



Como citar el ensayo

Muñoz H. (2017). La evaluación del desempeño como parte de los procesos de calidad en una empresa interaccional en Guatemala. Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI, 1(1), 59-62. DOI: <https://doi.org/10.36314/cunori.v1i1.10>

La evaluación del desempeño como parte de los procesos de calidad en una empresa internacional en Guatemala

The evaluation of performance as part of quality processes in an international company in Guatemala

Hellen Adaisy Muñoz Flores*

Universidad Mariano Gálvez de Guatemala

Recibido: 17 de agosto de 2017 / Aceptado: 22 de octubre de 2017

Disponible en internet el 30 de noviembre de 2017

*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: ady888_mu@hotmail.com

Resumen

La evaluación del desempeño es un subproceso del departamento de recursos humanos, el cual permite evaluar la eficacia y eficiencia de los colaboradores de acuerdo a las funciones del perfil del puesto. Surge la inquietud de indagar sobre el procedimiento que utiliza una empresa internacional con estándares de calidad para evaluar el desempeño de los colaboradores. Por confidencialidad se omitirá el nombre de la empresa, únicamente se describirá, que está ubicada en la capital de Guatemala, se dedica a la venta y distribución de productos alimenticios y electrodomésticos en forma masiva. La empresa los evalúa dos veces en el año, para conocer si se están desempeñando sus funciones con eficiencia y eficiencia. El método que emplean para la evaluación del desempeño es la llamada Evaluación de Desempeño basada en Objetivos (EDO), la cual consiste básicamente en otorgar prioridad a establecer objetivos para los períodos futuros y que deben cumplirse en un tiempo establecido, mismos que fueron acordados en la entrevista de desarrollo del personal, este proceso se sostiene sobre dos pilares básicos, el primero se representa las principales responsabilidades del puesto cuyo desempeño es objeto de evaluación y el segundo a los objetivos concretos asignados por el ocupante del puesto.

Palabras clave: la calidad, evaluación del desempeño, empresas internacionales, normas de calidad

Abstract

The performance evaluation is a subprocess of the human resources department, which allows evaluating the effectiveness and efficiency of the employees according to the functions of the job profile. The concern arises to inquire about the procedure used by an international company with quality standards to evaluate the performance of employees. For confidentiality the name of the company will be omitted, it will only be described, it is located in the capital of Guatemala, it is dedicated to the sale and distribution of food products and household appliances in bulk. The company evaluates them twice in the year, to know if they are performing their functions efficiently and efficiently. The method used for the evaluation of performance is the so-called Performance Evaluation based on Objectives (ODE), which basically consists of giving priority to establish objectives for future periods and that must be met in a set time, which were agreed in the staff development interview, this process is based on two basic pillars, the first represents the main responsibilities of the position whose performance is subject to evaluation and the second to the specific objectives assigned by the occupant of the position.

Keywords: quality, performance evaluation, international companies, quality standards

La evaluación del desempeño de los colaboradores

La evaluación del desempeño como lo indican (Gan & Triginé, 2012) es un proceso de apreciación sistemática del valor que da a demostrar una persona ya sea por sus características personales y las prestaciones que brinda a la organización, las cuales se sugieren sean expresadas periódicamente con base en un preciso procedimiento que es conducido por una persona en un nivel jerárquico superior concedora del puesto a evaluar.

Por consiguiente en la empresa internacional por lo general dos veces al año evalúa a su personal de todas las áreas administrativas, de los puestos de grados medios hacia arriba comprendidos los grados del seis al once en escalas que la empresa maneja, se puede comprender que tanto líderes de puestos muy altos como subordinados se someten a dicha evaluación en la cual se establecen objetivos en el mes de abril de cada año, en los cuales deberán trabajar durante los siguientes meses y los cuales se establece una revisión en el mes de junio para verificar que se estén cumpliendo los objetivos planteados a inicio de año y de los cuales se tienen las siguientes calificaciones: necesidad de desarrollo, desempeño sólido, excede expectativas y modelo a seguir.

Teniendo en cuenta que para este tipo de empresa siempre se ha trabajado con base a objetivos, el método que emplea para la evaluación de desempeño es la llamada Evaluación de Desempeño basada en Objetivos (EDO), la cual consiste básicamente en otorgar prioridad a establecer objetivos para los periodos siguientes y que deben cumplirse en un tiempo establecido acordados en la entrevista de desarrollo del personal, este proceso se sostiene sobre dos pilares que como lo indica (Serrano, 2011) son básicos, el primero representa las principales responsabilidades del puesto cuyo desempeño es objeto de evaluación y el segundo, los objetivos concretos asignados por el ocupante del puesto.

Es por lo anterior que los colaboradores suelen sentirse presionados y a la vez motivados a realizar su trabajo de la mejor manera debido a que siempre se encontrarán en observación y cualquier error que sea propenso a reproceso o bien que ocasione el retraso en actividades en las áreas que necesitan de sus reportes puede afectar grandemente en su calificación, siendo aquí en donde entra en juego la calidad de la evaluación de desempeño debido a que es necesario el compromiso tanto de líderes como subordinados en la realización de un trabajo de excelencia considerando que en la revisión de medio año pueden darse cuenta en que se está fallando y teniendo tiempo suficiente para poder corregirlo sin afectar la calificación al finalizar el año.

