

PROGRAMA DESARROLLO HUMANO - 4F CUESTIONARIO CAJA TRUJILLO - 4F

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:

Competencias Organizacionales

1. Gestión de Riesgos
2. Orientación a Resultados
3. Orientación de Servicio al Cliente
4. Gestión de Calidad

Competencias Específicas

1. Administración del tiempo
2. Análisis numérico
3. Búsqueda de información
4. Pensamiento analítico
5. Liderazgo
6. Negociación
7. Orientación/asesoramiento
8. Habilidad de persuasión
9. Planificación
10. Trabajo en equipo
11. Visión estratégica

La escala de valoración usada es:

- NUNCA = 1**
- CASI NUNCA = 2**
- A VECES = 3**
- CASI SIEMPRE = 4**
- SIEMPRE = 5**

PROGRAMA DESARROLLO HUMANO - 4F
EVALUACION DE DESEMPEÑO

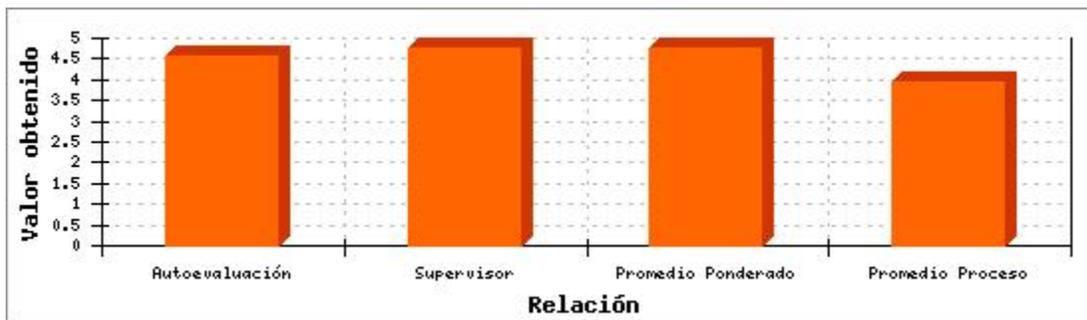
No. Identificación :	19257348
Nombres :	MANUEL AURELIO
Apellidos :	MERCADO ARIAS
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	AGENCIA MOYOBAMBA
Departamento :	DEPARTAMENTO DE RECUPERACIONES
Cargo :	GESTOR DE COBRANZA
Nivel Jerárquico :	PERSONAL ASISTENCIAL
Jefe Inmediato :	RAUL RAMIREZ GARCIA
Área de Estudio :	XXXX
Escolaridad :	XXXX
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

Peso de las Evaluaciones:

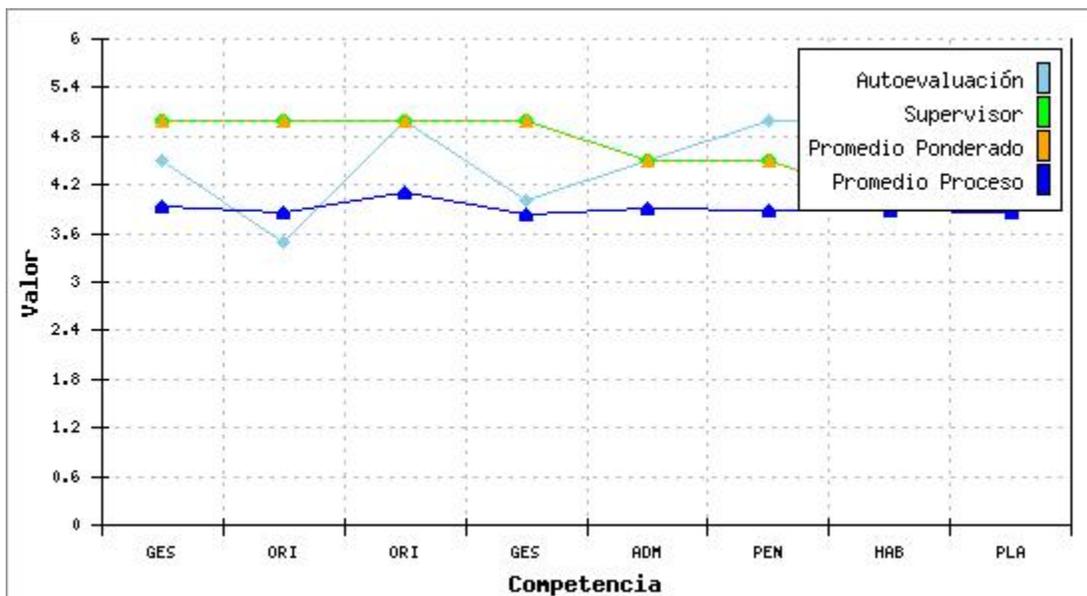
Relación	Peso	Gestionadas	Finalizadas
Autoevaluación	0.00%	1	1
Supervisor	100.00%	1	1

PROGRAMA DESARROLLO HUMANO - 4F EVALUACION DE DESEMPEÑO

Relación	Valor Obtenido
Autoevaluación	4.56
Supervisor	4.75
Promedio Ponderado	4.75
Promedio Proceso	3.96



