

ACTIVIDAD PRÁCTICA

MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO



INSTRUCCIONES

La Actividad consiste en elaborar y aplicar un instrumento de medición a través de un juego de roles, además analizar sus resultados y realizar una propuesta de mejora.

1	Reúnase en grupos de no más de cuatro integrantes.
2	Revisar el caso presentado más abajo.
3	Completar el instrumento con las dimensiones y factores que pudieron identificar en el análisis del caso (Anexo N° 1) .
4	Aplicar el instrumento a través de un juego de roles, donde uno de los estudiantes es el evaluado y el otro el evaluador.

SIEMPRE ANTES DE EMPEZAR



MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

5	Intercambiar los resultados entre las parejas.
6	Cada pareja analiza los resultados del instrumento recibido y saca conclusiones.
7	El grupo propone mejoras en base a los resultados y conclusiones (Anexo N° 2) .
8	Un representante de cada grupo pega un post-it en la pizarra con sus propuestas de mejora.
9	El o la docente genera un debate del grupo curso para obtener diversos puntos de vista sobre la importancia del instrumento y las propuestas de mejora.

ANÁLISIS DE CASO

En la Empresa **“TECNOPLAY”**, RUT **87.985.000-K**, con ubicación de su casa matriz en **Américo Vespucio N° 3487**, comuna de Pudahuel, giro **“Venta de artículos de entretenimiento”**, va a comenzar el proceso de evaluación de desempeño. Para ello se debe elaborar un instrumento de medición.

Usted, como integrante del departamento de RRHH, debe participar en la elaboración y aplicación de este instrumento con el cual se medirá el desempeño de las y los colaboradores de la empresa **“TECNOPLAY”**, además de realizar propuestas de mejora en base a los resultados.

Este instrumento será aplicado en el departamento de ventas de la empresa y para diseñarlo se debe centrar en las siguientes dimensiones a evaluar:



MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Desempeño	Cumplimiento de obligaciones, actividades y tareas.
Competencias	Habilidades, capacidades y conocimientos para cumplir eficientemente una determinada tarea.
Objetivos	Resultados deseados que se esperan lograr en el departamento, área o en la empresa.

IDENTIFICAR Y CLASIFICAR A QUÉ DIMENSIONES CORRESPONDEN LOS SIGUIENTES FACTORES:

1	Aplicar protocolos de atención (sonreír, saludar, bienvenida, buena atención, etc.).
2	Se comunica de manera efectiva con las jefaturas.
3	Puntualidad.
4	Responsabilidad.
5	Productividad.
6	Cumplir con una cantidad de clientes atendidos.
7	Cumplir con una a cantidad de productos vendidos.
8	Orden en el trabajo.

MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

9	Planificación en el trabajo.
10	Cumplir con un valor determinado en ventas como meta individual.
11	Ofrecer productos de su área y promover productos de campaña.
12	Se comunica de manera efectiva con los clientes.
13	Se comunica de manera efectiva con sus pares.
14	Trabajo en equipo.
15	Cumplir con la atención óptima dentro de un margen de tiempo.
16	Iniciativa.
17	Cumplir con un valor determinado en ventas como sucursal.
18	Liderazgo.

Ahora que ya identificaste a que dimensión corresponden los factores, elabora el instrumento de evaluación de Escala Gráfica Semicontinua, que califica con “insuficiente”, “regular”, “bueno” y “excelente”.

MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

ANEXO N°1

FORMULARIO DE EVALUACIÓN MEDIANTE ESCALA GRÁFICA SEMICONTINUA

Nombre: _____ Cargo: _____
 Área/Depto: _____ Jefatura directa: _____ Fecha: _____

Dimensiones	Factores	Insuficiente	Regular	Bueno	Excelente
Competencias					
Competencias					
Desempeño					
Objetivos					



MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Conclusión

Plan de acción y seguimiento

ANEXO N°2

PROPUESTA DE MEJORAS EN BASE A LOS RESULTADOS

Dimensión	Factor	Propuesta de mejora

MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

CLASIFICACIÓN CORRECTA DE LAS DIMENSIONES Y FACTORES PARA LA EVALUACIÓN

DESEMPEÑO:

1	Aplicar protocolos de atención (sonreír, saludar, bienvenida, buena atención, etc.).
2	Ofrecer productos de su área y promover productos de campaña.
3	Puntualidad.
4	Responsabilidad.
5	Orden en el trabajo.
6	Planificación en el trabajo.
7	Productividad.

OBJETIVOS:

1	Cumplir con una cantidad de clientes atendidos.
2	Cumplir con una a cantidad de productos vendidos.

MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

3	Cumplir con un valor determinado en ventas como meta individual.
4	Cumplir con un valor determinado en ventas como sucursal.
5	Cumplir con la atención óptima dentro de un margen de tiempo

COMPETENCIAS:

1	Se comunica de manera efectiva con los clientes.
2	Se comunica de manera efectiva con sus pares.
3	Se comunica de manera efectiva con las jefaturas.
4	Trabajo en equipo.
5	Iniciativa.
6	Liderazgo.

MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

AUTOEVALUACIÓN:

Contesta las siguientes preguntas:

¿Qué sabía antes de la actividad?	¿Qué sé ahora?	¿De qué forma lo aprendí?
¿Cómo valorarías tu trabajo?	¿Qué deberías mejorar?	¿Cómo lo podrías mejorar?