No obstante la necesidad de brindar retroalimentación a los colaboradores en este tipo de empresa siempre está presente ya que son muchos los casos en los que algunos colaboradores obtienen una calificación de necesidad de desarrollo, lo que es curioso es que siempre esta calificación la obtienen subordinados de grados más bajos seis a ocho y no empleados necesariamente de nuevo ingreso en la organización ya que algunos con antigüedad han obtenido resultados en los que su calificación ha sido la máxima, esto corresponde a indagar, si tiene algunas necesidades adicionales para la realización de sus atribuciones, por ejemplo horarios, viáticos etc.

La finalidad en la empresa es el poder juzgar o estimar el valor, las cualidades, las competencias y la excelencia de las distintas personas que laboran para la organización y, sobre todo, que comprendan lo

importante que es su contribución y de esta manera determinar si existen problemas de supervisión de parte de los líderes de los distintos departamentos o bien si es de la gerencia, integración de personal a la organización, incluso la adecuación de la persona, o bien la falta de entrenamiento y capacitación, y en consecuencia, implementar programas para mejorar el desempeño, de esta manera mejorar la calidad del trabajo.

La empresa tiene como principal fuente de motivación la recompensa y reconocimiento de un trabajo transparente y de calidad, haciéndolo a través de un bono por desempeño el cual muchas veces suele ser alto, superando en ocasiones la cantidad de hasta cuatro sueldos, teniendo como propósito principal que el pago extra será consecuencia del aumento de productividad y en ese sentido los resultados serán más positivos que negativos ya que ambas partes podrán determinarlo y observarlo a corto plazo.

Resulta justo el pago por desempeño ya que de ello dependerá también el incremento anual a su salario, y los empleados de un nivel bajo también puedan sentirse motivados a aumentar el salario, al final la empresa lo que pretenden es fomentar el rendimiento laboral y la evaluación del desempeño ayuda considerablemente a identificar quienes son los mejores colaboradores y se aseguran de atraer y retener al personal realmente valioso y necesario para el éxito de la organización, y también identificar quienes no están a la altura las exigencias, o bien no cuentan con la actitud necesaria para un buen desempeño laboral, a estos últimos se les da una segunda oportunidad de mejorar apoyándolos, a alcanzar los objetivos de la empresa, al final si no hay resultados de buen desempeño, dar de baja a estos colaboradores ya que no son indispensables para que la organización pueda cumplir su propósito.

Por otra parte en cuanto a la evaluación del desempeño es muy acertado mencionar que existen Normas Estandarizadas que ayudan a evaluar la calidad dentro de este proceso, y la empresa utiliza los requerimientos de la ISO 10667:2013 los cuales indican el procedimiento y los métodos adecuados para la evaluación de personas en entornos laborales y los contextos organizacionales teniendo como misión poder proporcionar una guía adecuada, realizando dichos procesos desde la perspectiva que se basa más que todo en evidencias, que pueda ser medible y aplicable a nivel mundial, esta norma adquiere y describe las competencias necesarias, las obligaciones y responsabilidades de los colaboradores, antes, durante y después del proceso, en escalas de nivel grupal, individual y organizacional, implicado desde la selección hasta el desarrollo profesional y pasando por la formación y el clima laboral.

Conclusión

En lo que a calidad en los procesos se refiere, según lo que han citado los autores Gan & Triginé la empresa debe guiarse a que la evaluación del desempeño crea un momento en el que se debe materializar en la integración de los resultados, a consecuencia del comportamiento y las competencias y criterios que va desarrollando el colaborador y como las utiliza para alcanzar los objetivos planteados, que siempre deben ser ajustadas a las exigencias organizacionales del puesto de trabajo, en vista de que alcance excelentes resultados, los cuales reflejarán su continuidad en la organización y bonificación e incremento anual.

La empresa que trabaja siguiendo los procesos antes mencionados, tienen el potencial para realizar una buena evaluación del desempeño, ya que cumplen muchos de los requisitos de la norma ISO 10,667:2013 la cual consiste en la evaluación de las personas en entornos laborales y organizacionales, generando más prestigio para la organización y por lo mismo se verán reflejados en el mercado laboral como una de las mejores empresas de trabajo, atrayendo la atención de las personas, con ánimos de pertenecer a la organización. La motivación no dejará de ser importante según los pilares que menciona Serrano (2011) la responsabilidad a la que se encuentran sometidos los empleados y los objetivos que establecen para su cumplimiento son fundamentales para su reconocimiento y recompensa tanto personal como organizacional y al cumplirse los mismos será de gran mérito y satisfacción creando y enriqueciendo la cultura organizacional, brindando nuevos aportes, siendo ejemplo para todos como empleados destacados, recordando que la calificación máxima de la evaluación es ser un modelo a seguir.

Referencias bibliográficas

- Gan, F., & Triginé, J. (2012). Evaluación del desempeño individual. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- ISO. (2013). Aenor norma ISO 10667;2013. Obtenido de <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0051260#.WynMoKdKhPY>.
- Serrano, J. C. (2011). El modelo de gestión de recursos humanos (Segunda ed.). Barcelona, España: Editorial UOC.

Sobre la autora

Hellen Adaisy Muñoz Flores

Licenciada en Administración de Empresas y estudiante de la Maestría en Administración de Recursos Humanos en Universidad Mariano Gálvez. Actualmente es asistente en el Departamento de Recursos Humanos en una empresa Internacional en la ciudad de Guatemala.



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de **atribución**: usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.