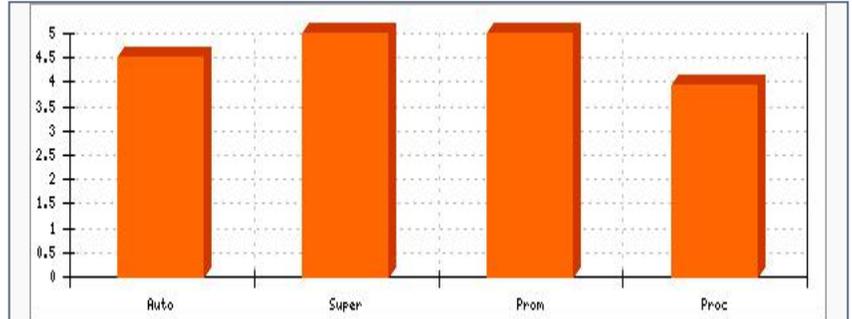
Competencia	Valor Autoevaluación	Valor Supervisor	Valor Promedio Ponderado	Valor Promedio Proceso
1 GESTIÓN DE RIESGOS	4.50	5.00	5.00	3.93
2 ORIENTACIÓN A RESULTADOS	3.50	5.00	5.00	3.86
3 ORIENTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	5.00	5.00	5.00	4.11
4 GESTIÓN DE CALIDAD	4.00	5.00	5.00	3.83
5 ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	4.50	4.50	4.50	3.91
6 PENSAMIENTO ANALÍTICO	5.00	4.50	4.50	3.88
7 HABILIDAD DE PERSUACIÓN	5.00	4.00	4.00	3.89
8 PLANIFICACIÓN	5.00	5.00	5.00	3.85



PROGRAMA DESARROLLO HUMANO - 4F EVALUACION DE DESEMPEÑO

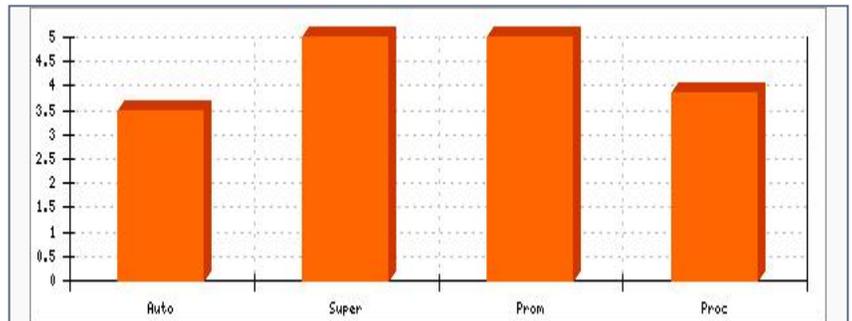
GESTIÓN DE RIESGOS (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.50
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.93



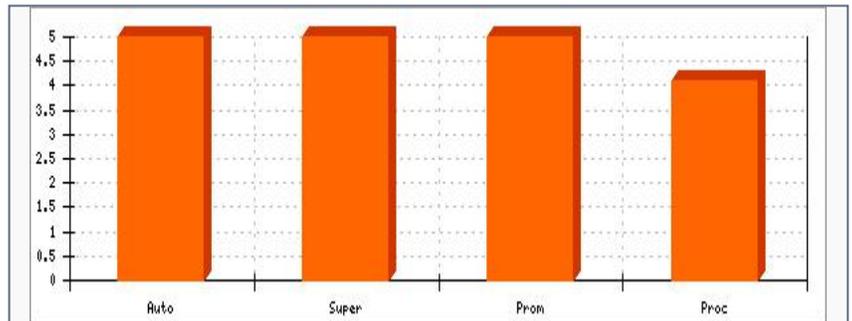
ORIENTACIÓN A RESULTADOS (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.50
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.86



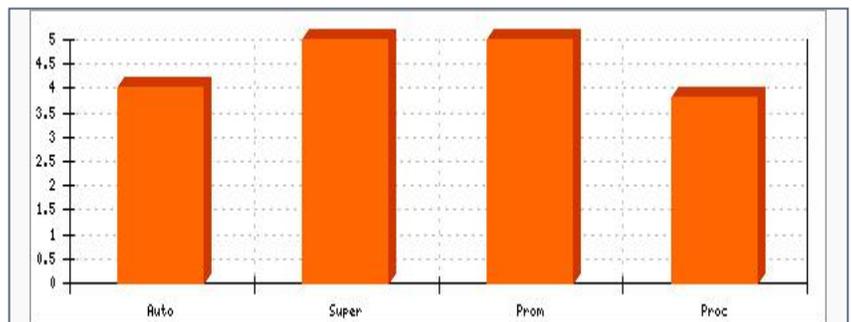
ORIENTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	4.11



