



DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES

NOMBRE DEL TRABAJADOR: _____

PERIODO DE EVALUACIÓN: _____

Con la presente hoja de evaluación, se medirá el desempeño del personal de servicios generales, y la información obtenida se conciliará con la bitácora de limpieza.

1	CANTIDAD DE TRABAJO: volumen de trabajo en función a las tareas encomendadas.	
1.1	Supera ampliamente los volúmenes de trabajo que tiene encomendados.	5
1.2	Desarrolla una cantidad de trabajo acorde a los volúmenes encomendados.	4
1.3	Logra volúmenes de trabajo encomendados, en ocasiones fuera de tiempo.	3
1.4	Su rendimiento es mínimo y frecuentemente fuera de tiempo.	2
2	CALIDAD EN EL TRABAJO: grado de exactitud, presentación y confiabilidad en los trabajos realizados.	
2.1	Realiza trabajos excelentes excepcionalmente comete errores, únicamente requiere supervisión esporádica.	5
2.2	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de errores, las revisiones que amerita son de rutina.	4
2.3	Requiere supervisión estrecha debido a errores que comete.	3
2.4	Su trabajo contiene un alto índice de errores por lo que debe ser revisado de manera permanente.	2



3	CONOCIMIENTO Y CRITERIO UTILIZADO EN EL TRABAJO: grado de conocimiento de los elementos esenciales para su trabajo así como su actitud para interpretar y aplicar las políticas y normas establecidas.	
3.1	Tiene conocimiento completo de su área, dando soluciones a problemas de trabajo de manera acertada debido a su conocimiento y aplicación de las políticas y normas establecidas.	5
3.2	Esta adecuadamente informado de la marcha normal del mismo y por lo general soluciona aceptablemente los problemas de trabajo, pero debe recurrir a otros cuando se enfrenta a problemas especiales.	4
3.3	Aun cuando muestra fallas para solucionar los problemas éstas no son relevantes, sin embargo, requiere de orientación a fin de garantizar la aplicación idónea de políticas y normas de trabajo.	3
3.4	Tiene poco conocimiento de su trabajo y muestra notables fallas para solucionar los problemas. La experiencia que posee no es suficiente para empezar o no se ha aprovechado la capacitación.	2
4	DISCIPLINA: grado en que acata las disposiciones superiores para el desempeño de sus actividades.	
4.1	Siempre se sujeta a las instrucciones o disposiciones establecidas.	5
4.2	Ocasionalmente muestra objeción a las instrucciones o disposiciones.	4
4.3	Con frecuencia manifiesta inconformidad y no acata las instrucciones o disposiciones.	3
4.4	No cumple y/o evade las instrucciones o disposiciones.	2
5	USO DE MATERIALES Y EQUIPO: conservación del equipo de trabajo y adecuada utilización del material.	
5.1	Se esmera en la conservación y utilización de los materiales y equipo de trabajo de manera que no existan desperdicios o deterioros.	5
5.2	Procura conservar su equipo de trabajo y utiliza adecuadamente los materiales de manera que el deterioro y el desperdicio son normales.	4



5.3	Manifiesta eventuales fallas en el cuidado del equipo propiciando su deterioro y desperdicio del material.	3
5.4	Demuestra negligencia en la conservación del equipo y la utilización del material ocasionando deterioros y desperdicios injustificados.	2
6	RELACIONES INTERPERSONALES: actitud que asume frente a las autoridades y con el personal del área donde se encuentra asignado, considerando su disposición a participar en actividades de grupo, aportando el esfuerzo y apoyo necesario para el logro del objetivo común.	
6.1	Mantiene acertadas relaciones con sus jefes y compañeros mostrando una habilidad sobresaliente para apoyar y colaborar en el trabajo en grupo.	5
6.2	Casi siempre es amable con jefes y compañeros con disposición a intervenir en forma activa en la acción de equipo, sin embargo, en ocasiones sus malas relaciones dificultan su trabajo y el de los demás.	4
6.3	Tiende a buscar el beneficio en la labor de equipo, sin embargo, muestra algunas fallas con lo que obstaculiza su trabajo y el de los demás.	3
6.4	Rechaza permanentemente las relaciones con sus jefes y/o compañeros, mostrando notables fallas para colaborar y apoyar las actividades que requieren acción de grupo. Entorpece gravemente la eficiencia del mismo.	2
7	TRATO AL PÚBLICO: actitud que asume en la atención al público.	
7.1	Es cordial y amable al atender a toda persona que solicita sus servicios.	5
7.2	Ocasionalmente se desespera en el trato con el público, sin llegar a perder la ecuanimidad.	4
7.3	Se muestra intransigente y rígido en cuanto a aceptar la tolerancia en tiempo, formas, entre otras cosas, que de hacerlo no infringe la normatividad ni lesiona el servicio.	3
7.4	Se conduce con despotismo y altanería en el trato al público.	2



8	PRESENTACIÓN PERSONAL: impresión que causa su presencia.	
8.1	Luce impecable y pulcro. Causa una impresión favorable.	5
8.2	Tiene buena presentación. El conjunto de su atuendo y accesorios le dan formalidad.	4
8.3	Por lo general se ve limpio.	3
8.4	Se nota desaliñado, sin cuidado en su arreglo o denota malos modales.	2
		TOTAL
OBSERVACIONES		

NOMBRE Y FIRMA

RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO MENOR Y LIMPIEZA

Vo.Bo.

NOMBRE Y FIRMA

JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES