

SISTEMA DE EVALUACION Y MOTIVACION DE EMPLEADOS

TABLA DE CONTENIDO

Núm.

4145

Fecha:

Aprobado: Antonio J. Colorado
Secretario de Estado

Por:

Secretario Auxiliar de Estado

PRIMERA PARTE : SISTEMA DE EVALUACION DE EMPLEADOS

I. INTRODUCCION:

- A. La evaluación : Función gerencial indispensable 1
- B. Un Sistema de Evaluación y Motivación de Empleados: base legal y expresión de filosofía gerencial 1

II. MARCO TEORICO :

- A. Principios en que se basa el Sistema de Evaluación y Motivación de Empleados 5
- B. Objetivos del Sistema 6
 - Objetivos Generales
 - Objetivos Específicos inmediatos
- C. Usos de la Evaluación de Empleados 7
- D. Elementos del Sistema 8
 - 1. Administración del Sistema 8
 - 2. Instrumentos de Evaluación 8
 - a. Hoja de deberes y resultados esperados 8
 - b. Criterios de orden y disciplina 8
 - c. Perfil gráfico de ejecución de tareas asignadas 9
 - d. Perfil gráfico de cumplimiento de criterios de orden y disciplina 9
 - e. Registro de incidentes significativos 9
 - 3. Mecanismos de Revisión 9

SEGUNDA PARTE: IMPLANTACION DEL SISTEMA DE EVALUACION DE EMPLEADOS

III. SISTEMA DE EVALUACION Y MOTIVACION DE EMPLEADOS

- A. Base del Sistema 10
- B. Procedimiento esquemático para la administración del Sistema 10

1.	Ciclo de evaluación	10
	a) La primera fase	10
	b) La segunda fase	10
	c) La tercera fase	11
	El Nuevo Ciclo de Evaluación	11
2.	Administración del Sistema	12
3.	Actividades de la primera fase del ciclo de evaluación	12
	a) Revisión o actualización del Formulario: Descripción de Puesto (OCAP-16)	12
	b) Actualización de hoja de deberes y resultados esperados y entrega de copia de los criterios de orden y disciplina	12
	c) Ingreso del empleado al Sistema	13
	1. Distribución de copias de la hoja de deberes y resultados esperados	13
4.	Actividades de la segunda fase del ciclo de evaluación	13
	a) acumulación de evidencia para fundamentar la evaluación formal	13
	b) acciones inmediatas	14
5.	Actividades de la tercera fase del ciclo de evaluación	14
	a. Inicio de la evaluación formal	14
	b. Como llenar los formularios	14
	c. Entrevista de evaluación formal	14
	d. Revisión de la evaluación	15
	e. Reconsideración de la evaluación formal	15
	f. Plan de Acción	15
	g. Informes del Coordinador de Evaluación	16

C.	Guías generales para la evaluación de los empleados	16
1.	Descripción de las guías	16
a.	Diseño de resultados esperados	16
b.	Evaluación del empleado en el desempeño de deberes y funciones	16
c.	Cumplimiento de criterios de orden y disciplina	16
d.	Como llenar los perfiles gráficos de ejecución	16
e.	Entrevista de evaluación	17
f.	Plan de acción	17
g.	Revisiones o reconsideraciones	17
h.	Notificación final al empleado de los resultados de la evaluación	17
i.	Seguimiento al plan de acción	17
2.	Guías generales para el diseño de resultados esperados	17
3.	Guías generales para la evaluación del empleado en el desempeño de sus deberes y funciones	20
4.	Guías generales para determinar cumplimiento de los criterios de orden y disciplina	22
a.	Criterios	22
b.	Artículo 6 de la Ley de Personal del Servicio Público: Deberes y Obligaciones de los empleados	23
c.	Otras disposiciones	
5.	Guías para llenar los perfiles gráficos de ejecución de tareas asignadas y de criterios de orden y disciplina	25
6.	Guías para conducir la entrevista de evaluación	25
a.	Programación	26
b.	Preparación	26
c.	Entrevista	26

7.	Guías para establecer el plan de acción	27
a.	Reconocimiento	28
b.	Mejoramiento	28
c.	Correctivo	28
8.	Guías para las revisiones o reconsideraciones	28
a.	Revisión de la evaluación	28
b.	Reconsideraciones	29
9.	Guías para notificación al empleado de resultados de la evaluación	29
10.	Guías para el seguimiento al plan de acción resultante de la evaluación	30
D.	Formularios del expediente de evaluación	
E.	Modelos de evaluación	
IV.	Bosquejo de adiestramiento para el desarrollo de un Sistema de evaluación de empleados	31
A.	Objetivos	31
B.	Bosquejo de contenido	31
C.	Metodología	32
D.	Programa diario de trabajo	33
V	Calendario de Implantación	35
VI	Carta de Vigencia	36
VII	Definiciones	37
VIII	Bibliografía	38

PRIMERA PARTE
SISTEMA DE EVALUACION DE EMPLEADOS

INTRODUCCION:

La Oficina de Asuntos Laborales está consciente de que para poder determinar el grado de eficiencia con que se realizan las tareas de los empleados y el logro de los objetivos establecidos, es necesario adoptar un sistema de evaluación y motivación de empleados que se ajuste a las sencillas y efectivas normas de gerencia, administración y personal.

Es parte integral y fundamental del sistema de administración de toda organización, la función gerencial mediante la cual se determina el nivel y la calidad del logro de los objetivos previamente establecidos. La evaluación abarca todos los recursos que la organización utiliza para lograr sus objetivos, sean recursos fiscales, materiales, administrativos y humanos. Además hace posible el desarrollo real de la organización a través de sus mecanismos de análisis, control, motivación, corrección, mejoramiento, y renovación.

El recurso humano, entre todos, es el más importante, pues de él surgen y a través de él se desarrollan todos los conceptos y los sistemas que dan origen y forma a las organizaciones. Por lo tanto, entre la organización y el recurso humano se crea una relación contractual dirigida hacia la satisfacción mutua de las necesidades y objetivos de ambas partes.

Todos los aspectos relacionados con esta relación contractual constituyen el sistema de administración de personal de la organización: la estructura formal de funciones de los miembros, la compensación directa e indirecta por los servicios prestados, los mecanismos para fomentar el crecimiento y desarrollo del recurso humano, y la aplicación universal del principio de **mérito** en las diferentes actividades del proceso de obtener, capacitar y retener al personal más idóneo de acuerdo a la naturaleza y fines de la organización.

La evaluación de la eficiencia y efectividad de los recursos humanos es un hecho real y continuo. Continuamente, consciente o inconscientemente, formal o informalmente, estamos emitiendo juicios positivos o negativos sobre el comportamiento de aquellos que nos rodean. Estos juicios influyen en las decisiones que tomamos en cuanto a ellos. Es lo responsable y lo justo, por lo tanto, que los juicios que afectan al empleado como tal, se basen en realidades objetivas, y no en impresiones, recuerdos, o interpretaciones subjetivas de incidentes relevantes o irrelevantes las cuales van a estar inevitablemente influenciadas por nuestras experiencias, convicciones, personalidad y prejuicios. Preferiblemente esos juicios deben basarse en los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos válidos de medición sobre criterios objetivos, aplicados uniformemente a través de toda la organización.

Evaluación es la tarea más compleja y delicada del supervisor, una que requiere ciertas destrezas, aptitudes y actitudes. Por lo mismo, la evaluación es algo a lo cual tanto evaluadores como evaluados ofrecen diferentes grados de resistencia: los evaluadores, porque les resulta difícil e incómodo la función de juzgar a otros, sobre todo si tienen que confrontarlos con sus juicios y cuando el resultado final se refleja adversamente en su gestión supervisora; y los evaluados, porque sienten el natural temor de ser criticados o castigados por inevitables defectos humanos que hacen de la perfección un ideal imposible de alcanzar. Sin embargo, hay resultados positivos y valiosos que pueden surgir de evaluaciones bien hechas, tales como el reconocimiento oportuno de la buena labor, comunicación real y franca entre supervisor y supervisado, una visión real y objetiva del estado de situación de la organización, y proyectos de mejoramiento personal y organizacional que eleven los niveles de funcionamiento y efectividad.

De todos modos, es teórica y universalmente reconocido que la evaluación es indispensable y vital a la buena administración. En la práctica la utilizamos, cada cual siguiendo sus propios criterios e interpretaciones de cómo deberían ser las cosas. Sin embargo, este

tipo de evaluación informal puede producir ambigüedad y hasta contradicción en los criterios que se usen, y en la interpretación de éstos al evaluarse un mismo comportamiento de trabajo por diferentes personas. El alto grado de subjetividad envuelto no garantiza resultados positivos y puede ser la causa principal de decisiones incorrectas, problemas de supervisión y relaciones humanas, y por lo tanto, del fracaso de intentos bien intencionados de evaluación.

