

### ESPECIALISTAS - NIVEL 4 - CATEGORÍA 5 ESPECIALISTAS - NIVEL 4 - CATEGORÍA 5

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 EVALUACIÓN DE OBJETIVOS Valor

Cumple o excede el 100% de la meta	5
Cumple entre el 90% a 99% de la meta	4
Cumple entre el 80% a 89% de la meta	3
Cumple entre el 50% a 79% de la meta	2
Cumple menos del 50% de la meta	1

La escala de valoración usada es:

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



## Datos Personales



### ESPECIALISTAS - NIVEL 4 - CATEGORÍA 5 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR OBJETIVOS Y/O COMPETENCIAS

No. Identificación :	07217028
Nombres :	JUDITH
Apellidos :	LAM ROITER
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	LIMA - OF. PRINCIPAL
Departamento :	DIV. BANCA EMPRESA
Cargo :	JEFE DE UNIDAD SOPORTE COMERCIAL
Nivel Jerárquico :	PROFESIONAL
Jefe Inmediato :	JAVIER HUMBERTO MANRIQUE VIDAL
Area de Estudio :	XXXX
Escolaridad :	XXXX
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

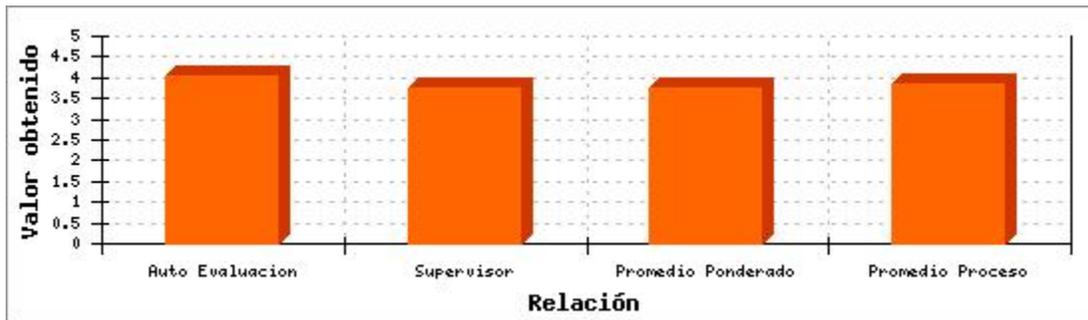
#### Peso de las Evaluaciones:

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

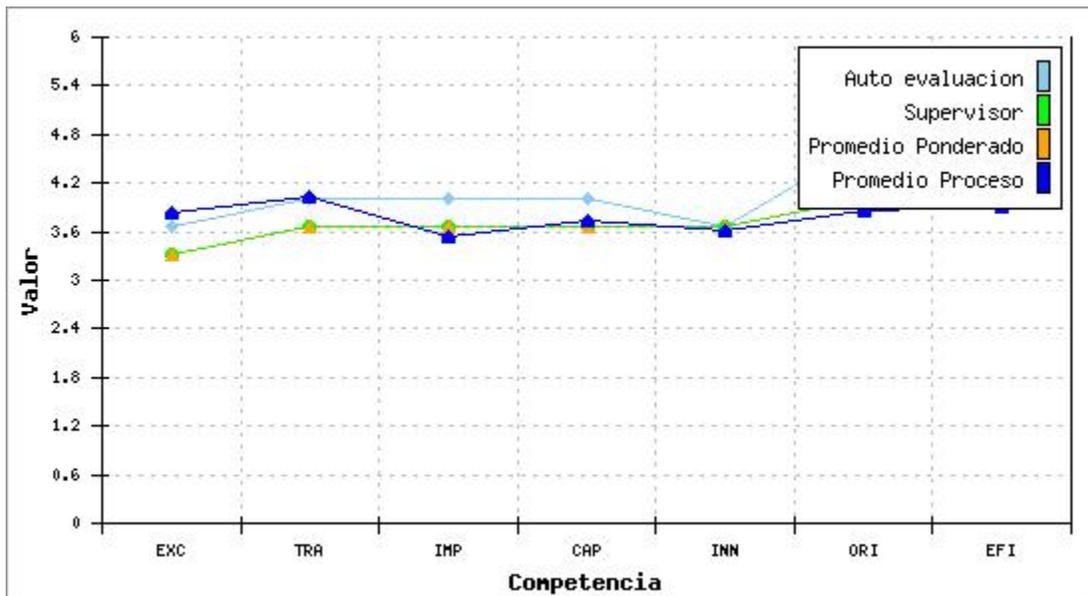
### ESPECIALISTAS - NIVEL 4 - CATEGORÍA 5

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR OBJETIVOS Y/O COMPETENCIAS

Relación	Valor Obtenido
Auto Evaluacion	4.05
Supervisor	3.76
Promedio Ponderado	3.76
Promedio Proceso	3.87



	Competencia	Valor Auto Evaluacion	Valor Supervisor	Valor Promedio Ponderado	Valor Promedio Proceso
1	EXCELENCIA EN EL SERVICIO	3.67	3.33	3.33	3.83
2	TRABAJO EN EQUIPO	4.00	3.67	3.67	4.04
3	IMPACTO E INFLUENCIA	4.00	3.67	3.67	3.54
4	CAPACIDAD ESTRATÉGICA	4.00	3.67	3.67	3.74
5	INNOVACIÓN	3.67	3.67	3.67	3.61
6	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	4.67	4.00	4.00	3.85
7	EFICIENCIA OPERATIVA	4.33	4.33	4.33	3.92



