

Ejercicio 1: Formulación de una propuesta para evaluar el desempeño de diferentes puestos de una organización que cuenta con servicios informáticos.¹

Sustento teórico: El objetivo de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo el puesto. Los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables. Es necesario que tengan niveles de medición o estándares completamente verificables.

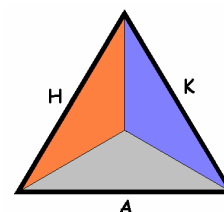
Por estar directamente relacionados con el puesto se entiende que el sistema califica únicamente elementos de importancia vital para obtener éxito en el puesto. Si la evaluación no se relaciona con el puesto, carece de validez. Se entiende que la evaluación es *práctica* cuando es comprendida por evaluadores y evaluados. Un sistema complicado puede conducir a confusión o generar suspicacia y conflicto. En el **anexo 1** se muestran algunos de los métodos de evaluación basados en el desempeño pasado.

Un sistema estandarizado para toda la organización es muy útil, porque permite prácticas iguales y comparables. En determinados países de alto nivel de industrialización, se ha llegado incluso a la estandarización de evaluaciones del desempeño entre diversas industrias del mismo ramo.

En los servicios informáticos, existe las funciones básicas de: Desarrollo de aplicaciones (Analistas y Programadores), Control de operaciones (Operadores de equipos de cómputo) y Atención a usuarios (Soporte técnico). En el **anexo 2** se describen las funciones típicas para cada uno de estos puestos.

CASO 1.- Propuesta para evaluar el desempeño

Los tiempos actuales de globalización de mercados y competitividad, exige para las organizaciones se considere en su forma de operar la calidad y la excelencia, a tal grado que existe la propuesta gubernamental de que se implante en los centros de trabajo el estímulo a la productividad. Por lo que se requiere desarrollar una propuesta que nos permita medir el desempeño para cada puesto, considerando el aspecto técnico, práctico y humano.



Esta propuesta consiste en diseñar un instrumento de evaluación para:

1. El Analista
2. El Programador
3. Los Operadores de equipos de cómputo
4. Personal de soporte técnico

En el que se evalúen las tres dimensiones de la competencia (conocimientos, habilidades y actitudes).

¹ Este caso práctico obedece a un proyecto que me solicitó el H. Consejo Técnico del IMSS, para incentivar a los trabajadores del Departamento de Informática.