Lo ideal es un sistema de evaluación científicamente desarrollado que permita el mayor grado de uniformidad y haga explícitos los criterios y premisas bajo las cuales se ha de considerar el comportamiento de trabajo de los empleados. Esto significa: participación de todos los integrantes del sistema, definiciones claras de propósitos, técnicas válidas relevantes y confiables que minimicen los inevitables riesgos presentes en la percepción de una persona por otra, instrumentos y procedimientos realistas diseñados específicamente de acuerdo a la naturaleza y necesidades de la organización, mecanismos de control que garanticen la administración efectiva y la actualización periódica del sistema.

B. Base Legal y Expresión de Filosofía Gerencial

La política pública en torno a la administración de personal establecida por la Ley Núm. 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, reafirma el principio de mérito y lo extiende a todos los sectores del empleo público de la Rama Ejecutiva.

El principio de mérito se define como "que sean los más aptos los que sirvan al Gobierno, y que todo empleado sea seleccionado, clasificado, adiestrado, ascendido y retenido en su empleo en consideración al mérito y a la capacidad, sin discrimen por razones de raza, color, sexo, nacimiento, edad, origen o condición social, ni por ideas políticas o religiosas" (Artículo 2.1)

La meta de esta política pública es alcanzar los más altos niveles de excelencia, eficiencia y productividad en el servicio público.

Lograr esto exige que la administración pública se rija por criterios de la mayor uniformidad, equidad y justicia; que se mantenga un clima de armonía y satisfacción en el trabajo que redunde en un alto grado de motivación y espíritu de servicio entre los empleados. Sólo así se logrará la prestación de servicios públicos estables que propendan y aseguren el continuo desarrollo económico y social de Puerto Rico, la mayor justicia social y el disfrute pleno de los derechos civiles de nuestros ciudadanos.

La Ley dispone en su Artículo 4.6 que se proveerá seguridad en el empleo a aquellos empleados de carrera que satisfagan los criterios de productividad, eficiencia, orden y disciplina que deben prevalecer en el servicio público. "Será responsabilidad de la Administración Central y de los Administradores Individuales establecer los referidos criterios a base de, entre otros factores de las funciones de los puestos y las disposiciones del Artículo 6 de esta Ley, y los mecanismos necesarios para proteger los empleados contra despidos y otras separaciones arbitrarias. Adoptamos este sistema de evaluación formal de las ejecutorias y cumplimiento con los criterios de orden y disciplina de los empleados en el servicio de carrera, el cual se utilizará para sustentar las acciones que se tomen respecto al personal.

Al establecer este sistema de evaluación la Agencia adiestrará a los supervisores y orientará a los supervisados en los principios y procedimientos del sistema, incluirá la entrevista de evaluación como parte integral del sistema, y establecerá mecanismos internos de revisión que aseguren la mayor objetividad en el proceso.

II. MARCO TEORICO

II. Marco Teórico

A. Principios en que se Basa el Sistema

1. El Sistema está fundamentado sobre el convencimiento de que a todo empleado le interesa, necesita y debe saber cómo el supervisor evalúa su rendimiento y contribución a las operaciones organizacionales; que la evaluación es una realidad continua y necesaria en la cual se basan las acciones de personal; y que es mucho más saludable para las organizaciones el que las evaluaciones se hagan a base de realidades objetivas, y se confronten abiertamente con la percepción que tiene cada uno de sus funciones y de cómo las debe realizar el empleado.
2. El objetivo fundamental del sistema de evaluación es evaluar ejecución: la forma de desempeñar las tareas asignadas y los resultados obtenidos. Lo es también determinar el grado de cumplimiento de criterios establecidos de orden y disciplina. No es emitir juicios personales sobre los empleados en acciones irrelevantes a su condición de servidores públicos.
3. La evaluación se basa en una descripción gráfica de los resultados obtenidos en la consecución de unos objetivos previamente establecidos y discutidos con el empleado. No se basa en juicios subjetivos emitidos a base de criterios abstractos difíciles de validar con hechos concretos y específicos, y utilizados sin el conocimiento del empleado para justificar acciones de personal.
4. El resultado de la evaluación será un perfil que refleje las diferencias relativas en ejecución de diversas tareas y en cumplimiento de deberes: diferencias inevitables en el ser humano. No será un promedio general que confunda lo esencial con lo incidental, lo técnico con lo personal, asignando un valor general a una realidad esencialmente compleja y variada.
5. El Sistema se basa en la filosofía gerencial predicada en la creencia de que los seres humanos tienen la capacidad para comprometerse con su trabajo y pueden lograr un alto grado de dedicación a las actividades en las cuales se envuelven. Para lograr en los empleados este estado de seres creadores, la gerencia debe ofrecerle a los empleados oportunidades de participación, involucramiento y autonomía que satisfagan y eleven sus niveles de necesidades.

6. La meta final del Sistema es tener a la organización funcionando como un equipo total, siendo la diferencia básica entre los objetivos de un nivel operacional y otros los plazos respectivos de tiempo para lograr estos objetivos: objetivo general = objetivos intermedios = objetivos inmediatos.

B. Objetivos del Sistema de Evaluación y Motivación

Objetivos Generales

El Sistema tiene tres objetivos generales:

1. Proveerle a la gerencia información válida, relevante y objetiva sobre la calidad y el valor del desempeño del empleado, de manera que esta información sirva de base para determinadas acciones sobre éste, y tomada de conjunto, que sirva para dar un cuadro real del nivel de efectividad de todos los recursos humanos.
2. Motivar al empleado a aspirar a su más alto nivel de excelencia, armonizando sus metas personales con las metas de la organización.
3. Propiciar y encauzar el desarrollo de planes individuales de acción integrados al plan de acción general de la organización para lograr o redirigir los objetivos que se establezcan o que se modifiquen a base de los resultados de la evaluación.

Objetivos Específicos Inmediatos

El Sistema tiene cinco objetivos específicos inmediatos:

1. Mejorar y facilitar las diferentes operaciones y las técnicas de supervisión y administración con el propósito de aumentar los niveles de productividad y eficiencia, y la calidad de los servicios.
2. Mantener al supervisor y al empleado informados de las tareas y normas de ejecución específicas de los diferentes puestos.
3. Identificar el potencial de desarrollo en los empleados y fomentar sus deseos de superación encaminando y guiando sus esfuerzos hacia la más plena realización de su potencial.

4. Fomentar mejores relaciones humanas, proveyendo oportunidades de comunicación frecuentes, positivas y productivas entre supervisores y empleados, basadas en el esfuerzo colectivo hacia el logro de las metas de la organización.
5. Determinar y corregir deficiencias en el trabajo, tanto organizacionales y administrativas como individuales, mediante el análisis de los problemas colectivos e individuales que se detecten a través del proceso de evaluación.

C. Usos de la Evaluación de Empleados

La información objetiva y relevante que provea el Sistema será uno de los factores considerados por la organización para diferentes fines.

Antes de enumerar estos fines es necesario recordar que la efectividad y eficiencia del Sistema depende casi exclusivamente de las personas que lo administren, del entendimiento, la imparcialidad, el adiestramiento previo y el grado de objetividad con que hagan las evaluaciones.

La evaluación se debe utilizar, entre otros, para los siguientes fines:

- 1- Orientar a los empleados sobre la forma en que deben desempeñar su trabajo para que éste se considere satisfactorio.
2. Hacer reconocimiento oficial de labor altamente meritoria.
3. Determinar la concesión de licencias con o sin sueldo para estudio, o de licencias sin sueldo.
4. Determinar necesidades de adiestramiento, desarrollo y capacitación de personal.
5. Determinar la elegibilidad para la concesión de aumentos de sueldos por mérito dentro de las escalas de sueldos establecidas.
6. Como parte de los exámenes de ascenso.
7. Determinar el orden correlativo de las cesantías y la prioridad para reemplazo de empleados cesanteados debido a eliminación de puestos por falta de fondos.
8. Determinar la reubicación de los empleados para la mejor utilización de sus conocimientos, destrezas, habilidades y potencialidades.