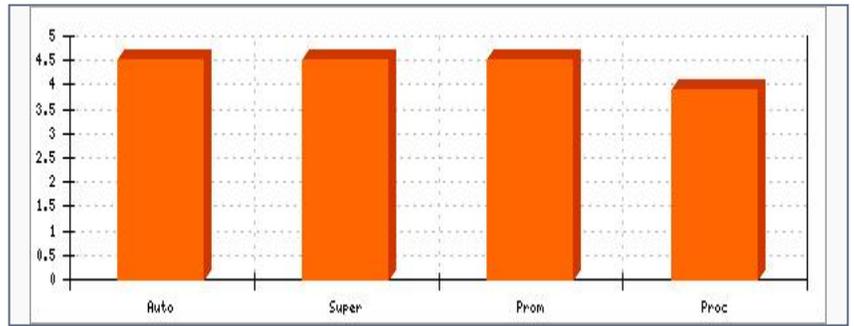
GESTIÓN DE CALIDAD (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.83



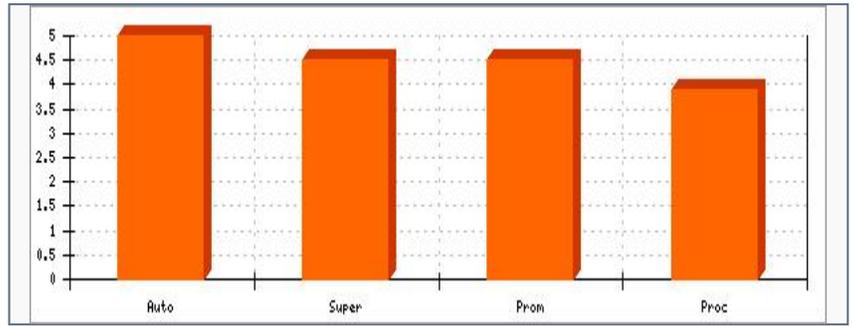
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO (4.50)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.50
Supervisor	4.50
Promedio Ponderado	4.50
Promedio Proceso	3.91



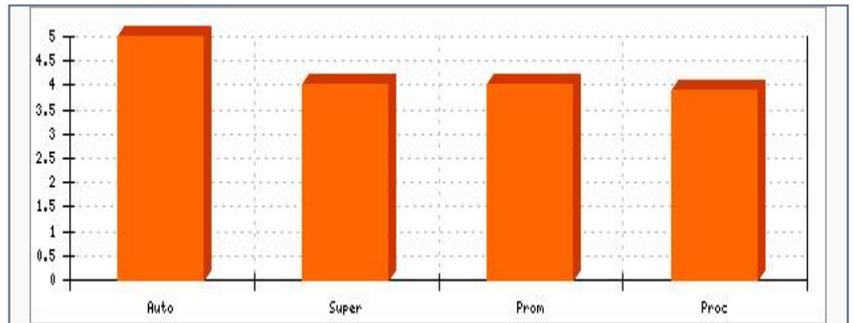
PENSAMIENTO ANALÍTICO (4.50)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.50
Promedio Ponderado	4.50
Promedio Proceso	3.88



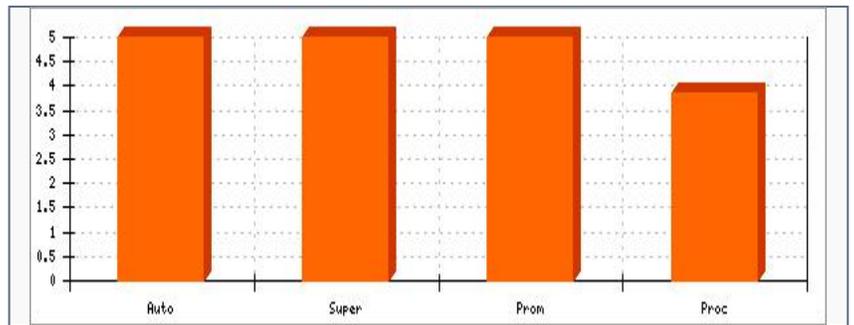
HABILIDAD DE PERSUACIÓN (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.89



PLANIFICACIÓN (5.00)

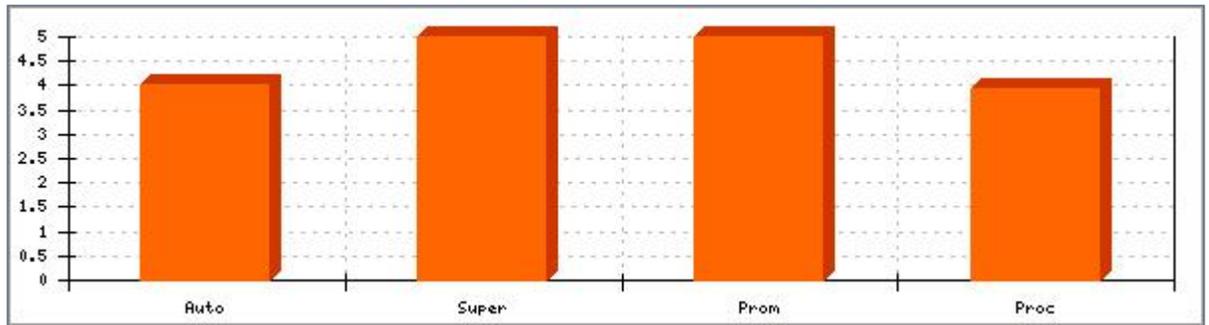
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.85



