

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 6 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 6 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

No. Identificación :	46198760
Nombres :	RAFAEL ANDRES
Apellidos :	RECARTE FRANCO
Dirección :	JR MANCO SEGUNDO 2488 LINCE
Teléfono :	4712505
Celular :	970851384
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Agencia :	LIMA - OF. PRINCIPAL
Departamento :	DIV. TECNOLOGÍA
Cargo :	OPERADOR DE MESA DE AYUDA
Nivel Jerárquico :	OPERATIVO
Jefe Inmediato :	SHEILLA ETTY GOMEZ FERNANDEZ
Área de Estudio :	COMPUTACIÓN / INFORMÁTICA
Escolaridad :	INGENIERO TECNICO
Fecha de Nacimiento :	1989-08-16

Peso de las Evaluaciones:

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

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 6 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	EXCELENCIA EN EL SERVICIO COMPETENCIA DESARROLLADA	14.28%	5.00	4.67	4.67
2	TRABAJO EN EQUIPO COMPETENCIA DESARROLLADA	14.28%	5.00	4.67	4.67
3	IMPACTO E INFLUENCIA COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	14.29%	5.00	4.00	4.00
4	CAPACIDAD ESTRATÉGICA COMPETENCIA DESARROLLADA	14.29%	5.00	4.33	4.33
5	INNOVACION COMPETENCIA DESARROLLADA	14.28%	5.00	4.33	4.33
6	ORIENTACIÓN A RESULTADOS COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	14.29%	5.00	4.00	4.00
7	EFICIENCIA OPERATIVA COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	14.29%	5.00	4.00	4.00
8	COMENTARIO NO DESARROLLADA	0.00%	0.00	0.00	0.00
Promedio :					4.29
Promedio en Porcentaje :					85.71%

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Asignación de Tickets>=90% BUENO	25%	80.00	80.00	80.00
2	Control de Calidad>=90% BUENO	25%	100.00	80.00	80.00
3	Riesgo operacional > 17 puntos EXCELENTE	15%	100.00	100.00	100.00
4	Satisfacción del Usuario>=70% EXCELENTE	35%	100.00	100.00	100.00
Promedio :					90.00
Promedio en Porcentaje :					90.00%

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 6 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Comentarios de Indicadores y Metas

1 Asignación de Tickets $\geq 90\%$

Autoevaluación : Gestion de elaboracion de los tickets basados en llamadas y correos de manera inmediata y oportuna ,

Supervisor :

2 Control de Calidad $\geq 90\%$

Autoevaluación : Trabajando en paralelo durante llamadas o asistencia remota para poder bajar la carga laboral de manera constante para atender a los usuarios de manera eficiente y eficaz

Supervisor :

3 Riesgo operacional > 17 puntos

Autoevaluación : Compresion total del modulo asignado, aplicando lo aprendido en presentes y futuras posibles incidencias

Supervisor :

4 Satisfacción del Usuario $\geq 70\%$

Autoevaluación : Gestion de llamadas y de correos de

Supervisor :

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN

Indique 2 fortalezas del colaborador

Colaborador e integro

Indique 2 debilidades del colaborador

Exigente y desordenado

SUPERVISOR

Indique 2 fortalezas del colaborador

Colaborador Entusiasta

Indique 2 debilidades del colaborador

No planifica. Se satura de tareas y genera que no cumpla.



Feedback



EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 6 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fecha: --

Comentarios del Evaluado:

Fecha: 2017-03-20

Comentarios del Jefe:

Se explicó la evaluación y calificación realizada. Se resalta el compromiso con el área. Se le indicó que mejore la organización y planificación de sus tareas.

EVALUADO

EVALUADOR

