

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



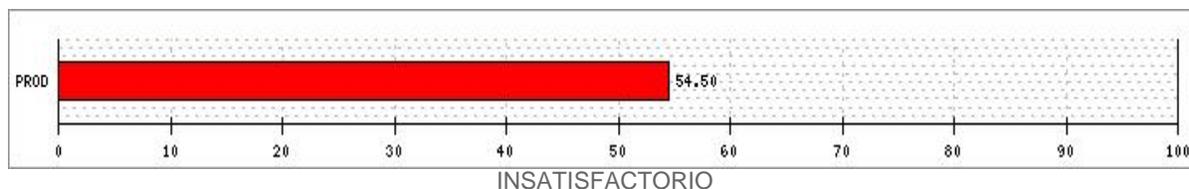
EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 8 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

No. Identificación :	47305606
Nombres :	MILAGROS
Apellidos :	HUAMANI MOSCOL
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	LIMA - OF. PRINCIPAL
Departamento :	DIV. OPERACIONES
Cargo :	AUXILIAR DE CALL CENTER
Nivel Jerárquico :	OPERATIVO
Jefe Inmediato :	CATHERINE ELIZABETH AYALA LEGUA
Área de Estudio :	XXXX
Escolaridad :	XXXX
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

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%	3.67	4.33	4.33
2	TRABAJO EN EQUIPO COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	4.33	5.00	5.00
3	IMPACTO E INFLUENCIA COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	16.60%	3.33	4.00	4.00
4	INNOVACIÓN COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	16.60%	4.33	4.00	4.00
5	ORIENTACIÓN A RESULTADOS COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	4.33	5.00	5.00
6	EFICIENCIA OPERATIVA COMPETENCIA DESARROLLADA	17.00%	4.00	4.67	4.67
Promedio :					4.50
Promedio en Porcentaje :					90.01%

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Calidad de Servicio >=96% INSATISFACTORIO	30%	0.00	0.00	0.00
2	Campañas internas Productos Pasivos >= 5 BUENO	15%	80.00	80.00	80.00
3	Exámenes internos del Banco > 15 puntos BUENO	10%	80.00	80.00	80.00
4	Plan de Represtamos y Prestamos FF.AA >=5 INSATISFACTORIO	15%	50.00	50.00	50.00
5	Puntualidad en la asistencia de los operadores BUENO	5%	80.00	80.00	80.00
6	Reducir las llamadas perdidas >= 15% BUENO	10%	80.00	80.00	80.00
7	Riesgo operacional > 17 puntos EXCELENTE	15%	100.00	100.00	100.00
Promedio :					54.50
Promedio en Porcentaje :					54.50%

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

Comentarios de Indicadores y Metas

1 Calidad de Servicio $\geq 96\%$

Autoevaluación : De acuerdo a la evaluación de calidad realizada por el Dpto. de Marketing – Calidad de servicio, se obtuvo un promedio de 84.41%.

Supervisor : NO SE LLEGO A CUMPLIR LA META, SIN EMBARGO EXISTEN DIFERENTES VARIABLES DONDE SE OBTUVO UN 100% SOLO SE DEBE MEJORAR EN CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y EN REALIZAR VENTA CRUZADA.

2 Campañas internas Productos Pasivos ≥ 5

Autoevaluación : De acuerdo al reporte de DP 2016 se realizaron 40 depósitos a plazos en el tiempo que duro la campaña, sin embargo en un mes no se alcanzo a la meta.

Supervisor : SOLO ES UN MES NO SE LLEGO A LA META, SIN EMBARGO SE REALIZARON DIFERENTES CAPTACIONES EN TODA LA CAMPAÑA DE DEPOSITOS A PLAZOS, LOGRANDO A OBTENER 40 CAPTACIONES EN TAN SOLO 4 MESES.

3 Exámenes internos del Banco > 15 puntos

Autoevaluación : De acuerdo a las evaluaciones de 14 exámenes con notas mayores a 15 y 2 exámenes con notas menores a 15, se obtuvo un promedio de 18.43.

Supervisor : ES UNA DE LAS OPERADORES QUE REALIZA RAPIDAMENTE LOS EXAMENES CON MUCHA DILGENCIA Y PRONTITUD, OBTUVO NOTAS SASTIFACTORIAS, SIN EMBARGO EN DOS DE ELLOS NO LOGRO ALCANZAR LA META ESTABLECIDA.

4 Plan de Represtamos y Prestamos FF.AA ≥ 5

Autoevaluación : De acuerdo al reporte de Gestión Call 2016 se logro alcanzar a la meta en 9 meses , sin embargo 3 de ellos no se puedo lograr al objetivo.

Supervisor : REALIZO 93 COLOCACIONES EN EL AÑO 2016, SOLAMENTE EN TRES MESES NO LOGRO ALCANZAR LA META, Y EN OTROS MESES SUPERO LA META ESTABLECIDA.

5 Puntualidad en la asistencia de los operadores

Autoevaluación : De acuerdo al registro de asistencia en el spring se ha cumplido con los horarios establecidos, logrando el record adjunto en el cuadro inferior año 2016, sin embargo se tuvo una tardanza durante el año.

Supervisor : UNA SOLA TARDANZA EN EL 2016, LO CUAL HABLA DE SU PUNTUALIDAD Y DE SU DISPOSICION AL TRABAJO.

6 Reducir las llamadas perdidas $\geq 15\%$

Autoevaluación : De acuerdo a los reportes del 2015-2016 se redujo el nº de llamadas perdidas, logrando un 5.49% menos que el año anterior.

Supervisor : A PESAR DE NO CUMPLIR LA META ESTABLECIDA EN COMPARACION AL AÑO 2015 SE REDUJO EN UN 5.49% LAS LLAMADAS PERDIDAS.

7 Riesgo operacional > 17 puntos

Autoevaluación : Obtuve un promedio de 18, logrando alcanzar el objetivo.

Supervisor : LOGRO ALCANZAR UN PROMEDIO DE 18, ALCANZADO LA META ESTABLECIDA.

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN

Indique 2 fortalezas del colaborador

PREDISPOSICIÓN PARA EJECUTAR TAREAS , PERFECCIONISTA

Indique 2 debilidades del colaborador

PACIENCIA, SOLIDARIDAD

SUPERVISOR

Indique 2 fortalezas del colaborador

RESPONSABLE - PUNTUAL

Indique 2 debilidades del colaborador

ORGANIZAR MEJOR SUS TIEMPOS - APRENDER A DELEGAR TAREAS



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 LE FELICITO POR SU DISPOSICION APOYAR AL EQUIPO, Y POR LA AGILIDAD EN REALIZAR LAS TAREAS ENCOMENDADAS, ASI MISMO POR SU PUNTUALIDAD Y EFICIENCIA QUE MUESTRA. PUNTOS QUE MEJORAR, DELEGAR Y SUPERVISAR AL PERSONAL DEL CALL CENTER CUANDO LA JEFATURA UNIDAD DE CALL CENTER NO SE ENCUENTRE. PRIORIZAR SUS TIEMPOS.

EVALUADO

EVALUADOR

