

e-Book

Guía rápida para medir el desempeño laboral



Berlitz[®]

Para garantizar que una empresa va a cumplir sus metas es necesario identificar las áreas de oportunidad y encontrar los recursos que requieren ser optimizados.

Medir el desempeño laboral es una tarea indispensable que permite a los tomadores de decisiones de una organización conocer el performance de sus equipos y optimizarlo.

Es una asignación complicada, ya que dentro de un negocio existen muchos perfiles laborales que pueden ser muy diferentes en las tareas y metas a cumplir. Sin embargo, los dirigentes y responsables de una organización tienen que encontrar la forma de lograrlo y obtener los beneficios de hacerlo. Si aún no los conoces, te presentamos algunos de ellos:

1. Ayuda al crecimiento laboral del colaborador

Solo a través de medir su desempeño, el empleado conocerá sus fortalezas y debilidades y así, trabajará en ellas para cumplir su metas personales y profesionales.

2. Crea una cultura laboral de crecimiento

Los empleados sabrán que al ser evaluados se pueden presentar nuevas oportunidades dentro de la organización y encontrarán una razón de peso para mejorar su rendimiento

3. Facilita implementar el plan de negocio

Con el conocimiento de cuánto y cómo se desempeña un colaborador, los directivos y gerentes pueden hacer estimaciones sobre los resultados de su área y ajustar sus recursos hacia los objetivos departamentales.

4. Muestra la relación costo-resultados

La medición entregará una radiografía de cómo se invierte en el recurso humano y si da los resultados esperados





¿Cómo establecer las métricas de medición?

Bien dice el dicho que todo lo que se mide, puede ser mejorado. Si un directivo o gerente desconoce el desempeño de sus subordinados está perdiendo la oportunidad de corregir errores en la operación y prevenir pérdidas, ya sea de tiempo o dinero para la empresa.

El reto es cómo establecer un indicador dentro de un negocio cuando se cuenta con diversas áreas y tipos de profesionistas que realizan tareas variadas. Es diferente evaluar el trabajo de un director creativo con el de un contador, o un guardia de seguridad con un cajero.

Sin embargo, es posible aplicar criterios generales y de ahí algunos específicos, como los KPIs, Key Performance Indicators, de cada equipo.

Algunos criterios de medición generales que se pueden aplicar a toda la organización son la puntualidad y la asistencia mientras que uno más específico para algunos equipos sería atender un número determinado de clientes al día.

La clave para asignar las métricas a cumplir es tener claridad en los resultados que se desean obtener y si es viable obtenerlos. Por ejemplo, asignar una cifra demasiado elevada y sin fundamento histórico a un equipo de vendedores tendrá como resultado un equipo desmotivado con pocas probabilidades de llegar a la meta.

Antes de implementar la medición dentro del negocio hay que resolver los siguientes puntos:

Cuáles son las herramientas para hacerlo: desde un software hasta una evaluación oral.

Cómo se va a medir cada equipo: tomando en cuenta la naturaleza del trabajo y el impacto en la organización

Los responsables de la medición: el líder de cada equipo o el departamento de recursos humanos

Periodicidad: establecer cada cuándo se hace la medición y los tiempos para cumplir con los KPIs

¿Cómo hacer la medición de acuerdo al tamaño de la empresa?

Una empresa grande cuenta con más recursos humanos y tecnológicos para realizar la medición.

Guía rápida para medir el desempeño laboral

Mientras que una pequeña tiene que recurrir a hacerlo de otra manera con los activos que tenga a la mano.

La medición de desempeño laboral es una actividad continua e indispensable para el negocio y es aceptable desarrollar métricas únicas para la empresa que tal vez no se utilicen en otra compañía.

La medición del desempeño laboral es tanto subjetiva (opiniones y percepciones) como objetiva (números y tiempo).

Empresa grande: en la medición es posible contratar externos que la realicen. Proveedor con experiencia en este tipo de procesos y que tengan establecidos parámetros que hayan probado su eficiencia. Si se hace con un equipo interno hay que tomar en cuenta el tamaño de la compañía.

Métricas propuestas:

- Atención al cliente
- Entrega de trabajo
- Innovación y creatividad
- Desarrollo de nuevos negocios
- ROI (retorno de inversión, ya sea por área o por persona)

Empresa mediana: puede o no tener los recursos para la medición continua, pero es obligatorio que conozca los objetivos a alcanzar.

Métricas propuestas:

- Retroalimentación 360
- Colaboración con otros equipos
- Contribución a la venta
Tickets resueltos (en áreas con atención o contacto a clientes)
- Mejora continua

Empresa pequeña: al no contar con un presupuesto o equipo que se dedique a la medición de forma exclusiva, la tarea requiere de la participación de los gerentes para encontrar el mejor método.

Métricas propuestas:

- Asistencia y puntualidad
- Cantidad de trabajo entregado
- Iniciativa
- Ayuda a otros colaboradores

Reconocimiento a las metas cumplidas

Otro componente importante del proceso de la medición de desempeño laboral son las recompensas. Bonificaciones económicas, días extra de vacaciones o un reconocimiento verbal son algunas formas de premiar el cumplimiento de las métricas asignadas en la evaluación.



Guía rápida para medir el desempeño laboral



Hacerlo demuestra que la empresa realiza la medición para encontrar a los mejores colaboradores y apreciar su entrega y esfuerzo.

Así, la tarea de medición se convierte en algo positivo para los empleados y los alienta a tener un mejor performance.

Una de estas recompensas puede ser una capacitación en otro idioma. Será una herramienta muy útil y provechosa en el crecimiento laboral y personal del colaborador, misma que contribuirá a tener más responsabilidades y mayores beneficios dentro de la organización.

43.3% de las empresas realizan una evaluación de desempeño una vez al año y el **13%** lo hacen 3 o más veces al año

*Fuente: Factorial RH, encuesta realizada a 300 responsables del área de recursos humanos

Berlitz es una institución reconocida por sus métodos de enseñanza de idiomas, bajo diversas modalidades tanto online como presenciales. Es una compañía experta en ayudar a individuos y equipos de trabajo completos en el aprendizaje de idiomas. Sin duda, una habilidad que acelerará el cumplimiento de los objetivos internacionales de un negocio.

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.