

Evaluaciones del desempeño



SPN

03/05/2022

INDICE



#1. ¿Qué son las evaluaciones de desempeño?	3
#2. ¿Para qué sirven?	4
#3. Evaluación por competencias	5
#4. Evaluación por objetivos	6
#5. Evaluación mixta	7
#6. ¿Qué es un KPI?	8
#7. ¿Cómo elegir un KPI adecuado?	9
#8. Tipos de KPI	10
#9. Esquemas de Evaluación por competencias	13
#10. ¿Qué son los objetivos SMART?	19
#11. ¿Cuáles son los beneficios de los objetivos SMART?	25
#12. Parámetros para tomar en cuenta en una evaluación de desempeño	28
#13. ¿Qué debemos hacer en caso de mal desempeño en la evaluación de un empleado?	33

SPNI

#1. ¿Qué son las evaluaciones del desempeño?



Definimos la evaluación del desempeño como el sistema que mide de forma objetiva e integral la conducta profesional, las competencias, el rendimiento y la productividad. En definitiva, cómo es la persona, qué hace y qué logra.

#2. ¿Para qué sirven? ¿Por qué son importantes?



El principal objetivo de medir el rendimiento de los trabajadores es evaluar, ayudar a mejorar su desempeño y aumentar su potencial, así como el valor que pueden aportar a la empresa en el futuro. Sin embargo, también se persiguen otros fines como proporcionar feedback, mejorar la comunicación, comprender las necesidades de los empleados.

#3. Evaluación por competencias



Las competencias son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea.

Las competencias son características que capacitan a alguien en un determinado campo. No solo incluyen aptitudes teóricas, sino también definen el pensamiento, el carácter, los valores y el buen manejo de las situaciones problemáticas.

#4. Evaluación por objetivos



La evaluación por objetivos consiste en establecer las metas necesarias para la organización de la empresa, esto ayuda a fijar futuros planes de trabajo necesarios para lograr futuros proyectos, definiendo así los objetivos a alcanzar.

Teniendo claro esto se pueden dividir las metas que cada departamento en la empresa debe obtener, logrando así la comunicación entre los superiores y los encargados de cada departamento, estableciendo las metas para cada una de las áreas.

#5. Evaluación mixta



La evaluación mixta consta de combinar las evaluaciones antes mencionadas, evaluación por objetivos y evaluación por competencias.

Donde el evaluador asignará una ponderación que considere correspondiente a la evaluación por objetivos y otra a la evaluación por competencias.

#6. ¿Qué es un KPI?



Los indicadores de desempeño o **Key Performance Indicator** ponen en términos numéricos el rendimiento de los trabajadores de una empresa. Su objetivo es analizar cómo ha sido el desempeño laboral de un determinado trabajador o equipo, con el fin de tomar las acciones necesarias para perfeccionar la gestión de los Recursos Humanos de una empresa.

#7. ¿Cómo elegir los KPI adecuados?



¿Cuáles son los objetivos que quieres que alcancen? Las metas que tu empleado quiere conseguir deben estar bien definidas.

¿Seleccionar estos KPI afectan en el cumplimiento de los objetivos? Al elegir tu meta, tienes que comprobar si los indicadores influyen en ellas.

¿Los Indicadores pueden comprobarse? Los KPI que seleccionaste deben ser capaces de compararse con otras metas.