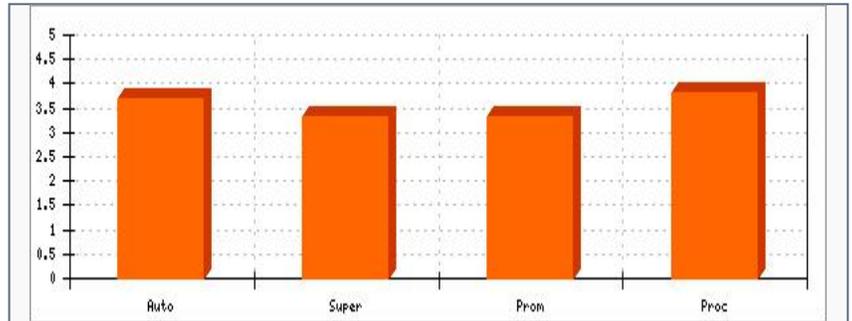
### ESPECIALISTAS - NIVEL 4 - CATEGORÍA 5

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR OBJETIVOS Y/O COMPETENCIAS

#### EXCELENCIA EN EL SERVICIO (3.33)

Competencia en vía de desarrollo (en el nivel exigido).

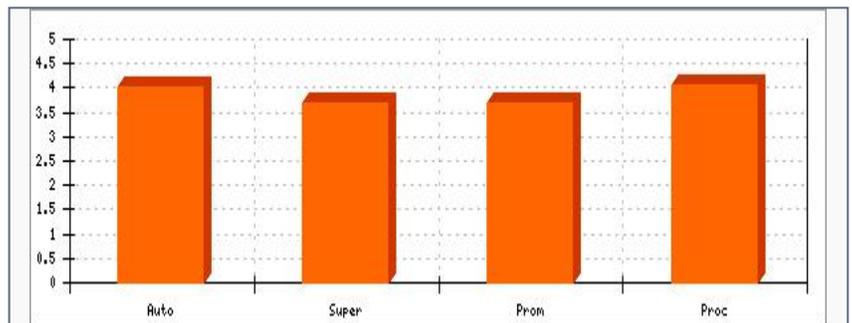
Relación	Valor
Autoevaluación	3.67
Supervisor	3.33
Promedio Ponderado	3.33
Promedio Proceso	3.83



#### TRABAJO EN EQUIPO (3.67)

Competencia desarrollada (en el nivel exigido).

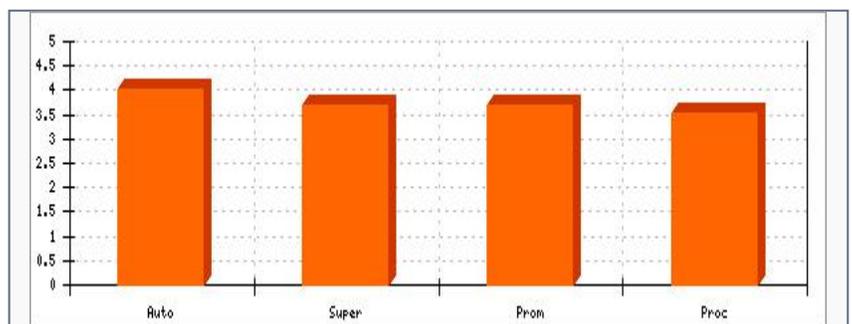
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.67
Promedio Ponderado	3.67
Promedio Proceso	4.04



#### IMPACTO E INFLUENCIA (3.67)

Competencia desarrollada (en el nivel exigido).

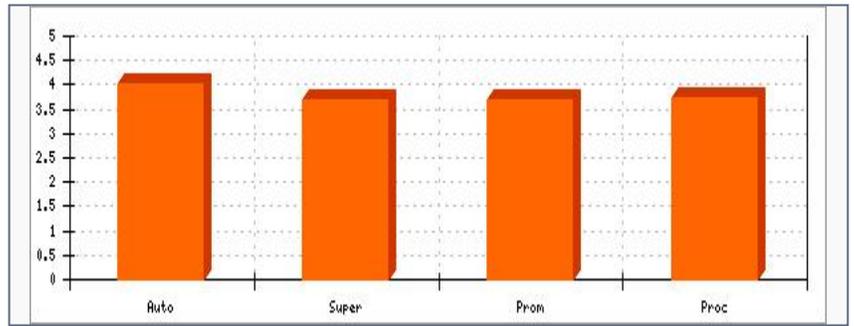
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.67
Promedio Ponderado	3.67
Promedio Proceso	3.54



#### CAPACIDAD ESTRATÉGICA (3.67)

Competencia desarrollada (en el nivel exigido).

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.67
Promedio Ponderado	3.67
Promedio Proceso	3.74



### INNOVACIÓN (3.67)

Competencia desarrollada (en el nivel exigido).

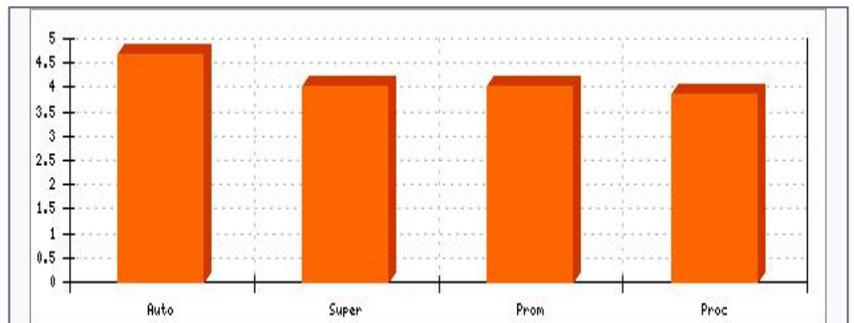
Relación	Valor
Autoevaluación	3.67
Supervisor	3.67
Promedio Ponderado	3.67
Promedio Proceso	3.61



### ORIENTACIÓN A RESULTADOS (4.00)

Competencia desarrollada (en el nivel exigido).

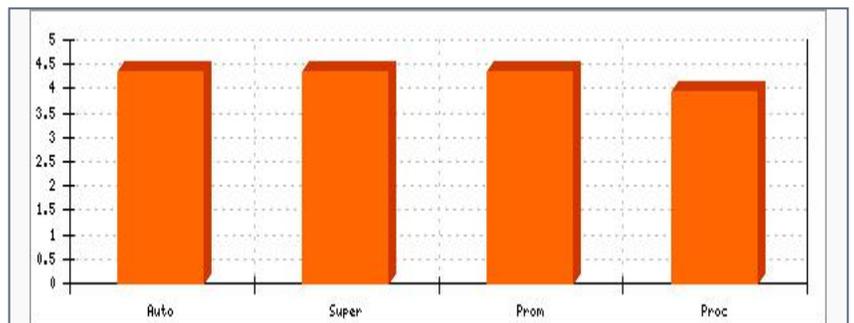
Relación	Valor
Autoevaluación	4.67
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.85



### EFICIENCIA OPERATIVA (4.33)

Competencia desarrollada (en el nivel exigido).

Relación	Valor
Autoevaluación	4.33
Supervisor	4.33
Promedio Ponderado	4.33
Promedio Proceso	3.92



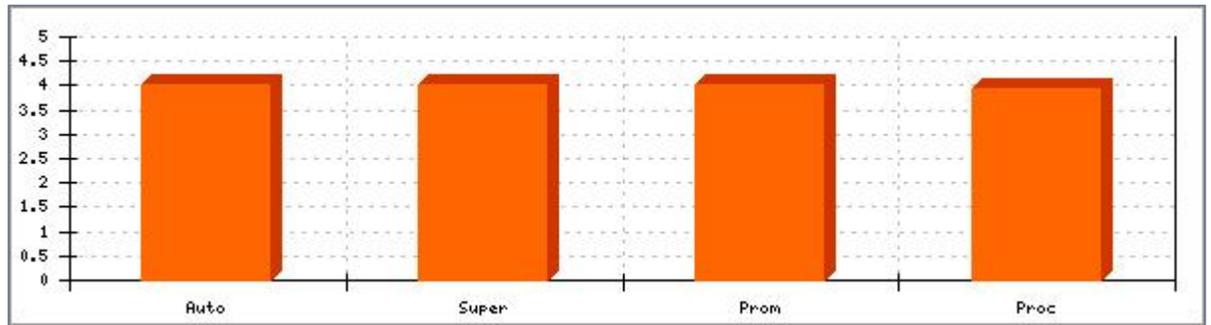
### ESPECIALISTAS - NIVEL 4 - CATEGORÍA 5

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR OBJETIVOS Y/O COMPETENCIAS

#### EXCELENCIA EN EL SERVICIO

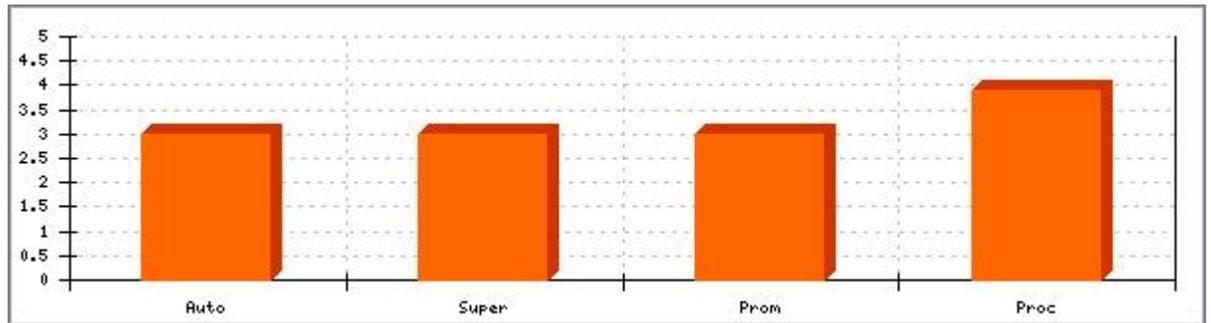
1.- Responde a las demandas de los clientes brindándoles soluciones que excedan sus expectativas. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.94



2.- Dedicar tiempo para conocer a sus clientes e indagar sus necesidades actuales. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.91



3.- Generar mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes. (3.00)