GESTIÓN DE RIESGOS

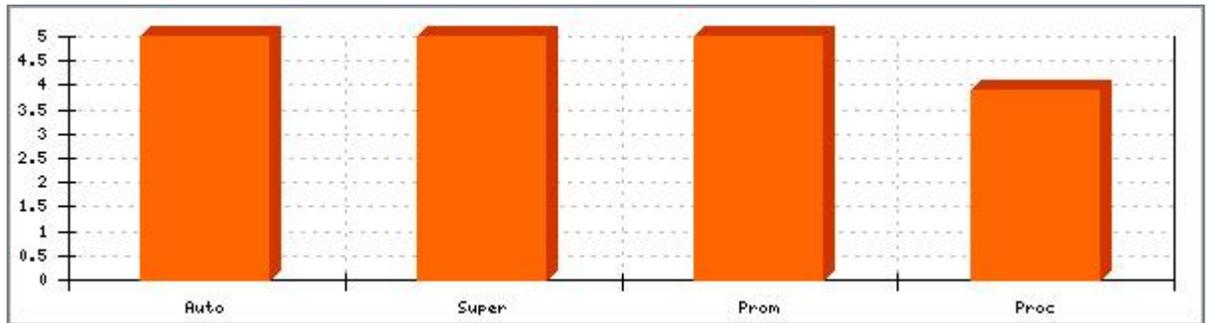
1.- Identifica oportunamente los riesgos vinculados a una determinada operación o actividad. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.94



2.- Notifica las posibles causas e implicaciones de los riesgos identificados. (5.00)

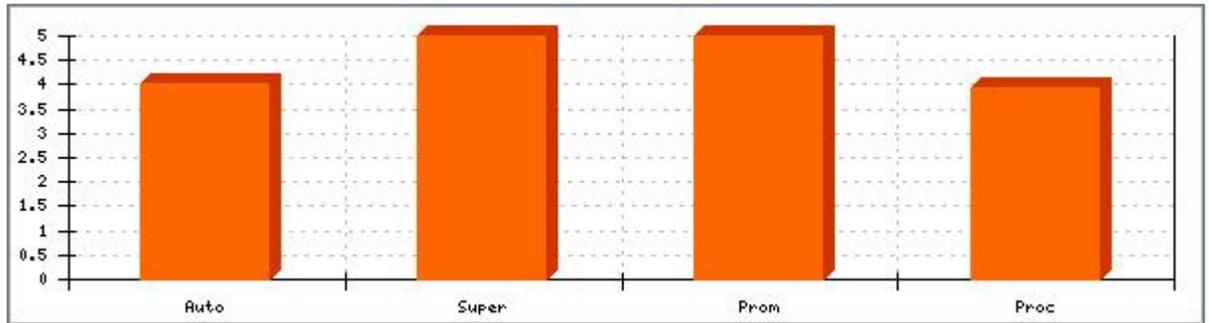
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.91



ORIENTACIÓN A RESULTADOS

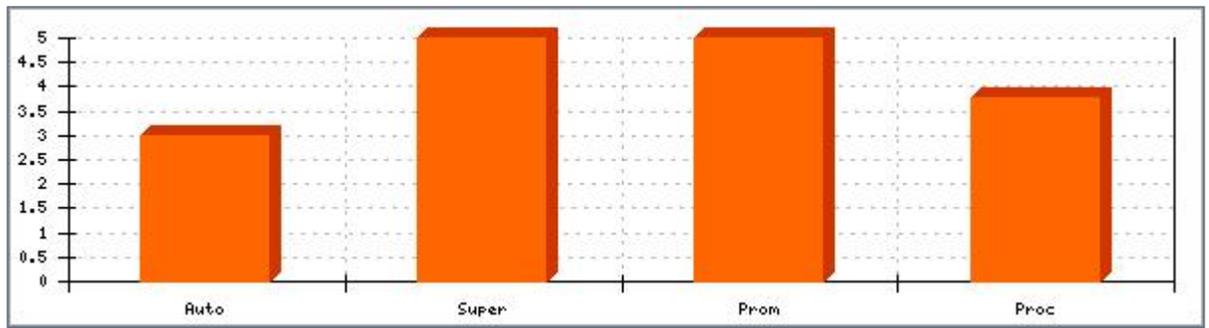
3.- Comprende el logro de sus resultados frente a los estándares fijados por la empresa. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.94



4.- Aplica cambios específicos en los métodos de trabajo para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas fijadas. (5.00)

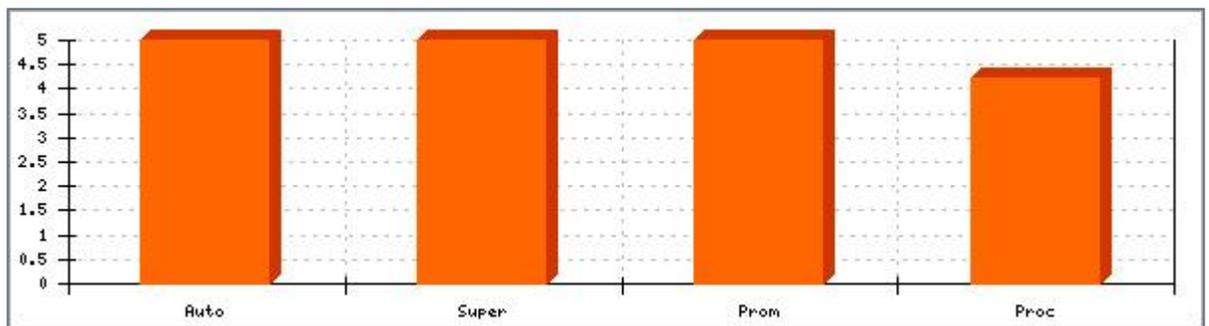
Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.77



ORIENTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

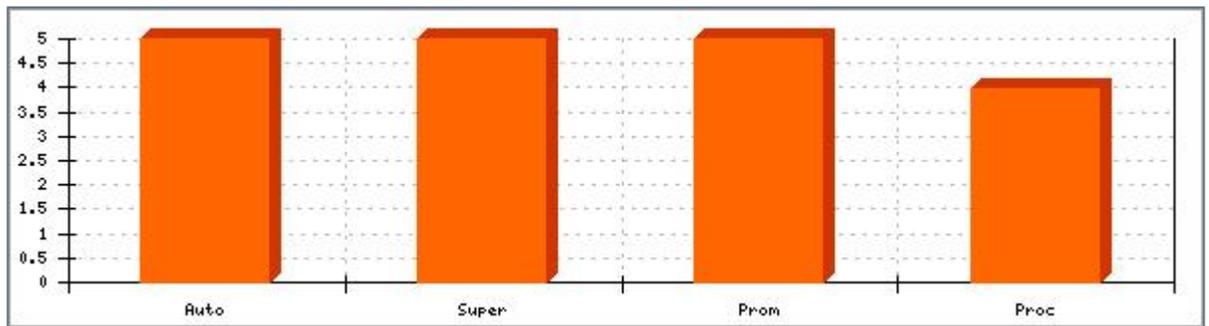
5.- Demuestra una actitud positiva de servicio hacia el cliente interno y/o externo. (5.00)

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



6.- Responde oportunamente a las preguntas, quejas o problemas que el usuario interno y/o externo le plantea con una actitud cordial y amable. (5.00)

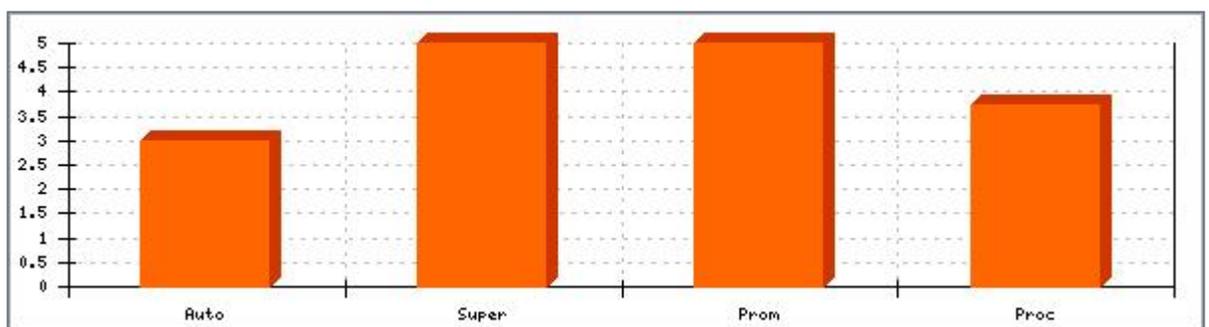
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.99



GESTIÓN DE CALIDAD

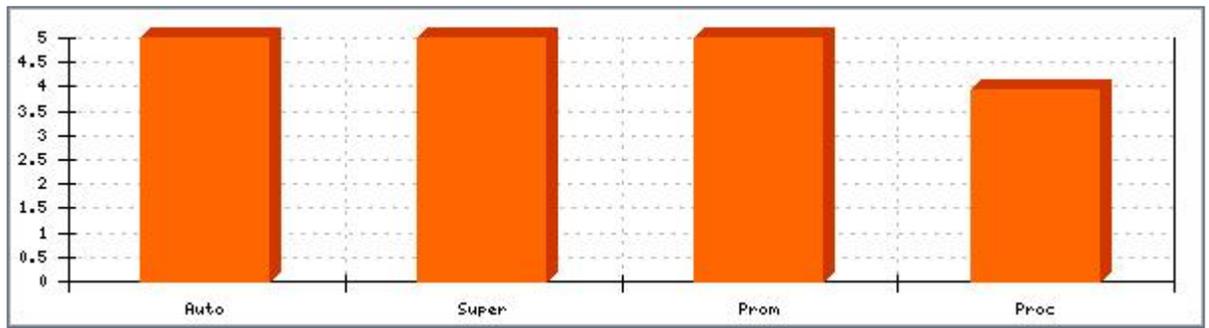
7.- Participa en la implementación de mejoras de productos y servicios. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.72



8.- Aplica las políticas de calidad establecidas. (5.00)

