

Procedimiento de Evaluaciones de Desempeño

Introducción

Este manual describe el procedimiento para llevar a cabo evaluaciones de desempeño, con el objetivo de proporcionar *feedback* constructivo a los empleados, identificar áreas de mejora y reconocer el buen desempeño.

Objetivos de las Evaluaciones de Desempeño

- Medir el rendimiento de los empleados en relación con los objetivos y expectativas.
- Proporcionar *feedback* específico y *accionable* para el desarrollo profesional.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora.
- Establecer objetivos de desarrollo individual.
- Contribuir a la mejora del rendimiento general del equipo y de la empresa.
- Servir como base para decisiones de promoción, aumentos salariales y otras acciones de gestión del talento.

Periodicidad de las Evaluaciones

Las evaluaciones de desempeño se realizarán mensualmente. Se realizará una evaluación inicial a los nuevos empleados tras el periodo de prueba.

Proceso de Evaluación

1. **Preparación:**
 - **Definición de Objetivos:** Se revisarán y definirán los objetivos individuales para el periodo de evaluación, alineados con los objetivos del equipo y de la empresa.
 - **Recopilación de Información:** Se recopilará información relevante sobre el desempeño del empleado, incluyendo:
 - Datos cuantitativos: KPIs (Key Performance Indicators), como número de llamadas atendidas, AHT, FCR, NPS, etc.
 - Datos cualitativos: Observaciones del supervisor, *feedback* de clientes (si aplica), autoevaluación del empleado.
 - **Revisión de Evaluaciones Anteriores:** Se revisarán las evaluaciones anteriores para realizar un seguimiento del progreso.
2. **Autoevaluación (Opcional pero Recomendado):** Se pedirá al empleado que realice una autoevaluación, reflexionando sobre su propio desempeño y sus logros durante el periodo evaluado.
3. **Evaluación por el Supervisor:** El supervisor completará la evaluación, basándose en la información recopilada y su observación directa del desempeño del empleado.
4. **Reunión de Evaluación (Entrevista de Desempeño):** Se programará una reunión entre el supervisor y el empleado para discutir la evaluación. En esta reunión:

- Se revisará la evaluación y se proporcionará *feedback* específico y constructivo.
 - Se dará la oportunidad al empleado de expresar su punto de vista y realizar preguntas.
 - Se establecerán objetivos de desarrollo para el próximo periodo.
5. **Documentación:** La evaluación se documentará formalmente y se archivará en el expediente del empleado.

Métricas y Criterios de Evaluación

Se utilizarán tanto métricas cuantitativas como cualitativas para evaluar el desempeño. Algunos ejemplos:

Métricas Cuantitativas (KPIs):

- **Número de llamadas atendidas:** Cantidad de llamadas gestionadas por el agente.
- **Tiempo medio de gestión (AHT):** Tiempo promedio que tarda un agente en resolver una llamada.
- **Tasa de resolución en primera llamada (FCR):** Porcentaje de llamadas que se resuelven en el primer contacto.
- **Tiempo de espera promedio (HOLD):** Tiempo promedio que un cliente espera en línea.
- **Nivel de servicio (NDS):** Porcentaje de llamadas atendidas dentro de un tiempo determinado.
- **Índice de satisfacción del cliente (NPS, NSAT):** Medida de la satisfacción del cliente con el servicio recibido.
- **Adherencia al horario:** Cumplimiento del horario de trabajo asignado.

Criterios Cualitativos:

- **Calidad de las interacciones:** Claridad, cortesía, empatía, profesionalismo en la comunicación.
- **Resolución de problemas:** Capacidad para identificar y resolver los problemas de los clientes de manera efectiva.
- **Conocimiento del producto/servicio:** Dominio de la información necesaria para atender a los clientes.
- **Trabajo en equipo:** Colaboración con otros miembros del equipo.
- **Adaptabilidad:** Capacidad para adaptarse a los cambios y a nuevas situaciones.
- **Iniciativa:** Proactividad y disposición para asumir nuevas responsabilidades.
- **Comunicación:** Habilidades de comunicación verbal y escrita.
- **Actitud:** Motivación, compromiso y entusiasmo.

Escala de Evaluación

Se utilizará una escala de evaluación clara y consistente, por ejemplo:

- **Sobresaliente:** Supera consistentemente las expectativas.
- **Notable:** Cumple y supera las expectativas.
- **Satisfactorio:** Cumple las expectativas.
- **Necesita mejorar:** No cumple las expectativas en algunas áreas.
- **Insatisfactorio:** No cumple las expectativas.

Relevancia para Diferentes Roles

- **Supervisor:** Responsable de realizar las evaluaciones, proporcionar *feedback*, establecer objetivos de desarrollo y realizar el seguimiento.
- **RRHH:** Responsable de definir el procedimiento, proporcionar formación a los supervisores, registrar y documentar las evaluaciones, y analizar los resultados globales.
- **Planificación:** Utiliza la información de las evaluaciones para asignar tareas y proyectos según el desempeño de los empleados y para identificar necesidades de capacitación.