

# El valor competitivo de la evaluación del desempeño laboral



Uno de los pasos más importantes que se deben llevar a cabo para mejorar la operación de un negocio es identificar las áreas de oportunidad que puedan tener los colaboradores y crear planes que ayuden a desarrollar nuevas habilidades.

La evaluación del desempeño es parte integral del desarrollo organizacional y del continuo proceso de mejora en una empresa. Sirve como referente sobre las capacidades profesionales, habilidades y cumplimiento de objetivos de los colaboradores.

Dependiendo del tamaño de la organización y el número de áreas que operan dentro de la misma, se pueden utilizar diferentes formas de evaluar al personal laboral, ya sea de forma grupal o individual y tomando en cuenta el tipo de trabajo que se busca medir.

Gracias a los resultados de una evaluación laboral es posible tomar decisiones más acertadas sobre el futuro del negocio.

Por un lado, tenemos departamentos donde es eficaz y sensato medir con números el performance de los colaboradores. Algunos de ellas son ventas, marketing y redes sociales. Mientras que los equipos dedicados a las actividades relacionadas con la creatividad,

como el diseño gráfico o la administración de contenidos, requieren un tipo de medición distinto.

## Ejemplos de métricas para la evaluación

Antes de iniciar cualquier proceso que pretenda medir las capacidades de las personas dentro de una empresa es indispensable entender sus funciones y responsabilidades en ella; además de tener claridad en cuanto a su perfil de trabajo y sus obligaciones laborales. Con esta información en mente, será más fácil identificar los parámetros de medición.

Los KPI's (key performance indicators) son los indicadores clave de desempeño asignados a un departamento o trabajador. En ocasiones son diferentes para cada uno, ya que las tareas, objetivos y resultados esperados son distintos.

# El valor competitivo de la evaluación del desempeño laboral



## Los KPI's ofrecen una visión global de las estrategias y proyectos

Aquí algunos KPIs tradicionales que se usan en una empresa y las áreas donde se implementan como parte de la evaluación:

- Número de clientes atendidos - Call Center y servicio al cliente
- Presupuesto alcanzado (o venta total ya sea por meses o año) - Ventas
- Número de posts o publicaciones - Contenido, Redes sociales y Marketing de contenidos
- Alcance digital - Redes sociales y Marketing digital
- Facturas emitidas y cobradas - Finanzas y Cobranza
- ROI (retorno de inversión) - Marketing y Publicidad
- Stock en almacén - Logística y Distribución
- Entregas de productos - Distribución y Mensajería
- Número de productos elaborados - Producción y Manufactura
- CTR (click to rate) - Marketing digital y Diseño web

## Métricas personalizadas para empresas

Los indicadores anteriores de evaluación de desempeño son muy populares entre las empresas modernas, pero no significa que sean universales o que sirvan a todo tipo de organizaciones. Las compañías también pueden desarrollar sus propias métricas y procesos para calificar al equipo de trabajo.

Es muy útil cuando se trata de negocios que tienen una estructura organizacional más relajada, son muy pequeñas, tienen un producto o servicio fuera de lo común o están en un momento de expansión y crecimiento que exige evaluaciones más dinámicas o periódicas.

Cualquiera que sea el tipo de medición y los KPIs, el objetivo es el mismo: identificar fortalezas y debilidades de los colaboradores para entender su capacidad de realizar las tareas de su rol.

## Herramientas y métodos comunes para medir el desempeño

Con el desarrollo del mundo empresarial y la constante necesidad de medir para perfeccionar, a lo largo de los años se han creado diferentes formas para la evaluación del desempeño laboral.

# El valor competitivo de la evaluación del desempeño laboral

- **Análisis subjetivo**

Lo realiza un directivo o jefe de equipo. Se basa en su opinión sobre el trabajo que el colaborador ha hecho e incluye factores como disposición laboral, compromiso con la empresa, trabajo en equipo y hasta creatividad en las tareas.

Áreas de una empresa donde se puede utilizar: equipo directivo o gerencial.