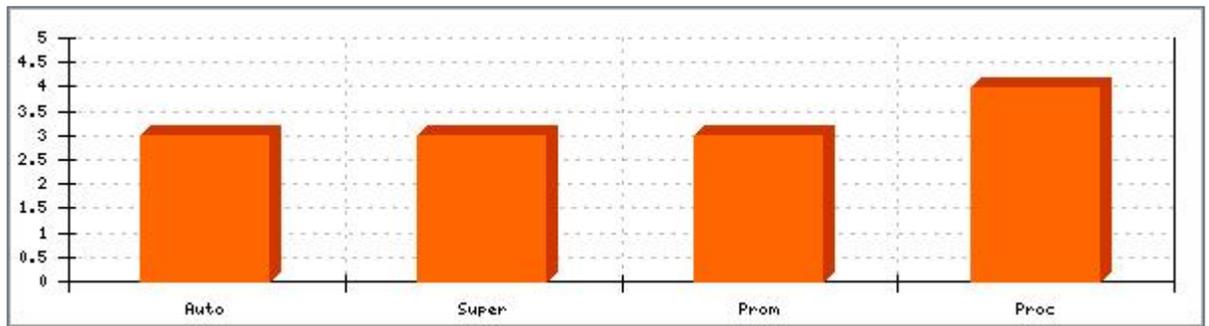
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.62



#### TRABAJO EN EQUIPO

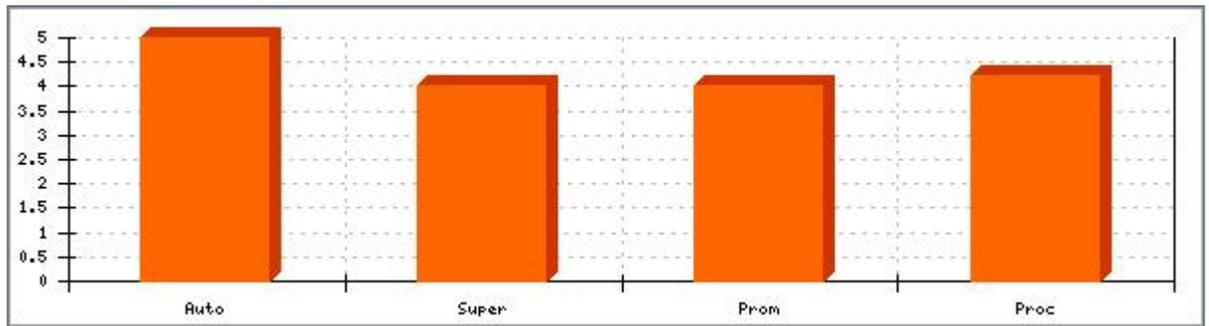
4.- Realizar esfuerzos adicionales a sus funciones en situaciones críticas para su equipo de trabajo, de manera que logren los objetivos planteados. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.98



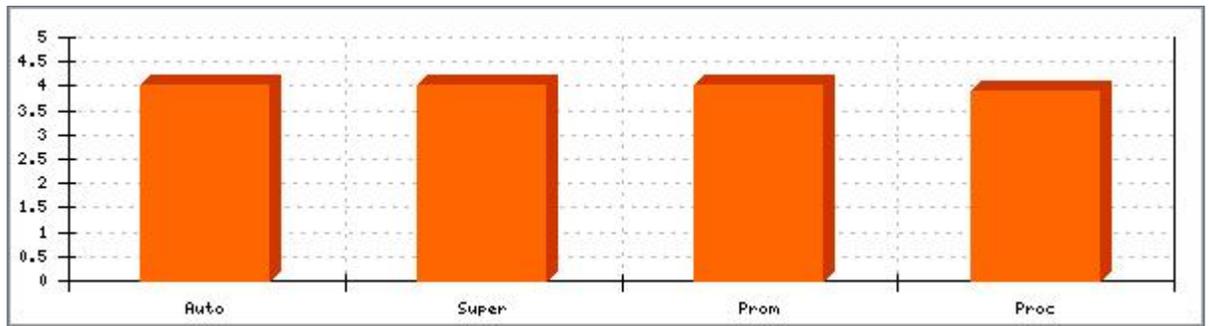
5.- Evidencia disposición para apoyar a sus compañeros a superar sus dificultades, logrando optimizar el trabajo colectivo. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	4.24



6.- Identifica problemas y propone alternativas de solución para lograr un óptimo desempeño de su trabajo y el de los demás, siendo un aporte para su equipo. (4.00)

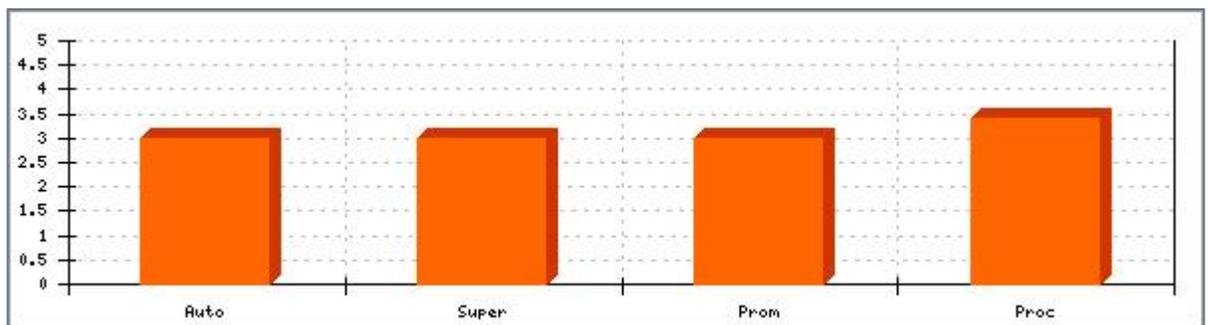
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.89