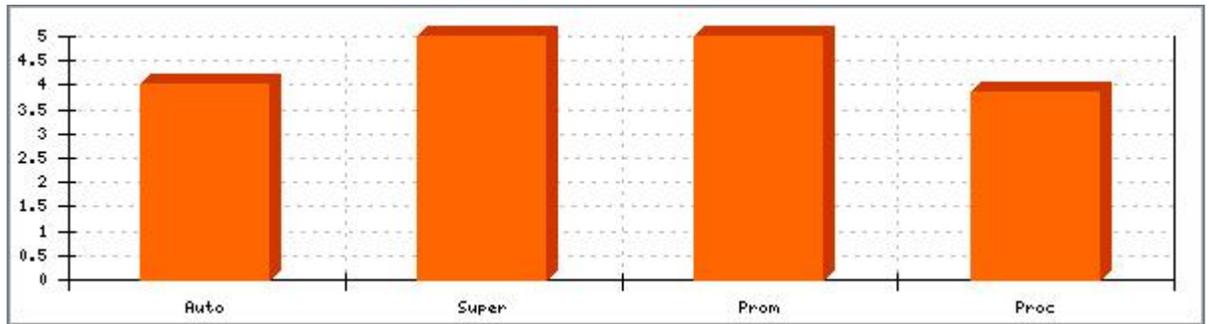
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.94



ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

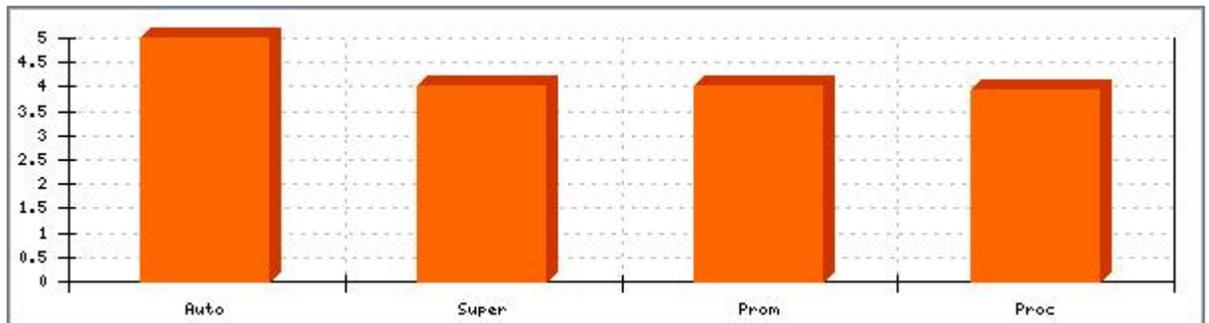
9.- Cumple las metas y objetivos asignados dentro de los tiempos establecidos. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.86



10.- Organiza su tiempo de tal manera que le permite cumplir todas sus actividades sin necesidad de sobretiempos. (4.00)

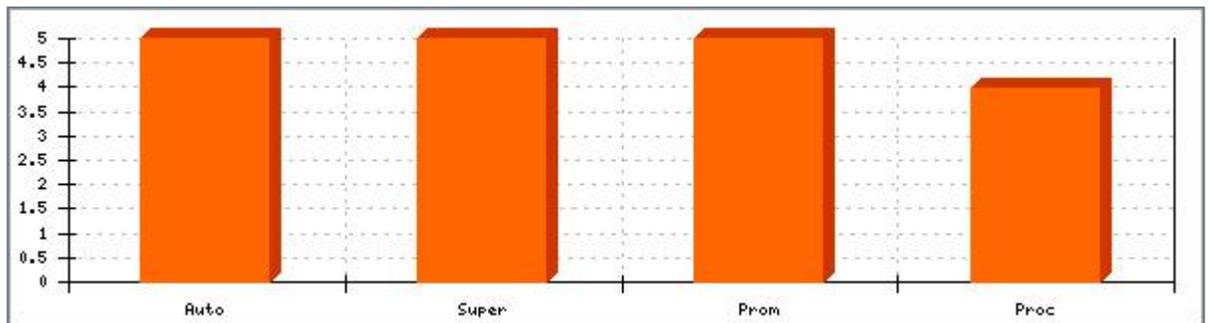
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.95



PENSAMIENTO ANALÍTICO

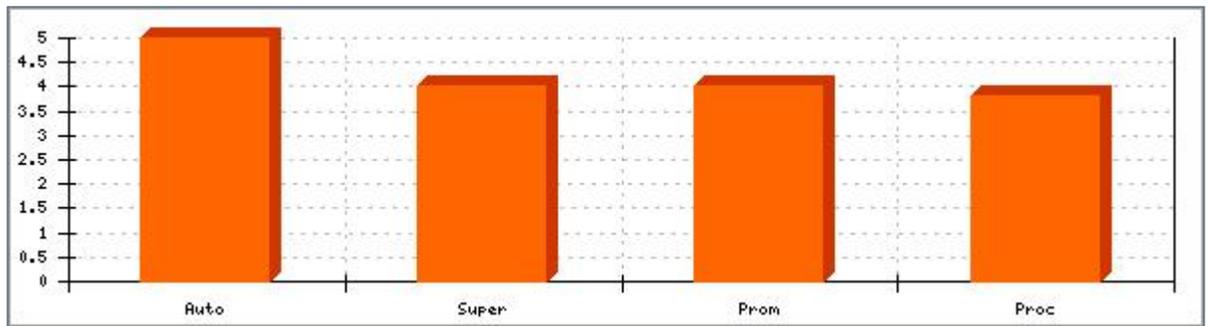
11.- Utiliza criterios básicos, el sentido común y las experiencias vividas para identificar problemas. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.96