D- Descripción de los Elementos del Sistema

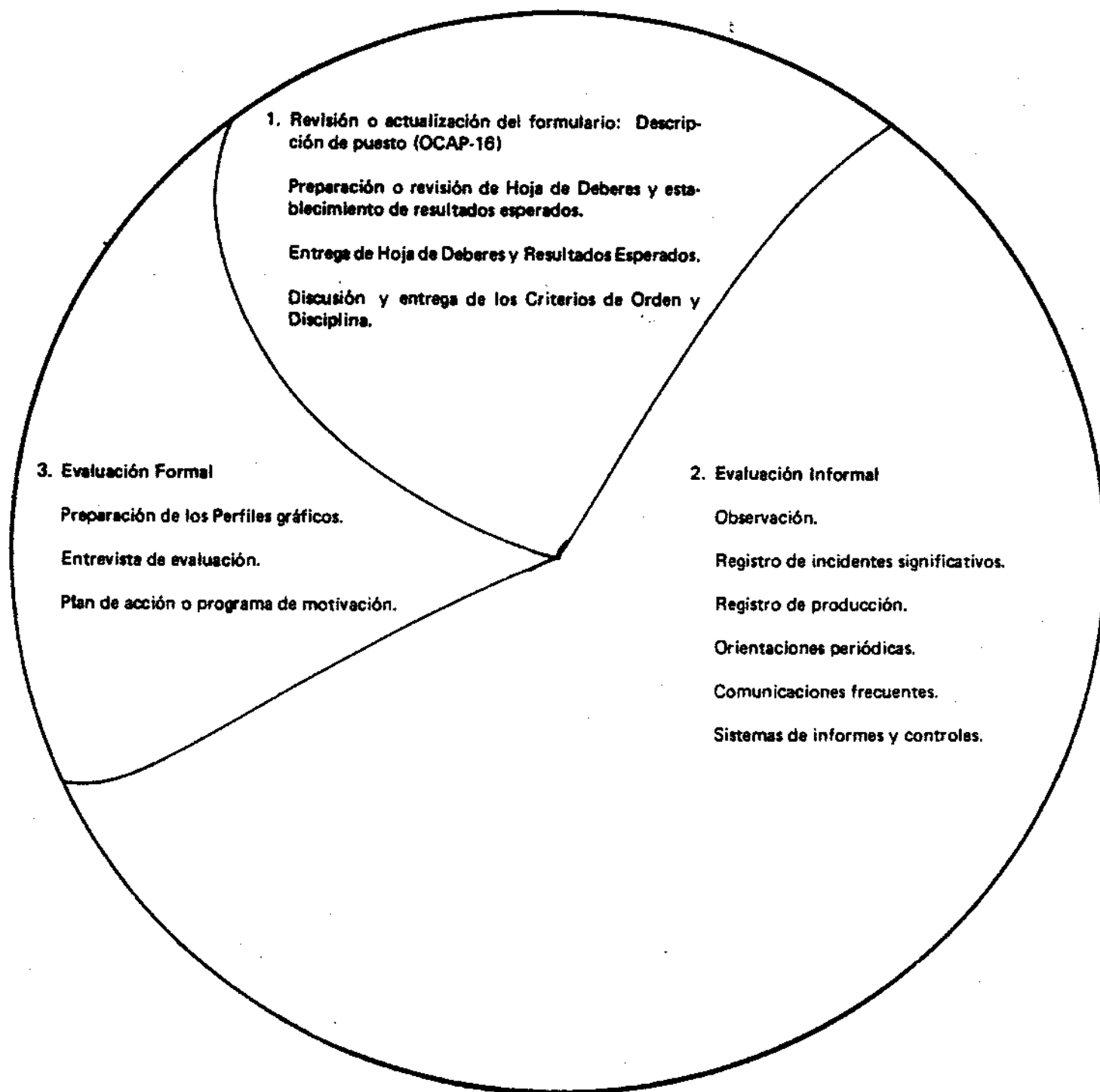
Este sistema se compone de una serie de elementos cada uno de los cuales es fundamental al logro del objetivo principal, que es obtener información válida, relevante y objetiva que permita determinar el nivel de desempeño del empleado. Estos elementos son los siguientes :

1- Administración del Sistema de Evaluación: responsabilidad del coordinador y una unidad designada para iniciar y dar seguimiento a todas las actividades del Sistema según descritas en el procedimiento para su administración.

2- Instrumentos de Evaluación : todos los documentos y formularios que utilizarán los supervisores en la evaluación formal e informal del empleado tales como:

- a) Hoja de Deberres y Resultados Esperados - formulario que presente una relación de las tareas asignadas al empleado, usando como referencia la descripción del puesto o cuestionario de clasificación ,enumeradas y descritas en orden de prioridad; resultados esperados para cada tarea, o sea objetivos operacionales descritos en término de cantidad, calidad, tiempo y valor relativo. Además incluye la siguiente información : nombre del empleado; número del empleado; división, y firma del supervisor.
- b) Criterio de Orden y Disciplina : formulario que presenta las definiciones operacionales de los factores de orden y disciplina que han de evaluarse. Incluye también la descripción operacional de los posibles niveles de ejecución del empleado en dichos factores .

CICLO DE EVALUACION
(6 meses)



- c) Perfil Gráfico de Ejecución de Tareas
Asignadas- formulario donde se refleja de forma gráfica y escrita los resultados de la evaluación que hace el supervisor de la ejecución de las tareas asignadas a un empleado durante un ciclo de evaluación dado.
- d) Perfil Gráfico de Cumplimiento de Criterios de Orden y Disciplina - formulario donde se refleja de forma gráfica y escrita los resultados de la evaluación que hace el supervisor en cuanto al cumplimiento del empleado de los criterios de orden y disciplina.
- e) Registro de Incidentes Significativos - documento que forma parte del expediente del supervisor para cada empleado donde se registran incidentes significativos que ocurran durante el ciclo de evaluación sean éstos positivos o negativos; copias de cartas de reconocimiento o reprimendas; récords de adiestramientos; y otros

3- Mecanismos de Revisión - proceso de revisión y reconsideración a través del cual se dilucidarán evaluaciones y programas de motivación a solicitud de los empleados.

III. Sistema de Evaluación y Motivación de Empleados

A. Base del Sistema

El Sistema descrito, está basado en el interés y la necesidad de ofrecer los mejores servicios posibles al Gobierno y a la ciudadanía, de acuerdo con los propósitos de la Ley de Personal del Servicio Público, según enmendada, y sus Reglamentos.

Este Sistema está diseñado sobre la firme base de los deberes del puesto en los cuales también se basa la clasificación y retribución de los empleados. A la misma vez incorpora conceptos filosóficos de visión del hombre como ser responsable y creador y conceptos técnicos de establecimiento conjunto de objetivos operacionales. Estos sirven tanto para motivar al empleado a comportarse con el servicio y a superarse, como para medir sus niveles de logros alcanzados.

B. Procedimiento Esquemático para la Administración del Sistema

1. Ciclo de Evaluación

El proceso de evaluación se compone de un ciclo que tiene tres fases principales:

- a. La primera fase comprende la revisión y certificación conjunta entre supervisor y empleado de la hoja de deberes y resultados esperados. En la misma debe enumerar las tareas básicas del puesto, los resultados esperados para cada tarea expresados en términos operacionales, medibles, y la fecha aproximada de la evaluación formal.
- b. La segunda fase es la evaluación informal y comprende el lapso de tiempo entre la revisión de la Hoja de Deberes y Resultados Esperados y la Evaluación Formal. Durante dicho tiempo el supervisor observará el desempeño del

empleado en sus funciones y en su conducta como servidor público, y utilizará todos los mecanismos de la buena supervisión tales como comunicación frecuente, informes periódicos de progreso, y asesoramiento y seguimiento para motivar al empleado a desenvolverse a su nivel óptimo de rendimiento.

- c. La tercera fase es la evaluación formal y comprende el llenar los perfiles gráficos de ejecución de tareas asignadas y de cumplimiento de criterios de orden y disciplina y la entrevista formal con el empleado para discutir los perfiles, certificarlos e incluirlos en el expediente de evaluación. Esta tercera fase también comprende los mecanismos de revisión y reconsideración en el caso de que el empleado no esté de acuerdo con su evaluación ni con el programa de motivación que surja como resultado de ésta.

El nuevo ciclo de evaluación comprenderá la implantación del Programa de Motivación y la actualización de la hoja de deberes y resultados esperados mediante el establecimiento de nuevos resultados esperados que se determinen según las necesidades del servicio.

SEGUNDA PARTE

IMPLANTACION DEL SISTEMA DE EVALUACION Y MOTIVACION DE EMPLEADOS

2. Administración del Sistema de Evaluación y Motivación

La Administración del Sistema de Evaluación y Motivación es una responsabilidad compartida entre la alta gerencia y los supervisores. El Oficial de Personal de la agencia normalmente será el Coordinador de Evaluación e iniciará y dará seguimiento a las siguientes actividades relacionadas con cada fase del ciclo de evaluación:

- a. Revisión o actualización de las descripciones de puestos, (OCAP-16) en aquellos casos en que hayan sufridos cambios
- b. Actualización de hojas de deberes y resultados esperados
- c. Reproducción de formularios y otros materiales
- d. Adiestramiento y asesoramiento a Evaluadores
- e. Orientación a empleados
- f. Control del candelario de evaluaciones
- g. Coordinación de Revisiones y reconsideraciones
- h. Custodia de expedientes de evaluación
- i. Informes a la gerencia, estadísticas
- j. Revisiones periódicas del Sistema

3. Actividades de la Primera Fase del Ciclo de Evaluación

- a. Revisión o actualización del Formulario: Descripción del Puesto (OCAP-16)

La Oficina de Personal de la agencia en conjunto con los supervisores actualizará las descripciones de puestos OCAP-16 correspondientes a éstos.