## IMPACTO E INFLUENCIA

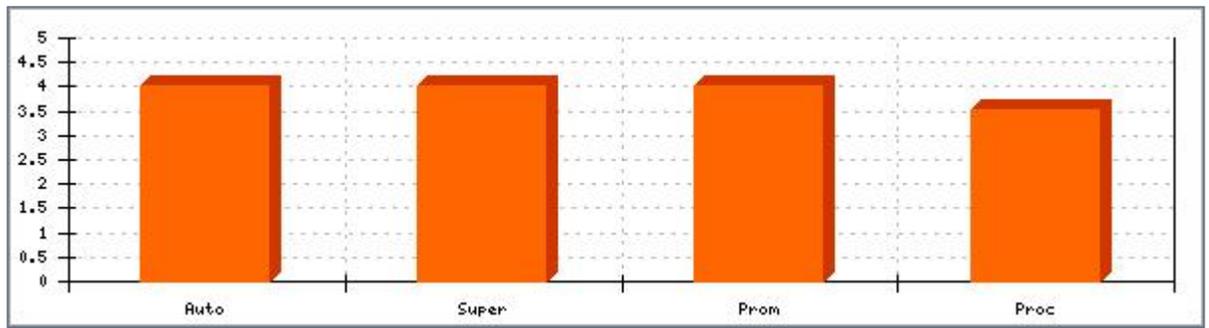
7.- Asume un papel protagónico y toma decisiones, conciliando posiciones cuando surgen obstáculos frente a los objetivos del área. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.39



8.- Fija objetivos para su equipo de trabajo e implementa herramientas para realizar el control de los avances. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.54



9.- Fomenta la participación e integra los diferentes estilos y habilidades de su equipo; brindándoles feedback respecto al cumplimiento de tareas. (4.00)

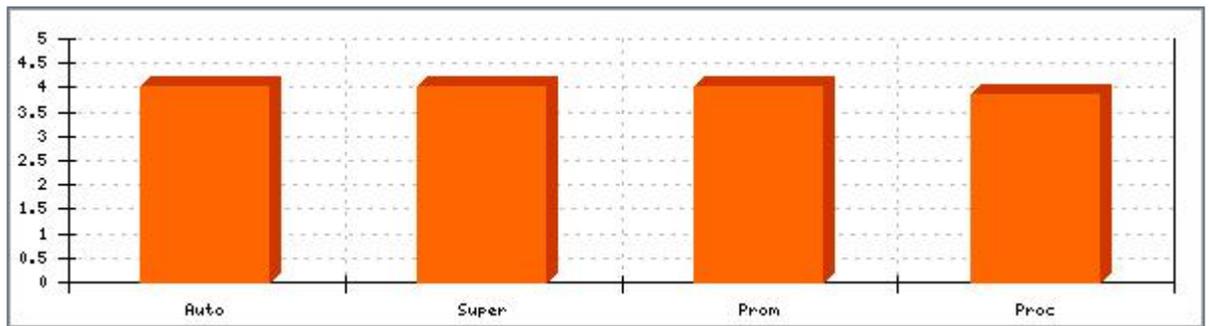
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.68



### CAPACIDAD ESTRATÉGICA

10.- Se preocupa por actualizarse constantemente de los acontecimientos en diferentes entornos que pueden generar un impacto en su área y/o en sus funciones. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.85



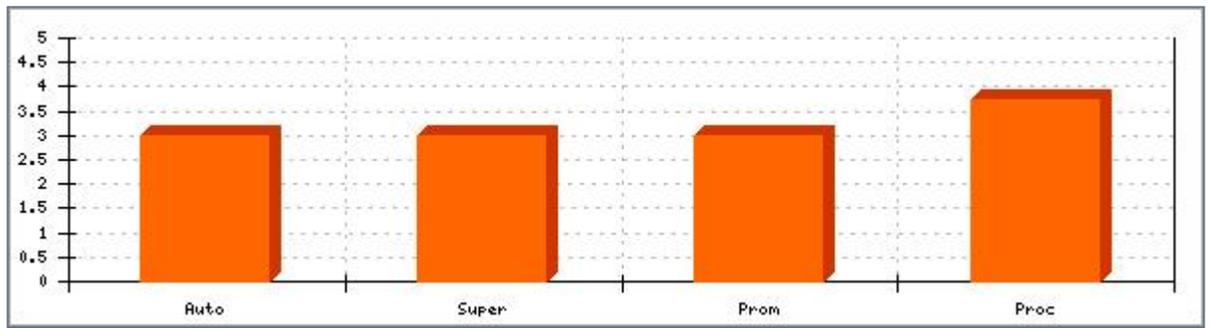
11.- Elabora planes a corto y mediano plazo, analizando la información de manera oportuna. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.65



12.- Mantiene una red de apoyo para responder efectivamente ante futuros cambios que afecten su área. (3.00)

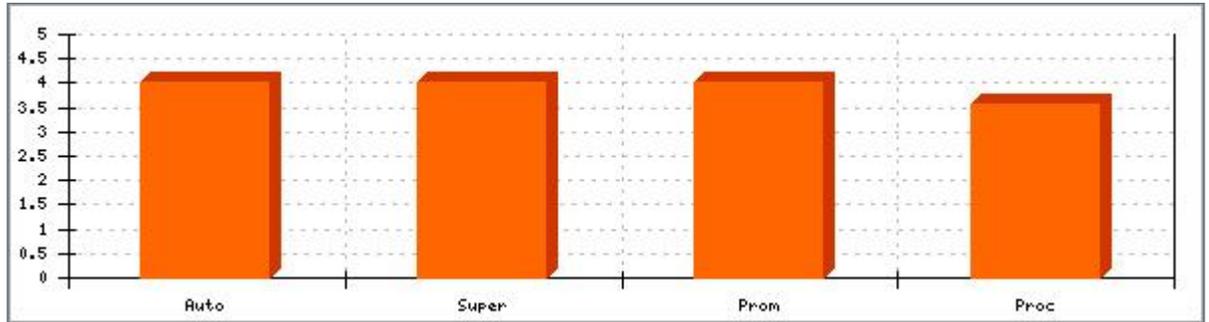
Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.73