#8. Tipos de indicadores del desempeño



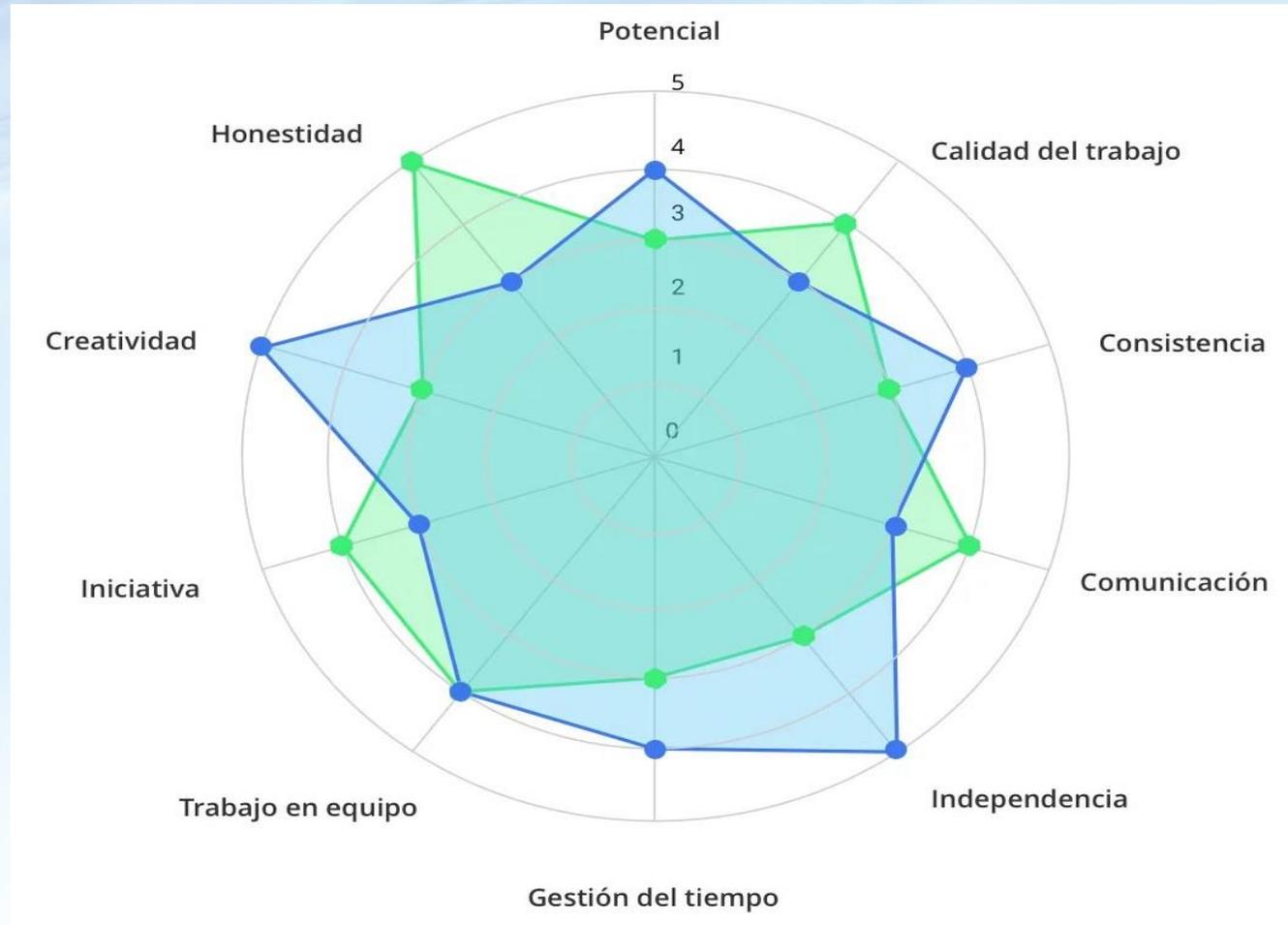
- **De trabajo:** métricas que miden la cantidad y la calidad del trabajo que ha realizado una persona.
- **Financieras:** indicadores orientados a medir el desempeño de los trabajadores en función de la salud financiera de una empresa. Siempre es bueno utilizar indicadores de desempeño de este tipo, ya que siempre hay un límite de gasto y reducirlo nos puede ayudar a invertir en otros proyectos.