Una vez realizada esta actividad se procederá a hacerle entrega a los supervisores de las descripciones de puestos OCAP-16 ya revisadas.

- b. Actualización de Hoja de deberes y resultados esperados y entrega de copia de los criterios de orden y disciplina

1. El supervisor se reunirá con el empleado para

llenar la Hoja de deberes y resultados esperados basado en la Descripción de Puesto (OCAP-16) revisada correspondiente al puesto, establecerá los objetivos operacionales y resultados esperados, y fijará la fecha tentativa de la evaluación formal.

2. Para mayor efectividad en este intercambio, el supervisor seguirá las "Guías Generales para la Evaluación del Empleado en el Desempeño de sus Deberes y Funciones."

3. El supervisor se asegurará de que el empleado:

- a. recibe, entiende y discute junto con él su hoja de deberes y resultados esperados.
- b. recibe su copia de los deberes y obligaciones de los empleados.
- c. sabe la fecha aproximada de su evaluación.
- d. se le entregará al empleado copia de los criterios de orden y disciplina y se le explicará el propósito y uso de dicho documento.

c. Ingreso del Empleado al Sistema

1. Distribución de Copias de la Hoja de Deberes -

Una copia de la hoja de deberes y resultados esperados se le entregará al empleado. El supervisor mantendrá el original en sus archivos, y la otra copia será enviada al Coordinador de Evaluación para incluirse en el expediente de evaluación que se le abrirá al empleado.

4. Actividades de la Segunda Fase del Ciclo de Evaluación

a. Acumulación de Evidencia para Fundamentar la Evaluación Formal - Durante el período establecido para evaluación informal, el supervisor registrará aquellas ejecutorias sobresalientes o incidentes significativos, tanto positivos como negativos, que luego servirán de base objetiva a su evaluación formal. Además, el supervisor

cotejará periódicamente los registros de producción, los informes de asistencia, informes periódicos de actividades y toda otra medida objetiva que le facilite la tarea de valorar el nivel de resultados obtenidos.

- b. Acciones Inmediatas - El Supervisor no esperará hasta el final del ciclo de evaluación para llamarle la atención al empleado en aquellas áreas en que se vislumbra que no se están alcanzando los resultados esperados. La supervisión efectiva, con sus elementos de comunicación frecuente, orientaciones periódicas, y sistemas de controles ayudarán al empleado a motivarse para lograr y hasta sobrepasar los resultados esperados.

5. Actividades de la Tercera Fase del Ciclo de Evaluación

a. Inicio de la Evaluación Formal

El Coordinador del Sistema de Evaluación notificará al supervisor y al empleado la fecha para la evaluación formal del empleado y le suministrará al supervisor los correspondientes formularios. La fecha de esta evaluación formal normalmente corresponderá a los seis meses siguientes a la entrega de la hoja de deberes y resultados esperados.

b. Como llenar los Formularios

El supervisor llenará los perfiles gráficos de ejecución de tareas asignas y de cumplimiento de criterios de orden y disciplina, siguiendo las Guías establecidas para dicho proceso.

c. Entrevista de Evaluación Formal

El supervisor se reunirá con el empleado para revisar ambos los perfiles de evaluación y el plan de acción que resulte de éstos. Notificará al empleado, con por lo menos cinco días laborables de anticipación, la fecha de su entrevista de

evaluación para que haga su preparación correspondiente. El diálogo entre el supervisor y el empleado se encaminará a lograr que la evaluación sea un reflejo justo y objetivo de la realidad. Ambos certificarán con sus firmas que discutieron la evaluación aunque esto no significa necesariamente que el empleado acepta la misma.

d. Revisión de la Evaluación

Durante la entrevista de evaluación el empleado puede hacer alegaciones fundamentadas que puedan modificar el nivel de logro registrado en los perfiles gráficos. Un ejemplo de esto podrían ser aquellas tareas no completadas en todos sus aspectos debido a factores fuera del control del empleado, como información no provista y decisiones a más alto nivel no tomadas. En tal caso el supervisor revisará su evaluación de tal modo que refleje la extensión real de la responsabilidad del empleado.

e. Reconsideración de la Evaluación Formal

Si el empleado no está conforme con su evaluación o con la revisión de ésta y considera que todavía puede validar sus objeciones podrá solicitar reconsideración al Comité de Reconsideración de la Evaluación, según el procedimiento adoptado por la agencia.

f. Plan de Acción

Será responsabilidad del supervisor tomar las medidas necesarias para llevar a cabo el plan de acción que resulte de la evaluación. El coordinador de evaluación hará seguimientos periódicos para asegurarse que así se haga, ingresando certificación de estas acciones o copia de documentos relacionados en el expediente de evaluación.

g. Informes del Coordinador de Evaluación

El Coordinador rendirá informes periódicos a gerencia, incluyendo en ellos aspectos significativos de las evaluaciones y enfatizando la relación entre el desempeño individual y el logro de objetivos organizacionales.

C. Guías Generales para la Evaluación de los Empleados

Las siguientes guías han sido desarrolladas como una ampliación del procedimiento a seguir en la evaluación del empleado y están diseñadas con el propósito de facilitar la tarea del supervisor:

1. Descripción de las Guías

- a. Diseño de Resultados Esperados: Cada supervisor deberá buscar y enumerar aquellas medidas objetivas, cuantificables si es posible que establecidas como objetivos operacionales, sirvan para medir si el empleado realizó o no realizó sus encomiendas, y cómo las realizó.
- b. Evaluación del Empleado en el Desempeño de Deberes y Funciones : Este es un corto resumen del proceso completo de evaluación, descrito paso por paso, una vez ya están diseñados los resultados esperados.
- c. Cumplimiento de Criterios de Orden y Disciplina: Es la referencia de deberes, obligaciones, prohibiciones y otras disposiciones de índole legal y normativa y cómo se definirán estos, para fines de evaluación y cumplimentación del perfil gráfico.
- d. Como llenar los Perfiles Gráficos de Ejecución: Este es el proceso de reflejar en el formulario para la evaluación formal que se hace de los resultados obtenidos por el empleado en el desempeño de sus funciones.

- e. Entrevista de Evaluación: Proceso en el cual el supervisor se reúne con el empleado para discutir con él el resultado final de la evaluación.
 - f. Plan de Acción: Describe el proceso de establecer los pasos a seguir para el siguiente ciclo de evaluación, dirigidos a lograr los niveles deseables de ejecución, orden y disciplina.
 - g. Revisiones o Reconsideraciones: Es una descripción de los pasos a seguir para atender las peticiones de los empleados para que se revisen y modifiquen las evaluaciones recibidas.
 - h. Notificación Final al Empleado de los Resultados de la Evaluación: Explica el proceso de notificar oficialmente al empleado los resultados de la evaluación.
 - i. Seguimiento al Plan de Acción: Presenta las actividades a seguir para que se de cumplimiento al plan de acción establecido en cada caso en particular.
2. Guías Generales para el Diseño de Resultados Esperados
- a. Los resultados esperados se derivan del plan de trabajo general de la agencia, a través de la fase particular del proceso asignado a la división, a la unidad, o al empleado, y deben tener relación clara y significativa con los objetivos generales de la agencia.
 - b. Los resultados esperados deben concretizar la tarea según las necesidades del servicio en ese ciclo de evaluación y establecer las especificaciones de calidad, cantidad, tiempo y valor relativo. Los verbos usados deben ser verbos concretos de acción observable, con objeto directo especificado y con los resultados de la acción claramente explicado.
 - c. El supervisor debe analizar las tareas del

empleo y redactar preliminarmente para cada tarea, los resultados esperados durante ese ciclo de evaluación. Posteriormente, el diálogo con el empleado puede modificar este renglón, y ambos llegar a un consenso de la forma más precisa y confiable de medir los resultados.

- d. Siempre que sea posible se cuantificará el resultado esperado, de manera que se pueda medir hasta que punto el empleado logró realizar su tarea, Una manera de cuantificar el resultado esperado es especificar qué tipos de errores y cuántos de ellos se pueden tolerar bajo condiciones normales de operación. Si el número de errores registrado fuere menor que el número máximo tolerable, la ejecución del empleado sobrepasaría el nivel esperado. Si el número de errores excede el máximo tolerable, la ejecución sería deficiente.
- e. Siempre que sea posible se establecerán fechas límites a las tareas, sea para completar proyectos, rendir informes, o revisar registros de producción, asistencia, trabajos pendientes y otros.
- g. Siempre que sea posible se hará explícita la relación entre la tarea específica y los objetivos generales, o sea, la contribución que hace la tarea específica al logro de los objetivos generales.
- h. Los Resultados Esperados, además de estar redactados correctamente, o sea, en términos de conductas concretas, observables y medibles, deben además poseer las siguientes características:
 - 1) Deben ser factibles, o sea, estar dentro del control del empleado realizarlos.