## INNOVACIÓN

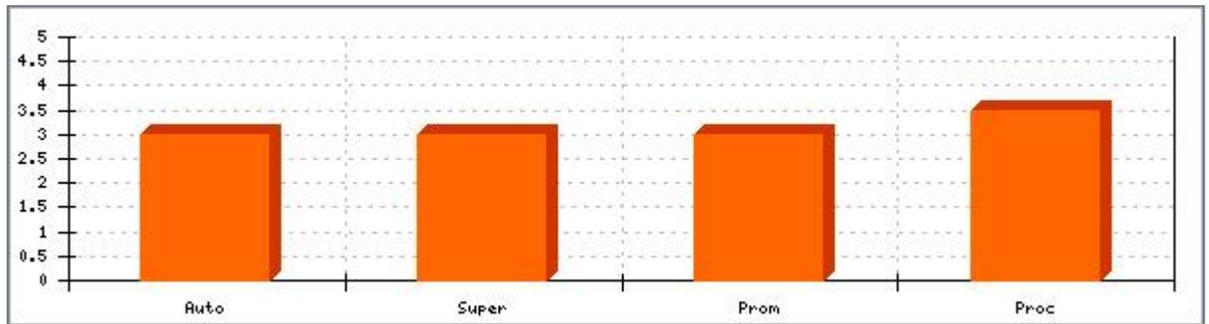
13.- Propone e implementa nuevas ideas para mejorar procesos y/o herramientas establecidas a fin de optimizar los tiempos y capacidad de respuesta de su área de desempeño. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.57



14.- Busca y propone alternativas novedosas y originales para solucionar los problemas, y explora las posibilidades de todas ellas. Se arriesga a romper con los esquemas tradicionales. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.49



15.- Participa activamente en la generación de nuevas ideas, brindando propuestas y soluciones creativas y viables para el problema en discusión. (4.00)

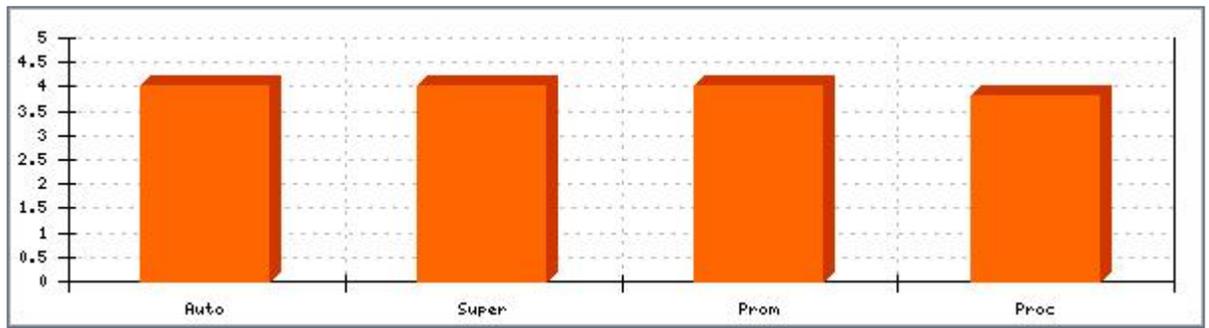
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.76



## ORIENTACIÓN A RESULTADOS

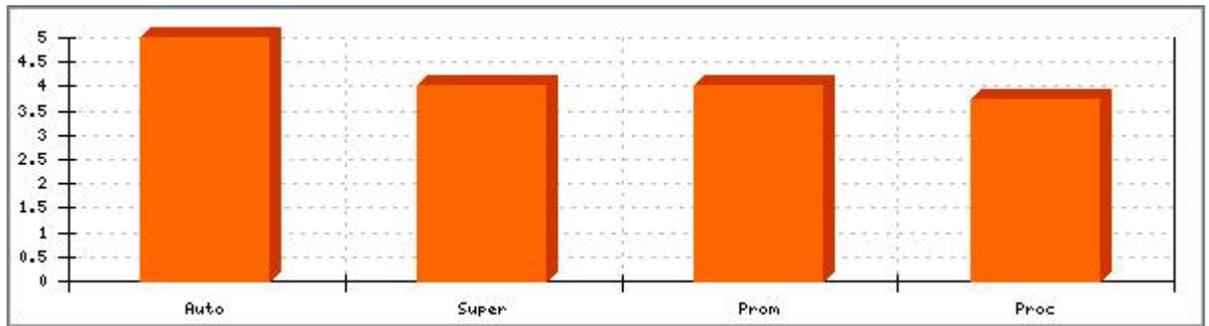
16.- Busca herramientas y adopta sistemas que le permitan agilizar sus labores, por lo cual obtiene resultados positivos de manera oportuna. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.80