Tipos de indicadores del desempeño



- **Procesos:** Indicadores de desempeño que evalúan procesos o acciones concretas. Indicadores útiles para ver posibles cuellos de botella o problemas que producen ineficiencia.
- **Métricas de satisfacción del cliente:** métricas que evalúan el desempeño del empleado a través de la percepción que tienen los clientes del servicio recibido.

Ejemplo gráfico de una evaluación del tipo promoción, donde se comparan el desempeño de dos colaboradores para determinar quién está más apto para una promoción en la empresa.





#9. Esquemas de evaluaciones por competencias

Evaluación por competencia 90º



Evaluación realizada por los superiores. La opinión del responsable o jefe es esencial para el desempeño de las tareas encomendadas. Él vigilará y guiará nuestro desarrollo profesional y se encargará de dar un feedback para conocer nuestras fortalezas y debilidades.

Pero su visión es única y personal. Puede estar sesgada.

Evaluación por competencia 180º



Evaluación entre iguales. Cuando varios trabajadores comparten funciones o están en un mismo nivel. Se mide el desempeño conjunto. El superior conoce a su empleado por cómo se comporta con él y cómo realiza sus tareas; sin embargo, en el día a día el trabajador se relaciona con el resto de la plantilla.

Evaluación por competencia 270º



La evaluación de desempeño de 270 grados es aquella en la que el trabajador recibe una valoración sobre su desempeño por parte de un superior inmediato, sus colaboradores y compañeros directos. Se trata de un tipo de evaluación de desempeño que cuenta con el 'feedback' de tres evaluadores diferentes.

Evaluación por competencia 360º



La evaluación 360 abarca la percepción del desempeño de un trabajador por parte compañeros, subordinados, supervisores, jefes directos y clientes en igual medida.

Hemos visto por cada modelo de evaluación que primero se recogía nuestro desempeño, luego el de los compañeros y el de los superiores. ¿Qué nos falta? El cliente.



Evaluación de la actuación del personal



En este tipo de evaluación de desempeño se mide el rendimiento de los empleados de una empresa durante un período de tiempo definido.

Un método exitoso es capaz de alinear los objetivos de los empleados con los de la organización, al tiempo que promueve el diálogo y la confianza mutua entre los diferentes niveles jerárquicos, proporcionando un espacio para el intercambio de retroalimentación.

#10. ¿Qué son los objetivos SMART?



SMART por sus siglas en inglés:

- **Específico (Specific)**
- **Medible (Measurable)**
- **Alcanzable (Achievable)**
- **Realista (Realistic)**
- **De duración limitada (Time-bound)**

La metodología SMART es un atajo para establecer objetivos inteligentes y relevantes porque incluye todos los ingredientes necesarios para el éxito. A continuación, te mostramos cómo desglosar y abordar cada parte:

Específicos (Specific)



Ten en cuenta que estás estableciendo un objetivo SMART para lograr una meta específica, no uno general. No buscas el éxito de cualquier iniciativa, quieres que tu proyecto específico tenga éxito. Para asegurarte de que puedas alcanzarlos, cerciórate de que tus objetivos sean específicos para el trabajo que estás realizando.

Medibles (Measurable)



La “M” en SMART significa medible, lo que te ayuda a evaluar el éxito o el fracaso de tu proyecto. Tus objetivos deben contar con alguna forma objetiva de poder medirlos, ya sea una fecha límite, un número, un cambio porcentual o algún otro elemento medible. Una excelente manera de medir objetivos tanto a corto como a largo plazo es a través de los medidores clave de rendimiento (KPI), ya que esta metodología te ayuda a medir cómo tu equipo progresa hacia los objetivos más relevantes.

Alcanzables (Achievable)



No es recomendable que tus objetivos sean fáciles de lograr, pero, por otro lado, debes asegurarte de que estás estableciendo objetivos realistas que se puedan alcanzar. Cuando decimos alcanzable, queremos decir que tus objetivos no deben estar totalmente fuera del ámbito de lo posible. Hazte esta pregunta: ¿El objetivo está dentro del alcance de tu proyecto? Si no es así, no es alcanzable.

Realistas (Realistic)



Las letras “A” y “R” de SMART están estrechamente relacionadas. Además de establecer objetivos ‘alcanzables’, también quieres que sean ‘realistas’. Por ejemplo, tal vez un objetivo sea alcanzable, pero para lograrlo sería necesario que cada miembro del equipo trabaje horas extra durante seis semanas seguidas. Aunque podría ser un objetivo alcanzable, no es realista. Asegúrate de que el tuyo tenga ambas características al crear un plan de gestión de recursos claro.

De duración limitada (Time-bound)



Tu objetivo SMART debe tener una fecha de finalización. Sin un plazo de tiempo definido, tu proyecto podría prolongarse, tener métricas de éxito poco claras y podría surgir alguna corrupción en el alcance. Si aún no lo has hecho, asegúrate de definir un cronograma de proyecto que sea claro.

SPNI



#11. ¿Cuáles son los beneficios de los objetivos SMART?

Claridad en el camino hacia el éxito del proyecto.



¿Alguna vez has llegado al final de un proyecto y no sabes si realmente alcanzaste los objetivos del proyecto o no? Los objetivos SMART te ayudan a establecer objetivos inteligentes y claros, y de esta forma, evitar utilizar un lenguaje relativo a los objetivos que sea ambiguo o confuso.

Hoja de ruta y línea de llegada claras.



Con los objetivos SMART, sabes exactamente lo que quieres lograr y en qué plazo de tiempo esperas hacerlo. Has verificado que estos objetivos son realistas y alcanzables. Y sabes que podrás medirlos para ver si se han alcanzado o no.



#12. Parámetros para tomar en cuenta en una evaluación del desempeño

Productividad y calidad del trabajo



A la hora de realizar la evaluación del desempeño laboral, la productividad es uno de los factores clave. Se entiende por productividad la cantidad de trabajo que un empleado saca adelante durante su jornada laboral. En este sentido, es importante contar con una plantilla productiva, así como conseguir incentivar esa productividad, facilitando las herramientas y los procesos que sean necesarios para lograrlo.

Productividad y calidad del trabajo



No obstante, hay que tener en cuenta que nunca se debe poner en riesgo la calidad de lo que la empresa produce en favor de la cantidad de trabajo que esta realiza. No se debe olvidar que la calidad de un trabajo es totalmente subjetiva, y que medir la calidad del trabajo producido depende mucho del tipo de sector en el que nos movamos, así como de las tareas específicas asignadas a cada trabajador.

Formación adquirida



Eventos, charlas, convenciones, congresos, desayunos profesionales... Todas estas posibilidades de fomentar la formación de los empleados son enormes, y deben ser utilizadas por las compañías para hacerlos crecer y desarrollarse. La clave está en seleccionar qué áreas formativas necesitamos reforzar en la compañía, y qué empleados son los más susceptibles de recibir dicha formación.

Los objetivos conseguidos



Finalmente, el último gran factor que se debe tener en cuenta cuando se haga la evaluación del desempeño laboral es el relativo a los objetivos conseguidos. Para el buen rendimiento laboral de los empleados, es importante que estos conozcan a la perfección cuáles son sus objetivos. Es decir, qué se espera de ellos.

#13. ¿Qué debemos hacer en caso de mal desempeño de un empleado en la evaluación?



Podemos seguir dos pasos fundamentales que son detectar el problema que está causando el bajo desempeño del empleado en cuestión y luego ejecutar el plan de acción que crea adecuado a la situación.

Un ejemplo común sería un mal desempeño por falta de capacitación, la solución rápida y sencilla sería resolverte esta deficiencia mediante cursos o talleres sobre su puesto.

Evaluaciones del desempeño



SPN

03/05/2022