

Gestión del desempeño

Uno de los desafíos más importantes que tienen las organizaciones es contar con modelos objetivos y fiables que aseguren una gestión apropiada para el desarrollo de talento y oportunidades de negocio. Se entiende como **gestión del desempeño** la serie de actividades que desarrolla un trabajador para cumplir con los objetivos de su puesto. Los resultados de las actividades laborales de los trabajadores impactan directamente en el rendimiento y productividad del negocio, de ahí que se necesita definir y establecer con precisión las tareas implícitas del puesto que deben ser conocidas tanto por los empleados como por sus superiores quienes los dirigirán para que alcancen sus resultados. Se trata de un **modelo de mejora continua** que se aplica de manera permanente.



Para gestionar y medir el desempeño de los colaboradores se necesita tener muy claro cuáles son las funciones y comportamientos que deben cumplirse en las diferentes posiciones del negocio.

Para ello se requiere:

- 1. Definir las competencias laborales y los niveles de dominio de cada puesto**, es decir, el nivel requerido de competencia que debe manejar el empleado de acuerdo con su posición. Por ejemplo, una de las competencias de la organización es que los empleados se comuniquen de manera efectiva, no obstante, en cada posición deberá definirse qué es “comunicarse de manera efectiva”. Así, para el responsable de la recepción, comunicarse de manera efectiva será dar los buenos días con amabilidad, atender las preguntas de los visitantes y canalizarlos al área correspondiente. Para una posición gerencial, comunicarse con efectividad es informar oportunamente a los colaboradores del trabajo que deben realizar, dar instrucciones precisas, hacer seguimiento puntual expresando las fortalezas y debilidades que necesitan atender, manejar un plan de comunicación con las demás áreas y hacia sus superiores.
- 2. Realizar el análisis funcional de cada posición.** El “análisis funcional” de los puestos de trabajo permiten saber cuál es el alcance de cada posición dentro de la organización, cuáles son las tareas y responsabilidades junto con las habilidades y capacidades que se necesitan cumplir para asegurar un óptimo desempeño. Los planes de capacitación deben de estar en concordancia con las necesidades de desarrollo que se muestran en los análisis funcionales de cada puesto, en relación al trabajador que lo ocupa.
- 3. Contar con una herramienta** fiable y transparente que mida la **gestión del desempeño**.
- 4. Informar al empleado de los resultados obtenidos**, proporcionar retroalimentación oportuna y herramientas de apoyo para que pueda mejorar su desempeño laboral.
- 5. Efectuar planes de desarrollo** a la medida de la necesidad de cada empleado, considerando que el proceso de actividad laboral es personal y cada trabajador necesita conocer sus áreas de mejora para autogestionarse.
- 6. Recurrir a las herramientas de seguimiento y control electrónicos.** Los avances tecnológicos y la digitalización permiten obtener resultados con mayor rapidez, lo que mejora el desempeño de los colaboradores y agiliza la obtención de resultados.

Objetivos de la gestión del desempeño

El desempeño laboral está relacionado con las tareas, actividades, comportamientos, capacidades, habilidades técnicas e interpersonales que alcanzan los colaboradores dentro de una organización.

Su objetivo es alinear los esfuerzos individuales de los trabajadores hacia el logro de un objetivo común alineado a los objetivos de negocio.

Evaluación del desempeño

El proceso de evaluación del desempeño es un factor de suma importancia no sólo en la relación supervisor colaborador, sino también como una tarea fundamental de recursos humanos. Es necesario medir la calidad y aportación del trabajo de los colaboradores a fin de que mejoren su rendimiento y productividad y puedan desarrollar su efectividad laboral.

El objetivo final de la aplicación de una evaluación del desempeño es fomentar el desarrollo de talento y habilidades de las personas, para lograr su satisfacción en el trabajo y mejorar el ambiente laboral. Los empleados se sienten agradecidos cuando reciben información objetiva sobre su desempeño y la consiguiente retroalimentación que les permite mejorar y seguir desarrollándose.

Tipos de evaluaciones del desempeño

Las evaluaciones del desempeño más efectivas consisten en una doble evaluación: la evaluación que ofrece el superior y en su caso la de otras personas que mantienen una estrecha relación laboral con el evaluado, y el autodiagnóstico del propio evaluado que le permite reflexionar y medir su propio desempeño.

- **Análisis de 90 grados** - El superior evalúa el desempeño del colaborador y le ofrece retroalimentación. El colaborador se autoevalúa a sí mismo.
- **Análisis de 180 grados** - Interviene el supervisor, el colaborador evaluándose a sí mismo y otras personas (clientes, colegas, ec.)
- **Análisis de 360 grados** - Es la versión más completa y profesional de evaluación del desempeño puesto que intervienen una serie de personas que desempeñan diversos roles en la relación profesional con el evaluado: Jefes, pares, colegas, colaboradores, clientes y proveedores.

Te recomendamos: [Qué es la Evaluación 360°](#)

Para concluir diremos que la gestión del desempeño aumenta el valor de la organización mediante la mejora permanente, además se asegura de desarrollar las competencias necesarias de los colaboradores. En [Megaron](#) te apoyamos a implementar el tipo de evaluación del desempeño que se adapte a las necesidades de tu organización, contacto@megaron.com.mx