MENSUALMENTE REALIZÓ UNA COLOCACIÓN EN LO QUE CORRESPONDE A LOS PRÉSTAMOS FF.AA, MEJORAR EN REALIZAR SEGUIMIENTO.

4 Puntualidad en la asistencia de los operadores

Autoevaluación : De acuerdo al registro de asistencia en el spring no se ha cumplido con los horarios establecidos, logrando el record adjunto en el cuadro inferior año 2016, reduciré las tardanzas registradas y me comprometo a llegar puntual a mi centro de trabajo.

Supervisor : A PESAR DE QUE LAS TARDANZAS NO SEAN RECURRENTE SI SE PRESENTARON POR LO QUE SE CONSIDERAR QUE ES UN PUNTO QUE DEBE MEJORAR.

5 Reducir las llamadas perdidas

Autoevaluación : De acuerdo a los reportes del 2015 y 2016 se redujeron las llamadas perdidas en un 5.49%.

Supervisor : SEGUN LA COMPARACION CON EL AÑO 2015, SE REDUJERON LAS LLAMADAS PERDIDAS EN UN 5.49% LOGRANDO DE FORMA ACEPTABLE EL INDICADOR DESEADO.

6 Riesgo operacional > 17 puntos

Autoevaluación : SE OBTUVO UN PROMEDIO 16

Supervisor : A PESAR DE OBTENER UN PROMEDIO DE 16 NO LOGRÓ ALCANZAR LA META SOLICITADA.

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN**Indique 2 fortalezas del colaborador**

BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE ADECUARME A LOS CAMBIOS QUE REALICE EL BANCO DE MANERA POSITIVA

Indique 2 debilidades del colaborador

MEJORAR LA PUNTUALIDAD LAS DISTRACCIONES

SUPERVISOR**Indique 2 fortalezas del colaborador**

RESPONSABLE - EXCELENTE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Indique 2 debilidades del colaborador

SE DISTRAE FACILMENTE - MEJORAR EN PUNTUALIDAD



Feedback



EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 8 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fecha: --

Comentarios del Evaluado:

Fecha: 2017-02-14

Comentarios del Jefe:

SE REALIZO EL FEEDBACK CON EL OPERADOR EN QUE DEBE MEJORAR, DEJAR LAS DISTRACCIONES Y ENFORCARSE EN LAS TAREAS ENCOMENDADAS, SE COMPROMETIO A REALIZAR UN CAMBIO Y MEJORAR EN REALIZAS LAS TAREAS ENCOMENDADAS CON PRONTITUD.

EVALUADO

EVALUADOR