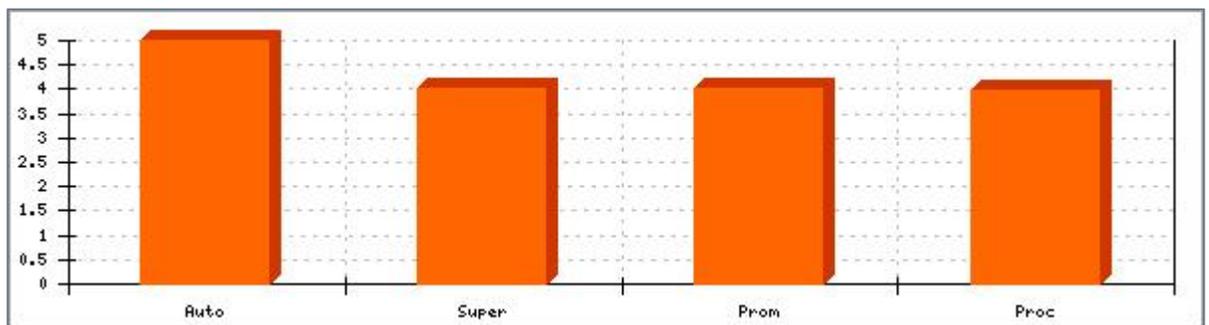
17.- Modifica, por iniciativa propia, algunos comportamientos y/o métodos de trabajo, con el objetivo de mejorar su desempeño. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.74



18.- Facilita acciones que ayudan a sus pares, contribuyendo con el logro de resultados positivos en su área. (4.00)

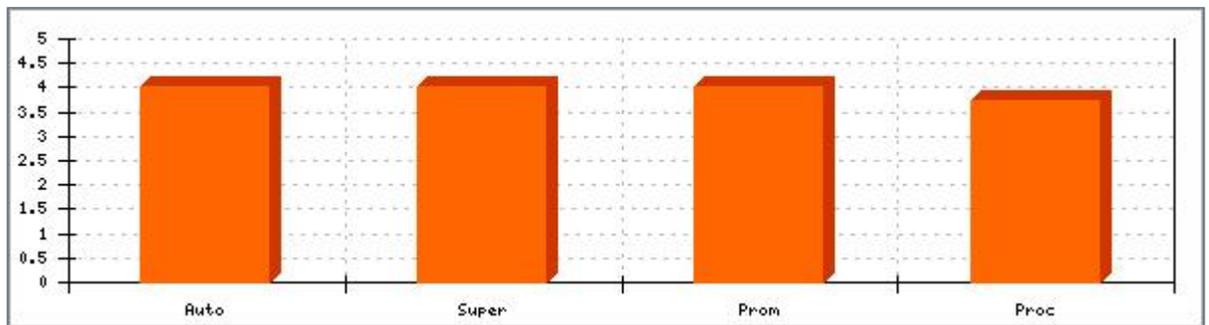
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.99



## EFICIENCIA OPERATIVA

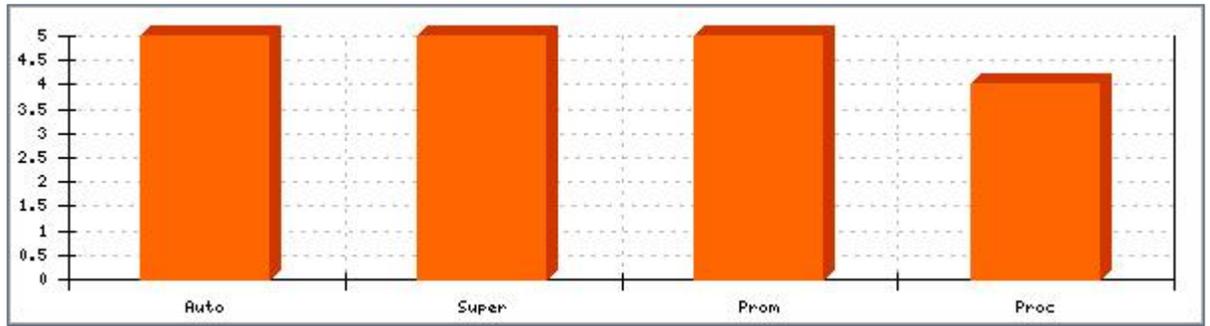
19.- Implementa herramientas, procedimientos o estándares para una adecuada organización de sus funciones. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.71



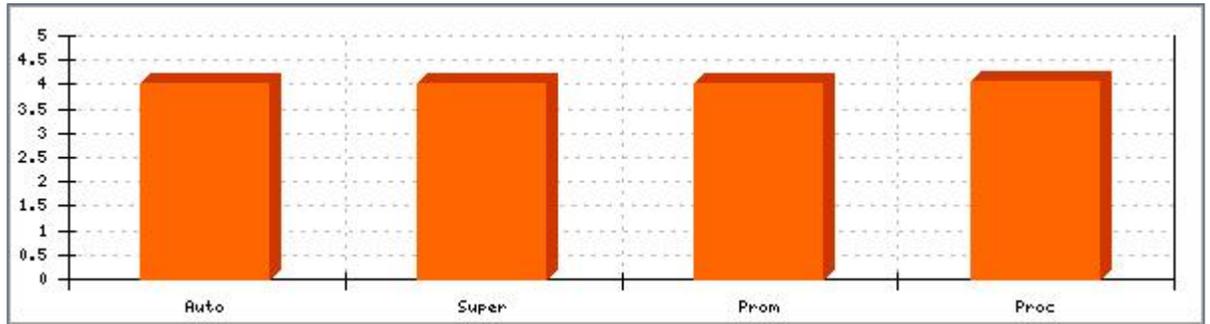
20.- Determina sus prioridades y respeta los plazos establecidos para la realización de sus actividades. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	4.01