12.- Identifica las características principales de un evento o fenómeno. (4.00)

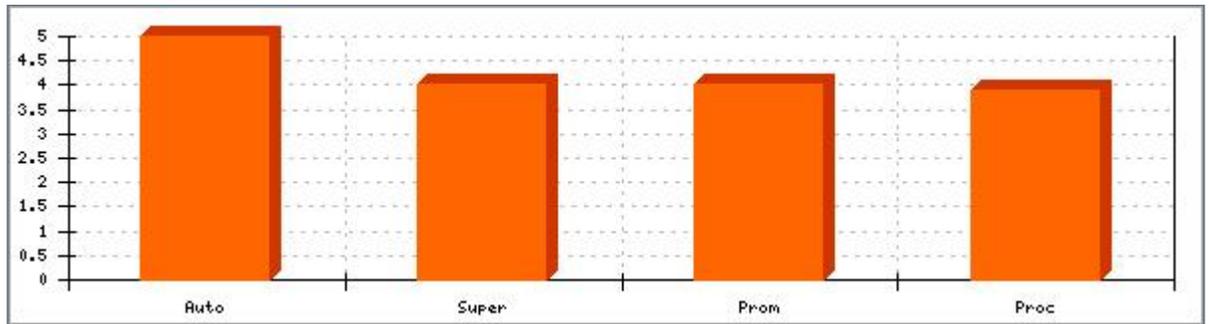
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.81



HABILIDAD DE PERSUASIÓN

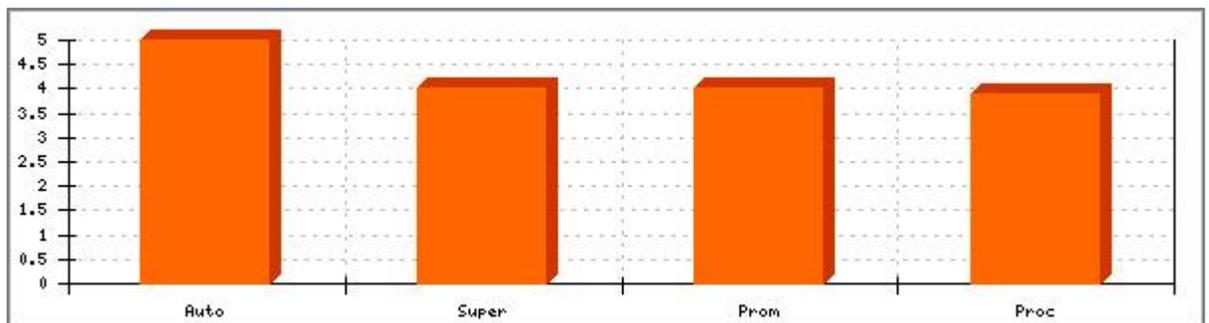
13.- Recalca los puntos clave de sus propuestas. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.88



14.- Sustenta sus ideas de manera apropiada. (4.00)

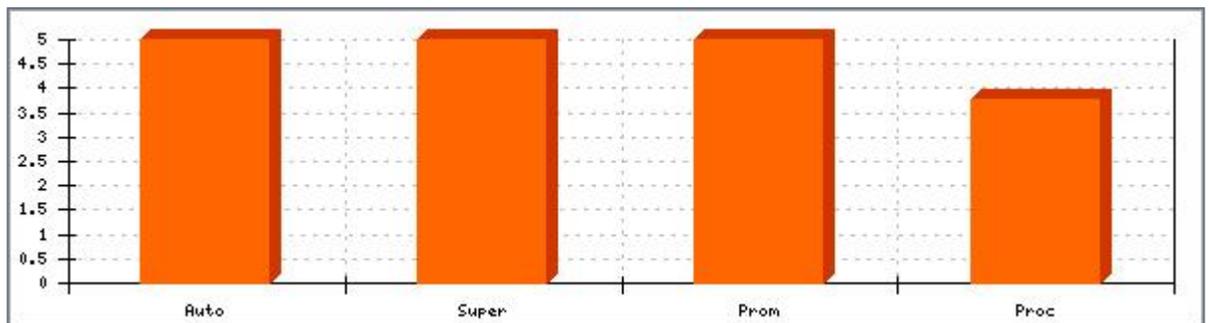
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.89



PLANIFICACIÓN

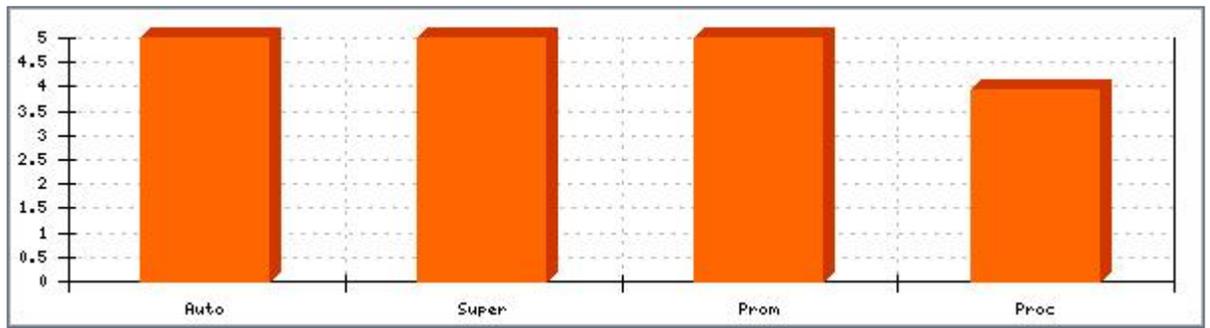
15.- Propone ideas que están alineadas y ayudan a cumplir los objetivos planteados. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.76