- 2) Deben ser apropiados, o sea, consistentes con los objetivos y funciones generales de la organización, división y puesto.
 - 3) Deben ser motivadores, o sea, deben constituir un reto positivo o interesante al empleado, de manera que éste se disponga a dar "el todo por el todo".
- i. Algunos ejemplos de fuentes de información donde se pueden obtener elementos para cuantificar resultados esperados son:
- inspecciones periódicas
 - informes semanales
 - informes mensuales
 - informes anuales
 - proyectos
 - registros, inventarios, calendarios
 - número de items producidos (cartas, llamadas, consultas, visitas y otros)
 - porcentaje de número de errores encontrados
 - costo y consecuencias de los errores
 - número de errores encontrados por auditoría
 - número de devoluciones
 - número de repeticiones por error
 - número de quejas
 - incidentes significativos (positivos y negativos)
 - registro de asistencia
 - registro de trabajo realizado en adición a la jornada regular
 - registro de gastos de operación, mantenimiento, economías
 - innovaciones significativas (ideas, sistemas, procedimientos, etc.)
 - plan de trabajo semanal
 - plan de trabajo trimestral
 - plan de trabajo anual

3. Guías Generales para la Evaluación del Empleado en el Desempeño de sus Deberes y Funciones

- a. El supervisor revisará y discutirá con el empleado su descripción del puesto (OCAP-16). Explicará, clarificará y dará ejemplos de las funciones del empleado en su área de trabajo. Establecerá con el empleado cuáles son las tareas específicas que éste debe realizar para poder cumplir con sus funciones y cuáles son los resultados mínimos que deben lograrse, en términos de objetivos operacionales. Estos resultados esperados representan la cuantificación de la tarea en la medida máxima en que esto sea posible. Para el diseño de resultados esperados el supervisor deberá seguir las guías al respecto.
- b. Las tareas específicas u objetivos operacionales, con sus respectivos resultados deseados y enumerados en orden de prioridad se formalizarán en una hoja de deberes y resultados esperados, la cual se discutirá con el empleado y se le entregará copia. Esta constituirá la base de su evaluación. Si el empleado no está de acuerdo podrá solicitar revisión o reconsideración según se establece mas adelante en la sección 8a de esta guía. También se establecerán las fechas en que se revisarán las tareas para determinar logros alcanzados para cada tarea.
- c. Asimismo constituirán base para la evaluación del empleado los criterios de orden y disciplina establecidos en armonía con los deberes y obligaciones de los empleados públicos enumerados en el Artículo 6 de la Ley de Personal, las normas internas y otras disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la conducta de los empleados públicos.
- d. El producto de la revisión de logros y status de las metas no logradas en términos de los resultados deseados, así como del cumplimiento de los criterios de orden y disciplina establecidos, darán como resultados los perfiles gráficos que se registrarán en los formularios diseñados para este propósito, y servirán de base para tomar determinaciones en cuanto a:

1. modificaciones en la hoja de deberes,
 2. adiestramientos especiales necesarios,
 3. áreas de necesidad de crecimiento,
 4. áreas de reconocimiento al empleado,
 5. áreas correctivas.
- e. Los resultados acumulativos de estas evaluaciones periódicas serán utilizados para la evaluación de ejecución y cumplimiento del empleado en períodos mayores de tiempo, sirviendo de base entonces para decisiones administrativas tales como:
- 1- Orientar a los empleados sobre la forma en que deben desempeñar su trabajo para que éste se considere satisfactorio.
 - 2- Hacer reconocimiento oficial de labor altamente meritoria.
 - 3- Determinar la concesión de licencias con o sin sueldo para estudio, o de licencia sin sueldo.
 - 4- Determinar necesidades de adiestramiento, desarrollo y capacitación de personal.
 - 5- Determinar la elegibilidad para la concesión de aumentos de sueldo por mérito dentro de las escalas de sueldo establecidas.
 - 6- Como parte de los exámenes de ascenso.
 - 7- Determinar el orden correlativo de las cesantías y la prioridad para re-empleo de empleados cesanteados debido a eliminación de puestos por falta de fondos.
 - 8- Determinar la reubicación de los empleados para la mejor utilización de sus conocimientos, destrezas, habilidades y potencialidades.

Para esta última deberán realizarse por lo menos dos (2) evaluaciones periódicas, cada una de las cuáles cubrirá un período por lo menos de seis (6) meses, para tomar las mismas.

- f. El Supervisor evitará en su observación incurrir en los siguientes errores:

- 1) Juicio Precipitado - Tendencia a formar una primera impresión de los demás. Debemos luchar por un enfoque flexible y obtener más información antes de condenar, halagar o llegar a conclusiones sobre otra persona.
 - 2) Efecto del "Halo" - Ocurre cuando el evaluador se deja influenciar sólo por un rasgo prominentemente favorable o desfavorable en el candidato, tal como atractivo físico o pobre récord académico, y generaliza este factor al considerar otros aspectos y rasgos de la conducta del empleado.
 - 3) Proyección - Tendencia de atribuirle a otros algunas de nuestras cualidades, faltas o nuestros propios motivos.
 - 4) Prejuicio - Juicio preconcebido causado por experiencias pasadas o por enseñanzas comunmente basadas en conocimientos insuficientes.
 - 5) Predisposición - Tendencia de llegar a conclusiones antes de que los hechos sean presentados: oír lo que se quiere oír; ver lo que se quiere ver.
 - 6) Preocupación - Estado en que se encuentra la mente, tan ocupada con otros pensamientos, que no se presta atención a lo que está pasando o lo que se está diciendo.
 - 7) Perspectiva Limitada o Percepción Selectiva - Opinión inflexible en términos de lo que se quiere conseguir, la cual obstruye la apreciación de las verdaderas cualidades de la otra persona.
4. Guías Generales para Determinar Cumplimiento de los Criterios de Orden y Disciplina
- A. Criterios
- 1) En este Sistema se establecen cinco (5) criterios de orden y disciplina, a saber: asistencia, sociabilidad, confiabilidad, cooperación e integridad.

- 2) Para lograr uniformidad en la aplicación de estos criterios a la evaluación de los empleados, estos se definirán operativamente tal y como aparecen en la hoja titulada Criterios de Orden y Disciplina. Esta hoja formará parte del Expediente de Evaluación de cada empleado y también será entregada al empleado con su Hoja de Deberes y Resultados Esperados.
- 3) El supervisor seguirá estrictamente la descripción de los criterios en sus diferentes niveles para determinar el grado de cumplimiento del empleado. Deberá cuidarse de tener disponible para la entrevista de evaluación cualquier documento y otra información que valide los juicios que emita sobre el empleado.

B. Los criterios de orden y disciplina se basarán en lo siguiente:

- 1) Artículo 6 de la Ley de Personal del Servicio Público:

Deberes y Obligaciones de los Empleados:

Los empleados del Sistema de Personal tendrán los siguientes deberes y obligaciones:

- a) Asistir al trabajo con regularidad y puntualidad, y cumplir la jornada de trabajo establecida.
 - b) Observar normas de comportamiento correcto, cortés y respetuoso en sus relaciones con sus supervisores, compañeros de trabajo y ciudadanos.
 - c) Realizar eficientemente y con diligencia las tareas y funciones asignadas a su puesto y otras compatibles con éstas que se le asignen.
 - d) Acatar aquellas órdenes e instrucciones de sus supervisores compatibles con la autoridad delegada en estos y con las funciones y objetivos de la agencia donde trabaja.
 - e) Mantener la confidencialidad de aquellos asuntos relacionados con su trabajo, a menos que reciba un requerimiento o permiso de autoridad competente que así lo requiera.
- Nada de lo anterior menoscabará el derecho de los ciudadanos que tienen acceso a los documentos y otra información de carácter público.

- f) Realizar tareas durante horas no laborables cuando la necesidad del servicio así lo exija y previa la notificación correspondiente, con antelación razonable.
- g) Vigilar, conservar y salvaguardar documentos, bienes e intereses públicos que estén bajo su custodia.
- h) Cumplir las disposiciones de esta Ley, y las reglas y órdenes dictadas en virtud de la misma.

Los empleados no podrán:

- a) Aceptar regalos, donativos o cualquier otra recompensa por la labor realizada como empleado público, a excepción de aquellos autorizados por Ley.
 - b) Utilizar su posición oficial para fines político partidista o para otros fines no compatibles con el servicio público.
 - c) Realizar funciones o tareas que conlleven conflictos de intereses con sus obligaciones como empleado público.
 - d) Observar conducta incorrecta o lesiva al buen nombre de la agencia o al Gobierno de Puerto Rico.
 - e) Incurrir en prevaricación, soborno o conducta inmoral.
 - f) Realizar acto alguno que impida la aplicación de esta Ley y las reglas adoptadas de conformidad con la misma, ni hacer o aceptar a sabiendas, declaración, certificación, o informe falso en relación con cualquier materia cubierta por esta Ley.
 - g) Dar, pagar ofrecer, solicitar, o aceptar, directa o indirectamente dinero, servicios o cualquier otro valor por o a cambio de una elegibilidad, nombramiento, ascenso y otras acciones de personal.
- 2) Normas internas adoptadas por la agencia sobre jornada de trabajo y asistencia y otros relativas a la condición de los empleados públicos que sean compatibles con la Ley y los Reglamentos adoptados a virtud de ésta.

