

• Jefa de planeación en la Universidad de las Américas Puebla.

• Maestra en Administración de Empresas por la Universidad de las Américas Puebla.

• Licenciada en Administración de Hoteles y Restaurantes.

• Cuenta con más de quince años de experiencia en áreas de servicio al cliente, gestión de calidad y planeación.



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

Un medio para desarrollar y motivar a los colaboradores

La evaluación del desempeño es el instrumento que mide el nivel o grado de cumplimiento del colaborador dentro de una empresa o institución. Esta evaluación es una forma de mantener relaciones sanas jefe-colaborador, siendo de suma importancia que el empleado conozca las metas que tiene asociadas o las establezca él mismo en conjunto con su jefe inmediato; la especificidad de las metas así como la claridad de los parámetros de medición, ya que estos facilitan asegurar la objetividad; y que el colaborador reconozca si ha logrado alcanzar los objetivos establecidos al inicio de cierto periodo, ya sea trimestral, semestral o anual, dependiendo de las necesidades de la empresa. Otro punto que vale la pena resaltar es el nivel de compromiso del jefe al realizar esta evaluación, ya que al hacerlo apoya el desarrollo profesional de su personal a cargo, encuentra sus áreas de oportunidad y busca nuevas formas de realizar las tareas que aseguren el crecimiento en el ámbito personal y profesional.

La evaluación sirve también para darse cuenta de si el colaborador se encuentra en el puesto o rol en que mejor se desempeña y si se siente motivado a seguir desarrollándolo, o bien, si es necesaria una reestructuración con fines de potenciar las habilidades del empleado e identificar candidatos para promoción.

EXISTEN 3 FACTORES IMPORTANTES AL MOMENTO DE REALIZAR LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

● **Realizarse por escrito:** en papel o digital para que tanto el jefe como el colaborador puedan ir monitoreando los avances.

.....

● **Promover la comunicación entre el jefe y el colaborador:** esto con el objetivo de que exista una retroalimentación bilateral.

.....

● **El jefe debe mantener buena actitud:** es importante reconocer las fortalezas del colaborador, haciendo hincapié en las habilidades y aptitudes que tiene la persona. Además, mencionar las áreas de oportunidad, siendo muy específico en las actividades, tareas, habilidades o aptitudes en las que podría mejorar su rendimiento.

Por otro lado, se espera que el colaborador manifieste actitud de mente abierta, siendo capaz de recibir la evaluación de forma constructiva (aspecto que deberá enfatizar el jefe), de manera que sepa con claridad lo que se espera de él; y que el jefe se asegure de que la retroalimentación no se perciba como un juicio descalificador ni amenazante, evitando irritación y resistencia por parte del colaborador.

Sin importar el puesto dentro de la organización, todas las personas podemos seguir aprendiendo y mejorando cada día. La capacitación en diferentes temas, ya sea por medio de *webinars*, *podcasts*, la lectura de textos especializados o el uso de audiolibros, así como la oportunidad de la educación formal a través de cursos, diplomados, maestrías, especialidades, entre otros, son excelentes oportunidades de aprendizaje. Más aún en la situación actual en la que la tecnología es nuestra aliada para poder seguir aprendiendo a la distancia y con la disponibilidad de tiempo de cada persona. Para ello, la motivación para un aprendizaje continuo y el desarrollo personal y profesional constante son aspectos imprescindibles.

La evaluación del desempeño es una forma de motivar al colaborador al reconocer lo que hace bien, puntualizar sus áreas de mejora, permite la retroalimentación en un ambiente de respeto y fortalece la comunicación entre jefe y colaborador; dando como resultado formar un buen equipo de trabajo enfocado a lograr objetivos comunes, en donde cada persona sabe que su trabajo es importante y suma a la misión y visión de la empresa. **C**