

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 3 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%

Los resultados presentados en este reporte se basan en las respuestas del candidato que ha respondido a la evaluación desde el **2017-02-09 06:08:31** hasta el **2017-02-13 17:17:15**



Datos Personales



EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 3 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

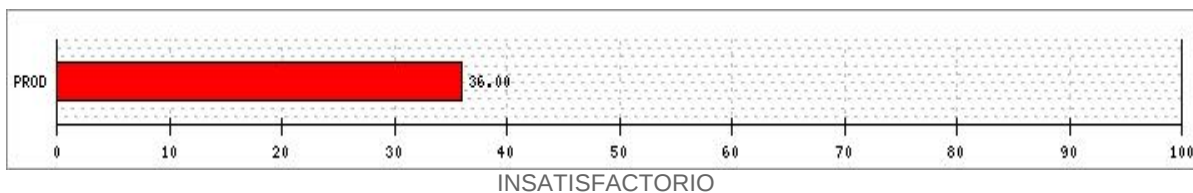
No. Identificación :	42885438
Nombres :	CATHERINE ELIZABETH
Apellidos :	AYALA LEGUA
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	LIMA - OF. PRINCIPAL
Departamento :	DIV. OPERACIONES
Cargo :	JEFE DE UNIDAD CALL CENTER
Nivel Jerárquico :	JEFATURA
Jefe Inmediato :	EDGAR ALFREDO MENENDEZ RIVAS
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 3

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	EXCELENCIA EN EL SERVICIO COMPETENCIA DESARROLLADA	12.50%	4.67	4.67	4.67
2	TRABAJO EN EQUIPO COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	12.50%	4.67	4.00	4.00
3	IMPACTO E INFLUENCIA COMPETENCIA EN VÍA DE DESARROLLO	12.50%	4.33	3.67	3.67
4	CAPACIDAD ESTRATÉGICA COMPETENCIA EN VÍA DE DESARROLLO	12.50%	3.00	3.00	3.00
5	LIDERAZGO DE EQUIPOS COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	12.50%	4.67	4.00	4.00
6	INNOVACION COMPETENCIA DESARROLLADA	12.50%	4.33	4.33	4.33
7	ORIENTACIÓN A RESULTADOS COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	12.50%	4.67	4.00	4.00
8	EFICIENCIA OPERATIVA COMPETENCIA DESARROLLADA	12.50%	4.33	4.33	4.33
Promedio :					4.00
Promedio en Porcentaje :					80.00%

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Calidad de Servicio >=96% INSATISFACTORIO	30%	0.00	0.00	0.00
2	Capacitaciones a los operadores >=3 BUENO	20%	80.00	80.00	80.00
3	Envio de Informe trimestral >=2 INSATISFACTORIO	10%	0.00	0.00	0.00
4	Exámenes internos del Banco >= 15 puntos BUENO	10%	80.00	80.00	80.00
5	Reducir las llamadas perdidas >= 15 BUENO	15%	80.00	80.00	80.00
6	Riesgo operacional > 17 puntos INSATISFACTORIO	15%	0.00	0.00	0.00
Promedio :					36.00
Promedio en Porcentaje :					36.00%

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 3
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 :

2 Capacitaciones a los operadores ≥ 3

Autoevaluación : Se realizaron diferentes capacitaciones con el Jefe de Productos y también con el Asisten de la PNP, así mismo se realizaron capacitaciones internas con el personal para brindar información de los productos del Banco.

Supervisor :

3 Envío de Informe trimestral ≥ 2

Autoevaluación : No se realizó el informe trimestral, pero si se informaba a la Jefatura de los avances del personal, en las diferentes actividades que realiza el call center

Supervisor :

4 Exámenes internos del Banco ≥ 15 puntos

Autoevaluación : De acuerdo a las evaluaciones de 14 exámenes con notas mayores a 11 y 3 exámenes con notas menores a 15, se obtuvo un promedio de 18.00.

Supervisor :

5 Reducir las llamadas perdidas ≥ 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 :

6 Riesgo operacional > 17 puntos

Autoevaluación : Obtuve un promedio de 17, no logrando alcanzar el objetivo solicitado.

Supervisor :

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN

Indique 2 fortalezas del colaborador

PROACTIVIDAD - DILIGENCIA

Indique 2 debilidades del colaborador

ORGANIZAR MEJOR MIS TAREAS - PRIORIZAR MIS TIEMPOS

SUPERVISOR

Indique 2 fortalezas del colaborador

Calidad de servicio Comprometida

Indique 2 debilidades del colaborador

Liderazgo de equipos Organización



Feedback



EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 3 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fecha: 2017-03-17

Comentarios del Evaluado:

Me comprometo a mejorar el cumplimiento de los objetivos y brindar lo mejor de mi para lograrlo.

Fecha: 2017-03-17

Comentarios del Jefe:

Personal comprometido con el bco , y aporte de ideas. Como área de mejora debe orientarse al cumplimiento de los objetivos asignados por el banco, mejorar los indicadores de calidad de servicio de su equipo, y superar su nota de riesgo operacional.

EVALUADO

EVALUADOR

