

Desempeño de las áreas funcionales en la empresa u organización

En las siguientes tablas se presentan algunos ejemplos para identificar el desempeño de áreas funcionales.

Tabla 1

Formato para medir el desempeño del área de recursos humanos

ÁREA FUNCIONAL: RECURSOS HUMANOS			
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO %	CALIFICACIÓN
RECLUTAMIENTO O CONVOCATORIA	Capacidad de citar el mayor número de personas, que cumplan con el perfil solicitado. Es el primer filtro que se realiza para conseguir nuevo talento humano.		
SELECCIÓN	Conjunto de pruebas y actividades que se realizan para ayudar a determinar cuál de los aspirantes se adaptará más fácilmente al cargo solicitado.		
CONTRATACIÓN	Acuerdos a los que llegan empleado y empleador, en el cuál resulten beneficiadas ambas partes. La virtud es que se logre una satisfacción recíproca.		
INDUCCIÓN	Actividad encaminada a que el nuevo talento humano, de manera rápida y efectiva, comience a dar los resultados esperados y de la mejor manera, debido a haber recibido las instrucciones apropiadas.		

Tabla 2

Formato para medir el desempeño del área de producción

ÁREA FUNCIONAL: PRODUCCIÓN			
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO %	CALIFICACIÓN
Número de unidades producidas.	Se refiere a la cantidad de unidades que se han manufacturado en determinado período, y con el mismo número de trabajadores.		
Número de unidades defectuosas para ser reprocesadas.	La cantidad de unidades que requieren volver a pasar por uno o más procesos, para poder ser despachadas. Se afectan las condiciones normales de productividad.		
Número de horas extras que se programaron.	Lograr buenos resultados sin necesidad de gastar más recursos, en este caso más tiempo del presupuestado, indica una buena o mala gestión.		
Número de pedidos entregados a tiempo.	Cumplir las fechas de entrega es un síntoma de buena gestión de producción.		

Tabla 3

Formato para medir el desempeño del área de mercadeo y ventas

ÁREA FUNCIONAL: MERCADEO Y VENTAS			
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO %	CALIFICACIÓN
Número de clientes atendidos	Con cuántos clientes se logró interactuar.		
Número de pedidos tomados	Se refiere al número de pedidos que se lograron realizar en las visitas a los clientes.		
Número de unidades facturadas	Cuántas unidades de productos o servicios fueron entregados a los clientes, aprovechar cuadros comparativos de otros períodos.		
Total de dinero facturado	Cuántas unidades monetarias se facturan en determinados períodos, tomando como referencia metas trazadas con anterioridad		

Todas estas mediciones deben ayudar a identificar comportamientos y desempeños, y de acuerdo con esa información tomar las mejores decisiones para la organización.