- **Medición de metas alcanzadas**

El indicador principal es un número que señala si se cumplió con el objetivo establecido para el colaborador. Su desventaja es que es una cifra que muestra cantidad, no necesariamente calidad.

Áreas de una empresa donde se puede utilizar:

Ventas - Número de clientes contactados o presupuesto de venta facturado.

Atención al cliente - Número de casos solucionados satisfactoriamente.

Call Center - Número de personas prospectadas o llamadas realizadas en cierta temporalidad.

- **Número de errores o defectos**

Señala cuántas veces hay un fallo en la producción o desarrollo de un producto.

Áreas de una empresa donde se puede utilizar:

Cadena de producción - Número de productos con errores o que no cumplen el estándar de calidad establecido.

Programación informática - Número de códigos con error encontrados durante el desarrollo de una aplicación o sitio web.

- **Evaluación 360**

Ha adquirido gran popularidad en años recientes porque es una visión más amplia sobre el desempeño del personal. Es una retroalimentación por parte de sus supervisores, compañeros y subordinados. Los resultados

del ejercicio muestran una perspectiva más completa sobre el trabajo y habilidades de una persona.

- **Software y aplicaciones**

Miden el tiempo de trabajo de una persona en un dispositivo electrónico como una computadora de escritorio o laptop. Al ser un sistema informático, ofrece datos muy exactos sobre las actividades de un colaborador en línea o en modo offline.

Entre las más usadas están Timely, ActivTrak, Insightful y Time Doctor.

La desventaja de usar este tipo de software es que los colaboradores pueden sentirse monitoreados o espiados.



Existen en el mercado aplicaciones diseñadas para medir el desempeño laboral bajo diferentes criterios como tiempo, velocidad de trabajo y resultados obtenidos.

# El valor competitivo de la evaluación del desempeño laboral

## Cómo acelerar el cumplimiento de las metas empresariales

Para que un colaborador obtenga mejores resultados durante una evaluación de desempeño laboral se requieren varias cosas. Desde el entendimiento claro de sus tareas hasta contar con las herramientas necesarias para cumplir sus objetivos. Sin embargo, la capacitación destaca como factor que ayuda a tener resultados más positivos en las evaluaciones.

La influencia de la capacitación en resultados positivos es indudable, por tal, empresas de todo el mundo invierten en brindar nuevos conocimientos a sus equipos.

Dotar a los equipos de trabajo con nuevas habilidades es una inversión que se traduce en colaboradores más competitivos, mejor preparados y en resumen, una empresa con mayores probabilidades de crecimiento y éxito.

Incluso, a nivel personal, carreras profesionales de quienes se mantienen al día con nuevos conocimientos, se ven beneficiadas. Se obtienen

mejores oportunidades de empleo y promociones salariales dentro de una organización.

Una de estas habilidades más demandadas por los empleadores en la actualidad es el manejo de varios idiomas. Conscientes de las ventajas de contar con una organización bilingüe, directivos y responsables de las áreas de capital humano están en búsqueda constante de talento que hable más de un idioma.

Berlitz es una institución de enseñanza considerada como líder en el tema educativo de idiomas. Su experiencia en el mercado ha sido consistente gracias al entendimiento de las necesidades modernas de aprendizaje y sus obstáculos. Entre ellos, el tiempo.

Con Berlitz on Demand el estudiante aprende a su ritmo de forma autodidacta conforme a su ritmo y tiempo disponible. Es apoyado todo el tiempo por profesores de alto nivel y herramientas tecnológicas que agilizan el aprendizaje.

**24%** de los trabajadores consideran renunciar si sus gerentes no dan una retroalimentación de desempeño adecuada.

\*Fuente: estudio de la consultora The Harris Poll.

## Berlitz®

Berlitz es una empresa líder en la instrucción de idiomas y capacitación intercultural para ejecutivos. Con más de 145 años de experiencia y presencia en 70 países, nuestro compromiso es brindar una solución integral al nivel de las necesidades de cada empresa. Ofrecemos distintas modalidades de cursos y contamos con el portafolio de programas de comunicación más amplio del mundo, el cual se adapta al sector de la industria a la que pertenezca cada compañía.