C. Otras disposiciones legales, y reglamentarias y normativas aplicables a la conducta del empleado público tales como:

- a) Código de Etica
- b) Disposiciones Código Penal
- c) Disposiciones Código Político
- d) Disposiciones de Leyes Orgánicas

5. Guías para llenar los Perfiles Gráficos de Ejecución de Tareas Asignadas y de Criterios de Orden y Disciplina

- a. El supervisor deberá revisar la Hoja de Deberes y Resultados Esperados, establecidos para cada tarea antes de realizar la descripción gráfica.
- b. A base de información y las observaciones acumuladas durante el período de evaluación informal sobre los resultados reales obtenidos, el supervisor determinará la medida de logro alcanzada por el empleado para cada tarea. Marcará en el espacio destinado para cada tarea o criterio el punto que está en el centro de dicho espacio.
- c. Entrelazará todos los puntos que representan la medida de logro para cada tarea. De esta manera el supervisor obtendrá el perfil de ejecución del empleado, demostrando gráficamente en cuáles tareas el empleado sobresale, cuáles realiza adecuadamente, y en cuáles amerita acción correctiva inmediata.
- d. Luego el supervisor marcará en el programa de motivación que resulte del perfil de ejecución, las acciones a tomar, y abundará sobre éstas en el espacio titulado "Resumen de la Evaluación."
- e. El supervisor realizará también la operación que antecede, para la descripción gráfica del cumplimiento del empleado de los criterios de orden y disciplina.

6. Guías para conducir la entrevista de evaluación

La entrevista de evaluación, se compone de los siguientes elementos:

a. Programación

El supervisor programará una entrevista con el empleado para revisar los resultados obtenidos en términos de las tareas asignadas y resultados deseados, así como el grado de cumplimiento de los criterios de orden y disciplina. El empleado será notificado con por lo menos cinco (5) días laborables de anticipación de la fecha, hora y propósito de la entrevista.

b. Preparación

Para la efectividad y resultado positivo de esta entrevista el supervisor tendrá a la mano cualquier trabajo o documento que valide los juicios que ha emitido sobre el empleado. También debe tener bien claro el plan de acción que debe resultar de la revisión. Su principal objetivo es motivar al empleado para que alcance su nivel óptimo de productividad, eficiencia y auto-realización de su potencial como servidor público y como ser humano. El supervisor, que ya debe poseer las destrezas interpersonales y analíticas necesarias para entrevistar, revisará los materiales que va a discutir en la entrevista; hoja de deberes del empleado y resultados esperados, récords de incidentes significativos, récord de asistencia, informes de trabajo, el formulario que produce los perfiles gráficos de ejecución y cumplimiento del empleado, obtendrá toda la evidencia necesaria para justificar sus determinaciones y establecerá tentativamente el plan de acción a seguir como resultado de la evaluación. Programará la entrevista con suficiente antelación y controlará el ambiente físico y emocional de tal forma que su comunicación con el empleado sea privada, abierta, espontánea, cordial y efectiva.

c. Entrevista

El supervisor como entrevistador utilizará todas las técnicas a su alcance para lograr su objetivo: Dialogar con el empleado sobre su récord de trabajo para determinar las causas

que lo producen y motivará al empleado a superarse en el nuevo ciclo de evaluación. Hará preguntas abiertas que permitan al empleado explicar su posición, y no preguntas fiscalizantes en tono amenazador. Su tarea es confrontar al empleado con sus juicios en cuanto al desempeño de éste en las funciones del puesto y sus hábitos y actitudes, para lograrlo deberá tratar de establecer un clima de confianza y respeto mutuo que propenda a la examinación espontánea y tranquila de la situación. Tratará de ubicarse en el mundo del empleado, y a la vez tratará de lograr que éste también se ubique en la perspectiva gerencial, y así puedan analizar los hechos objetivamente, sin perder el calor humano. El supervisor comenzará con una charla informal, la duración de la cual dependerá de su relación previa con el empleado. Luego entrará en el tema, comenzando con una revisión de los objetivos que ambos acordaron al comienzo del ciclo de evaluación. Contra estos objetivos el supervisor y el empleado compararán los resultados obtenidos por cumplimiento y el perfil gráfico de ejecución que resulta de estos. En la evaluación el supervisor considerará la ejecución del empleado, no su persona. Lo que se quiere determinar es si se lograron los objetivos o no, y las causas. El empleado puede tener la tendencia a justificar sus servicios, hábitos y actitudes, por lo cual el supervisor deberá estar preparado para bregar diplomática y efectivamente con la verdad sea cual fuere. Una vez determinadas las causas para los logros o falta de ellos, discutirán el Programa de Motivación a seguir en términos de nuevos objetivos, cambios en los procedimientos o deberes, adiestramientos y otras medidas de mejoramiento.

7. Guías para Establecer el Plan de Acción

El Plan de Acción tiene tres áreas: de reconocimiento, mejoramiento y corrección. Se pueden utilizar diferentes mecanismos en cada área tales como:

a. Reconocimiento

- 1) Felicitación frente a sus compañeros
- 2) Carta al empleado con copia al expediente
- 3) Aumentos de sueldo por mérito
- 4) Recomendaciones a premios tales: como Manuel A. Pérez, Mejoras Administrativas, etc.

b. Mejoramiento

- 1) Adiestramiento en servicio a través de I.D.P.
- 2) Adiestramiento a nivel académico
- 3) Adiestramiento práctico mediante traslado, rotación, etc.

c. Correctivo

- 1) Orientación
- 2) Re-distribución del tiempo
- 3) Adiestramiento intensivo
- 4) Mejoras en el ambiente físico
- 5) Revisión de tareas

Los siguientes mecanismos se utilizarán en última instancia luego de agotar todos los medios disponibles para corregir la situación existente, nunca se utilizará en el primer ciclo de evaluación como resultado del sistema.

- 1) Amonestación verbal
- * 2) Amonestación escrita
- * 3) Suspensión de empleo y sueldo
- * 4) Destitución

El supervisor establecerá el Plan de Acción tentativo y lo discutirá con el empleo. Luego de discutido lo revisará y certificará en forma final.

8. Guías para las Revisiones o Reconsideraciones

a. Revisión de la Evaluación

El supervisor se encargará de revisar la evaluación, si los

*En este caso el supervisor recomendará a la autoridad nominadora la acción a tomar. En el caso de que se recomiende una acción de destitución ésta deberá cumplir con todas las disposiciones de Ley y los Reglamentos.

planteamientos del empleado así lo justifican. Por último, notificará al coordinador de evaluación los resultados y le enviará los documentos para el expediente de evaluación. También le notificará al coordinador en caso de que un empleado decida solicitar reconsideración de la evaluación a un nivel superior y sustentará su juicio con evidencia de serle requerida.

b. Reconsideraciones

Se constituye un Comité de personas con amplia experiencia en el campo de administración de personal en el servicio público que puedan valorar los planteamientos de ambas partes. El Comité hará recomendaciones sobre la posible acción a tomar en cada caso y éste corroborará, modificará o rechazará dichas recomendaciones. La acción a tomar se notificará a ambas partes por el Comité.

9. Guías para Notificación al Empleado de Resultados de la Evaluación

El supervisor entregará al empleado copia del formulario de la evaluación final debidamente cumplimentado, que incluya el Plan de Acción. El supervisor certificará con su firma que el contenido de la evaluación ha sido discutido y notificado oficialmente con el empleado.

Al concluir la entrevista de evaluación el supervisor solicitará al empleado que firme el formulario como evidencia de la reunión efectuada. De el empleado negarse, el supervisor deberá certificarlo escribiendo y firmando una nota de record en la parte correspondiente al dorso del formulario.

Tanto el supervisor como el empleado podrán hacer por escrito sus observaciones y comentarios sobre la evaluación o el proceso utilizado en la parte correspondiente al dorso del formulario. El empleado podrá hacer sus comentarios aún cuando no haya aceptado firmar la evaluación. De no haber comentarios tanto el supervisor como el empleado deben indicarlo en el espacio provisto y firmar la parte inferior del formulario.

Copia del formulario de evaluación será remitido a la División

de Personal de la Agencia. El Oficial de Personal canalizará las recomendaciones del supervisor a las unidades correspondientes para su implementación y coordinará que las mismas se lleven a efecto.

El Oficial de Personal, ordenará la inclusión de los documentos relativos a la evaluación del empleado y en el expediente de evaluación que custodia la agencia de manera que constituya un historial claro y completo del empleado.