21.- Ejecuta con agilidad y rapidez las actividades del día a día, sin afectar la calidad de los entregables. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	4.05



### ESPECIALISTAS - NIVEL 4 - CATEGORÍA 5

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR OBJETIVOS Y/O COMPETENCIAS

#### EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Capacidad para brindar al cliente un servicio que exceda sus expectativas, asesorándolo y demostrando una atención oportuna y de calidad.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	3.67	--
Supervisor	3.33	-0.34

#### TRABAJO EN EQUIPO

Es la capacidad para aportar positivamente dentro de los equipos en los cuales se involucra y trabajar de manera coordinada, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos comunes.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	4.00	--
Supervisor	3.67	-0.33

#### IMPACTO E INFLUENCIA

Es la capacidad de persuadir, convencer o influir en los demás con el fin de lograr que sigan un plan o una línea de acción para que contribuyan a alcanzar sus objetivos.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	4.00	--
Supervisor	3.67	-0.33

#### CAPACIDAD ESTRATÉGICA

Es la habilidad para identificar y comprender las necesidades, oportunidades y amenazas que podrían impactar en los objetivos de su área o de la organización, y de acuerdo a ello, generar estrategias que permitan afrontarlas de manera efectiva.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	4.00	--
Supervisor	3.67	-0.33

#### INNOVACIÓN

Es la habilidad para idear e implementar soluciones nuevas para el crecimiento de los negocios y el aumento de la productividad mediante mejoras de productos, servicios y/o procesos.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	3.67	--
Supervisor	3.67	0.00

#### ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Es la habilidad para establecer acciones que le permitan lograr los objetivos planteados, superando los obstáculos que interfieren en su consecución, logrando resultados de alta calidad. Asimismo, implica la disposición para mejorar su desempeño de manera constante.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	4.67	--
Supervisor	4.00	-0.67

#### EFICIENCIA OPERATIVA

Habilidad que permite responder de manera efectiva a las necesidades que se generan en su puesto, organizando eficientemente su carga laboral y recursos asignados, trabajando en función de los procedimientos establecidos a fin de cumplir con los objetivos en el tiempo previsto.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	4.33	--
Supervisor	4.33	0.00

---

#### Fortalezas (Mayor o Igual a 60%)

(EFICIENCIA OPERATIVA) Determina sus prioridades y respeta los plazos establecidos para la realización de sus actividades.	100.00%
(EXCELENCIA EN EL SERVICIO) Responde a las demandas de los clientes brindándoles soluciones que excedan sus expectativas.	75.00%
(TRABAJO EN EQUIPO) Evidencia disposición para apoyar a sus compañeros a superar sus dificultades, logrando optimizar el trabajo colectivo.	75.00%
(TRABAJO EN EQUIPO) Identifica problemas y propone alternativas de solución para lograr un óptimo desempeño de su trabajo y el de los demás, siendo un aporte para su equipo.	75.00%
(IMPACTO E INFLUENCIA) Fija objetivos para su equipo de trabajo e implementa herramientas para realizar el control de los avances.	75.00%
(IMPACTO E INFLUENCIA) Fomenta la participación e integra los diferentes estilos y habilidades de su equipo; brindándoles feedback respecto al cumplimiento de tareas.	75.00%
(CAPACIDAD ESTRATÉGICA) Se preocupa por actualizarse constantemente de los acontecimientos en diferentes entornos que pueden generar un impacto en su área y/o en sus funciones.	75.00%
(CAPACIDAD ESTRATÉGICA) Elabora planes a corto y mediano plazo, analizando la información de manera oportuna.	75.00%
(INNOVACIÓN) Propone e implementa nuevas ideas para mejorar procesos y/o herramientas establecidas a fin de optimizar los tiempos y capacidad de respuesta de su área de desempeño.	75.00%
(INNOVACIÓN) Participa activamente en la generación de nuevas ideas, brindando propuestas y soluciones creativas y viables para el problema en discusión.	75.00%
(ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Busca herramientas y adopta sistemas que le permitan agilizar sus labores, por lo cual obtiene resultados positivos de manera oportuna.	75.00%
(ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Modifica, por iniciativa propia, algunos comportamientos y/o métodos de trabajo, con el objetivo de mejorar su desempeño.	75.00%
(ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Facilita acciones que ayudan a sus pares, contribuyendo con el logro de resultados positivos en su área.	75.00%
(EFICIENCIA OPERATIVA) Implementa herramientas, procedimientos o estándares para una adecuada organización de sus funciones.	75.00%
(EFICIENCIA OPERATIVA) Ejecuta con agilidad y rapidez las actividades del día a día, sin afectar la calidad de los entregables.	75.00%

#### Areas de Desarrollo (Menor a 40%)

No existen Areas de Desarrollo



## Comentarios



### ESPECIALISTAS - NIVEL 4 - CATEGORÍA 5 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR OBJETIVOS Y/O COMPETENCIAS

#### AUTOEVALUACION

Indique 2 fortalezas del colaborador

Analitica puntual

Indique 2 debilidades del colaborador

Dificultad en el manejo de ciertas herramientas informaticas A veces, impaciente

#### SUPERVISOR

Indique 2 fortalezas del colaborador

Responsabilidad Trabajo en equipo

Indique 2 debilidades del colaborador

Uso de herramientas del Office Labores bajo presion

---

EVALUADO

---

EVALUADOR