16.- Planifica las actividades que ejecuta. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.93



PROGRAMA DESARROLLO HUMANO - 4F EVALUACION DE DESEMPEÑO

GESTIÓN DE RIESGOS

Capacidad para detectar incidentes que podrían ocasionar pérdidas para Caja Trujillo, identificando sus causas, consecuencias y acciones de mitigación. Asimismo, es la habilidad de promover una Cultura de Riesgos dentro de su ámbito de acción y gestionar los riesgos asociados al logro de los objetivos de su área e institución.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	4.50	--
Supervisor	5.00	0.50

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Es la actitud dirigida a cumplir de manera eficaz y eficiente los objetivos y metas, bajo criterios de legalidad y oportunidad

	Valor	Brecha
Autoevaluación	3.50	--
Supervisor	5.00	1.50

ORIENTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Identificar, entender y satisfacer las necesidades de forma oportuna superando las expectativas de los usuarios.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	5.00	--
Supervisor	5.00	0.00

GESTIÓN DE CALIDAD

Habilidad que implica desarrollar y descubrir formas para mejorar los procedimientos, productos o servicios que satisfagan las necesidades del cliente, aumentando la eficiencia del equipo y generando valor agregado para el cliente.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	4.00	--
Supervisor	5.00	1.00

ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

Ordenar y sistematizar los periodos de tiempo destinados a la realización de actividades que permita el logro de sus metas, objetivos y proyectos. Implica cumplir el mayor número de responsabilidades con calidad, respetando el propio tiempo y el de los demás.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	4.50	--
Supervisor	4.50	0.00

PENSAMIENTO ANALÍTICO

Es la capacidad de comprender situaciones, descomponer información y detectar patrones, tendencias, causas y efectos.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	5.00	--
Supervisor	4.50	-0.50

HABILIDAD DE PERSUACIÓN

Es la acción de persuadir, convencer, influenciar o causar una cierta impresión en otros (personas o grupos), con el fin de lograr que éstos realicen o apoyen los objetivos del que ejerce la influencia.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	5.00	--
Supervisor	4.00	-1.00

PLANIFICACIÓN

Determinar de manera sistemática acciones que permitan el logro de objetivos y metas, considerando recursos, variables internas y externas que pueden afectar su consecución.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	5.00	--
Supervisor	5.00	0.00

Fortalezas (Mayor o Igual a 60%)

(GESTIÓN DE RIESGOS) Identifica oportunamente los riesgos vinculados a una determinada operación o actividad.	100.00%
(GESTIÓN DE RIESGOS) Notifica las posibles causas e implicaciones de los riesgos identificados.	100.00%
(ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Comprende el logro de sus resultados frente a los estándares fijados por la empresa.	100.00%
(ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Aplica cambios específicos en los métodos de trabajo para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas fijadas.	100.00%
(ORIENTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE) Demuestra una actitud positiva de servicio hacia el cliente interno y/o externo.	100.00%
(ORIENTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE) Responde oportunamente a las preguntas, quejas o problemas que el usuario interno y/o externo le plantea con una actitud cordial y amable.	100.00%
(GESTIÓN DE CALIDAD) Participa en la implementación de mejoras de productos y servicios.	100.00%
(GESTIÓN DE CALIDAD) Aplica las políticas de calidad establecidas.	100.00%
(ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO) Cumple las metas y objetivos asignados dentro de los tiempos establecidos.	100.00%
(PENSAMIENTO ANALÍTICO) Utiliza criterios básicos, el sentido común y las experiencias vividas para identificar problemas.	100.00%
(PLANIFICACIÓN) Propone ideas que están alineadas y ayudan a cumplir los objetivos planteados.	100.00%
(PLANIFICACIÓN) Planifica las actividades que ejecuta.	100.00%
(ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO) Organiza su tiempo de tal manera que le permite cumplir todas sus actividades sin necesidad de sobretiempos.	75.00%
(PENSAMIENTO ANALÍTICO) Identifica las características principales de un evento o fenómeno.	75.00%
(HABILIDAD DE PERSUACIÓN) Recalca los puntos clave de sus propuestas.	75.00%
(HABILIDAD DE PERSUACIÓN) Sustenta sus ideas de manera apropiada.	75.00%

Áreas de Desarrollo (Menor a 40%)

No existen Áreas de Desarrollo



Comentarios



PROGRAMA DESARROLLO HUMANO - 4F EVALUACION DE DESEMPEÑO

No existen preguntas de respuesta abierta

EVALUADO

EVALUADOR