10. Guías para el Seguimiento al Plan de Acción Resultante de la Evaluación

El supervisor será el responsable directo de que el Plan de Acción se lleve a cabo tal y como se certificó en la entrevista, en lo relativo a aquello que corresponde hacer a la gerencia. Observará y evaluará la conducta y ejecución del empleado en lo que depende de éste. A tales fines coordinará siempre con el coordinador de adiestramiento de la agencia para la efectiva implantación de dicho plan. El Coordinador de adiestramiento utilizará las facilidades, programación y asesoramiento del Instituto para el Desarrollo del Personal en el Servicio para implantar el Plan de Acción de mejoramiento cuando responda a necesidades generales y comunes del servicio público, y programará internamente para atender las necesidades específicas de la agencia.

D. FORMULARIOS DEL EXPEDIENTE DE EVALUACION

EE-01

OFICINA DE ASUNTOS LABORALES

HOJA DE DEBERES Y RESULTADOS ESPERADOS

FECHA DE INICIO DEL
CICLO DE EVALUACION: _____

FECHA DE EVALUACION: _____

NOMBRE DEL EMPLEADO:	SEGURO SOCIAL:	TITULO DEL PUESTO:	DIVISION U OFICINA:
TAREAS BASICAS DEL PUESTO: Relacion de las labores y tareas principales del puesto, enumeradas en orden de prioridad a realizar durante el ciclo de evaluacion.		RESULTADOS ESPERADOS: Objetivos operacionales para cada tarea, descritos en terminos de cantidad, calidad, tiempo, y valor relativo, que permitan medir productividad y eficiencia.	
1			1
2			2
3			3
4			4
5			5
6			6
7			7
_____ Firma del Empleado _____ Fecha		_____ Firma del Supervisor _____ Fecha	

Certifico que discuti y revisé con el empleado la Hoja de Deberes y Resultados Esperados.

OFICINA DE ASUNTOS LABORALES

SISTEMA DE EVALUACION DE EMPLEADOS

CRITERIOS DE ORDEN Y DISCIPLINA

CRITERIOS	SOBRE PASA EL NIVEL ESPERADO	ALCANZA EL NIVEL ESPERADO	NO ALCANZA EL NIVEL ESPERADO
1. ASISTENCIA: la regularidad y puntualidad con que el empleado cumple con el horario diario de trabajo.	Es siempre cumplidor. Su asistencia y puntualidad son casi perfectas, según la norma establecida.	Normalmente está presente. Sus ausencias o tardanzas son ocasionales, según la norma establecida.	Se ausenta con frecuencia y/o se reporta tarde a trabajar a menudo contrario a la norma establecida.
2. SOCIABILIDAD: la conducta del empleado en sus contactos con los demás empleados, supervisores y usuarios de servicios de la Agencia.	Es efectivo y eficiente en sus relaciones con los demás. Su tacto, discreción y destrezas de comunicación contribuyen significativamente a crear un ambiente positivo y saludable de trabajo.	Normalmente no tiene problemas de relaciones con empleados, supervisores y usuarios de los servicios. Por lo general es cortés, paciente, y usa tacto al tratar con los demás.	A menudo provoca conflictos en sus relaciones con empleados, supervisores y usuarios de los servicios.
3. CONFIABILIDAD la capacidad observada en el empleado para captar y seguir instrucciones, asumir sus responsabilidades y ejecutar sus tareas con relativa independencia.	Consistentemente ejecuta muy bien sus tareas, asume responsabilidades, y sigue instrucciones con un mínimo de supervisión.	Generalmente sigue instrucciones, asume responsabilidades y ejecuta sus tareas bajo supervisión normal.	Requiere supervisión constante para poder ejecutar sus tareas. Tiene dificultad en seguir instrucciones y en asumir responsabilidades.
4. COOPERACION: la actitud y disposición para colaborar en la consecución de los objetivos del servicio.	Consistentemente va más allá de lo normalmente requerido, colaborando para lograr los objetivos del servicio.	Colabora siempre y cuando lo requieran sus deberes. A veces colabora más allá de lo normalmente requerido.	Rara vez está dispuesto a colaborar más allá de lo normalmente requerido por sus deberes.
5. INTEGRIDAD: la ausencia de sospecha, involucración o convicción para actos contrarios a la política pública, la Ley y la moral, la adhesión sincera y evidente a altos ideales morales profesionales.	Consistentemente se caracteriza por altos ideales y estricta conformidad a los postulados de la política pública, la Ley y la moral.	No ha estado involucrado voluntariamente en situaciones contrarias a la política pública, la Ley y la moral. Normalmente sus actos reflejan conformidad con la política pública, la Ley y la moral.	Ha estado involucrado voluntariamente en situaciones contrarias a la política pública, la Ley y la moral.

EE-02

OFICINA DE ASUNTOS LABORALES
SISTEMA DE EVALUACION Y MOTIVACION DE EMPLEADO

PERFIL GRAFICO DE EJECUCION DE TAREAS ASIGNADAS

NOMBRE DEL
EMPLEADO:

SEGURO
SOCIAL:

TITULO OFICIAL
DEL PUESTO:

DIVISION O
OFICINA:

PERIODO: DE

A

SUPERVISOR INMEDIATO

		1	2	3	4	5	6	7	PROGRAMA DE MOTIVACION	
NIVELES DE EJECUCION									AREA DE RECONOCIMIENTO	
SOPREPASO EL RESULTADO ESPERADO		•	•	•	•	•	•	•		
ALCANZO EL RESULTADO ESPERADO		•	•	•	•	•	•	•	AREA DE MEJORAMIENTO	
NO ALCANZO EL RESULTADO ESPERADO		•	•	•	•	•	•	•	AREA DE ACCION CORRECTIVA	
OBSERVACIONES ESPECIFICAS POR TAREA									RESUMEN DE LA EVALUACION	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										

Certifico que recibí y revise con mi Supervisor los resultados de la Evaluación. NOTA: El empleado deberá firmar este documento. Sin embargo, el firmario no constituye su consentimiento con el mismo.

Firma del Empleado

Firma del Supervisor

Firma del Revisor

COMENTARIOS ADICIONALES DEL SUPERVISOR

COMENTARIOS DEL EMPLEADO SOBRE LA EVALUACION

Firma del Supervisor

Fecha

Firma del Empleado

Fecha

EE-03

OFICINA DE ASUNTOS LABORALES

SISTEMA DE EVALUACION Y MOTIVACION DE EMPLEADOS

PERFIL GRAFICO DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS DE ORDEN Y DISCIPLINA

NOMBRE DEL EMPLEADO:

SEGURO SOCIAL

TITULO OFICIAL DEL PUESTO:

DIVISION U OFICINA:

PERIODO DE

SUPLENTE INMEDIATO

NIVELES DE CUMPLIMIENTO		CRITERIOS DE ORDEN Y DISCIPLINA					PROGRAMA DE MOTIVACION
	Asistencia	Sin Absencia	Confidencial	Cooperacion	Integridad		
SOBREPASO EL NIVEL ESPERADO	•	•	•	•	•	AREA DE RECONOCIMIENTO	
ALCANIZO EL NIVEL ESPERADO	•	•	•	•	•	AREA DE MEJORA MIENTO	
NO ALCANZO EL NIVEL ESPERADO	•	•	•	•	•	AREA DE ACCION COLECTIVA	
OBSERVACIONES ESPECIFICAS	ASISTENCIA:					RESUMEN DE LA EVALUACION	
	SOCIABILIDAD:						
	CONFIABILIDAD:						
	COOPERACION:						
	INTEGRIDAD:						

Certifico que recibí y recibí con mi Suplente los resultados de la Evaluación. NOTA: El empleado debe firmar este documento en el momento de la evaluación y en el momento de la revisión.

Firma del Empleado:

Firma del Suplente:

Firma del Revisor:

COMENTARIOS ADICIONALES DEL SUPERVISOR

COMENTARIOS DEL EMPLEADO SOBRE LA EVALUACION

Firma del Supervisor

Fecha

Firma del Empleado

Fecha

E. MODELOS DE EVALUACION

HOJA DE DEBERES Y RESULTADOS ESPERADOS

FECHA DE INICIO DEL CICLO DE EVALUACIÓN: 9 de julio de 1979

FECHA DE EVALUACIÓN: 7 de enero de 1980

NOMBRE DEL EMPLEADO:	SEGURO SOCIAL:	TÍTULO DEL PUESTO:	DIVISION:
Natacha Escribano Roque	000-000000	Secretaria III	Estudios e Investigaciones
TAREAS BASICAS DEL PUESTO: Relacion de los deberes y tareas principales del puesto con su ciclo de evaluación			
1. Mecanografiar los trabajos de la División.			RESULTADOS ESPERADOS: Objetos correspondientes para cada tarea descriptos en términos de cantidad, calidad, tiempo y costo, que permitan medir productividad y eficiencia. 1. Que realice el trabajo de mecanografía de la división dentro de las fechas establecidas por el Supervisor para cada trabajo; que los trabajos de mecanografía sean realizados sobre el 95% de exactitud y nitidez.
2. Tomar dictados y transcribirlos.			2. Al tomar dictados que realice esta tarea con facilidad y rapidez dentro del estandar establecido y velar por la corrección de la transcripción.
3. Mantener, controlar y manejar el archivo de la división.			3. Que clasifique y archive los documentos de acuerdo al sistema que se utiliza en la división; dentro de los 5 días siguientes al envío y/o recibo de los mismos facilitando su relocalización; mantener un sistema de control del archivo.
4. Recibir, controlar y distribuir la correspondencia de la división.			4. Que diariamente registre, controle y distribuya la correspondencia de la división; que de seguimiento a los controles y que someta un informe mensual detallado que entregará al supervisor no más tarde del día 28 de cada mes.
5. Concertar / coordinar citas, reuniones y visitas de los miembros de la división.			5. Que mantenga un calendario de citas, reuniones y visitas de la división. que dé seguimiento para asegurar la comparecencia de los citados, de manera que se realicen las actividades en la fecha y hora provista.
6. Atender y referir visitas y llamadas telefónicas.			6. Que atienda y refiera cortemente visitas y llamadas sin que se reciban quejas por atención pobre a esta tarea. Que someta un informe trimestral del número de visitas y llamadas atendidas deberá someterlo no más tarde de la primera semana del cuarto mes.
7. Realizar otras tareas afines al puesto			7. Que esté dispuesto a realizar otras tareas afines al puesto cuando le sea solicitado.
Natacha Escribano Roque Firma del Empleado		Certifico que conozco y estoy de acuerdo con el contenido de la Hoja de Deberes y Resultados Esperados Juan Pérez Intor Firma del Supervisor	
8 julio/79 Fecha		julio 8/79 Fecha	

SISTEMA DE EVALUACION Y MOTIVACION DE EMPLEADO

PERFIL GRAFICO DE EJECUCION DE TAREAS ASIGNADAS

NOMBRE DEL EMPLEADO: Natacha Escribano Roque
 TITULO OFICIAL: Secretaria III
 DIVISION: Estudios e Investigaciones
 PERIODO DE: 8 de julio de 1979
 SOCIAL: 000-00-0000
 OFICINA: Oficina

SEGURO: 000-00-0000
 DEL PUESTO: SUPERVISOR INMEDIATO - Juan Pérez Pintor

NIVEL DE EJECUCION	PERIODO DE EJECUCION							PROGRAMA DE MOTIVACION
	1	2	3	4	5	6	7	
SUPERPASEO EL RESULTADO ESPERADO	.	.	.	.	.	.	.	Se le hará un reconocimiento a su labor frente a sus compañeros. Se le otorgará una carta de reconocimiento por su eficiente trabajo de archivo y de control de correspondencia. Se recomendará estos para la promoción general.
ALCANZO EL RESULTADO ESPERADO	.	.	.	.	.	.	.	Participará en un adiestramiento de mejoras a la secretaría. Se le brindará una orientación sobre el uso de la ley.
NO ALCANZO EL RESULTADO ESPERADO	.	.	.	.	.	.	.	Participará en adiestramientos de técnicas telefónicas y relaciones interpersonales. Someterá un plan de redistribución de actividades al personal de la oficina. Mantendrá el calendario de citas y actividades de la oficina.
RESUMEN DE LA EVALUACION								
Natacha Escribano ha desarrollado con gran eficiencia proyectos de redistribución, esto demuestra que con el debido adiestramiento y orientación podrá superar aún más los niveles de ejecución de sus demás tareas.								

OBSERVACIONES ESPECIFICAS POR TAREA

- 1 Realizó los trabajos importantes dentro de las fechas establecidas. recibió un 5% de los trabajos por errores y los trabajos cumplen con los requisitos de nitidez establecidos para esta tarea.
- 2 Al tener dictado realiza esta tarea con facilidad. Expone, al transcribir se preocupa por la corrección de las transcripciones realizando esta tarea dentro de los estándares establecidos.
- 3 Desatendió por propia iniciativa un expediente sin firma de archivo. Facilitó la labor de la división por la rapidez y eficiencia con que localiza los documentos necesarios.
- 4 Por su diligente esfuerzo de seguimiento, logró que al final de cada mes se hubiese contestado sobre el 90% de la correspondencia de la división. Se recibieron cartas de encomio por la prontitud y eficiencia.
- 5 No logró mantener el calendario de citas al día, no dió el debido seguimiento a los citados causando esto que las actividades no se llevaran a cabo según programadas. Se recibieron quejas por estas fallas de parte de los citados.
- 6 Se recibieron un número considerable de quejas de visitantes e interlocutores telefónicos. Se discutió la situación con ella pero persistieron algunas fallas.
- 7 Demostró interés al realizar aquellas tareas afines a su puesto siempre y cuando no se le requiriera que trabajara fuera de horas laborales.

Nota: El empleado, al haber superado los resultados de la Evaluación, sin embargo, el mismo no considero su conducta con el mismo.

Natacha Escribano Roque
 Juan Pérez Pintor
 Firma del Empleado
 Firma del Supervisor
 Firma del Revisor

SISTEMA DE EVALUACION Y MOTIVACION DE EMPLEADOS

PERFIL GRAFICO DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS DE ORDEN Y DISCIPLINA

NOMBRE DEL EMPLEADO: Natacha Escobar Roque
 SIGURO: 000-00-0000
 TITULO OFICIAL: Secretaría III
 DIVISION DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES: OFICINA
 PERIODO DE: 1 de Julio de 1979
 DEL PUESTO: Juan Pérez Pintor
 SUPERVISOR INMEDIATO: Juan Pérez Pintor

7 de enero de 1980

NIVELES DE CUMPLIMIENTO	CRITERIOS DE ORDEN Y DISCIPLINA				AREA DE RECONOCIMIENTO	PROGRAMA DE MOTIVACION
	Ausencia	Suavidad	Confianza	Cooperación		
SOBREPASO EL NIVEL ESPERADO	•	•	•	•		
ALCANZO EL NIVEL ESPERADO	•	•	•	•		La empleada participará de un adiestramiento sobre Relaciones Interpersonales. Se le brindará una orientación sobre el Artículo 10 de la Ley y sus disposiciones para crear más conciencia en el empleado sobre sus deberes y obligaciones como empleado público.
NO ALCANZO EL NIVEL ESPERADO	•	•	•	•		Intento de la orientación que se le ofrecerá al empleado sobre el Artículo 10 de la Ley se le dará énfasis a los puntos 1, 2, 3 y 4.
OBSERVACIONES ESPECIFICAS	ASISTENCIA: A pesar de haberse comprometido a asistir a las actividades de la oficina, no ha asistido a las actividades de la oficina.				RESUMEN DE LA EVALUACION Después de la entrevista de evaluación hemos observado que la empleada está en la mejor actitud de mejorar en aquellas áreas donde no alcanza y superarse en las que alcanza el nivel esperado. Se le dará fiel cumplimiento al programa de motivación a fin de que para el próximo ciclo de evaluación obtengamos unos mejores resultados.	
	SOCIABILIDAD: Normalmente mantiene una buena relación con sus compañeros, con los supervisores y con los visitantes. Por lo general ha sido paciente, paciente y así como al tratar con los visitantes.					
CONFIDABILIDAD: Ha tenido alguna dificultad en la supervisión constante.						
COOPERACION: Demuestra interés en realizar trabajos actividades que ayuden a lograr los objetivos más inmediatos de la oficina. En varias ocasiones se ha manifestado interés en ayudar a los supervisores a resolver problemas personales cuando se le pide que lo haga.						
INTEGRIDAD: No ha estado involucrada en situaciones contrarias a los deberes y responsabilidades del empleo público según la Ley y los reglamentos.						

Certifico que he leído y he verificado los datos de esta evaluación. Sin embargo, el empleado no está obligado a aceptar los resultados de esta evaluación.

Firma del Empleado: Natacha Escobar Roque
 Firma del Supervisor: Juan Pérez Pintor

Firma del Revisor

COMENTARIOS ADICIONALES DEL SUPERVISOR

COMENTARIOS DEL EMPLEADO SOBRE LA EVALUACION

Firma del Supervisor

Firma del Empleado

Fecha

Fecha

COMENTARIOS ADICIONALES DEL SUPERVISOR

COMENTARIOS DEL EMPLEADO SOBRE LA EVALUACION

Firma del Supervisor

Fecha

Firma del Empleado

Fecha

FECHA DE INICIO DEL CICLO DE EVALUACION 12 de julio de 1999

FECHA DE EVALUACION 15 de enero de 1980

[illegible]

HOJA DE DEBERES Y RESULTADOS ESPERADOS

FECHA DE INICIO DEL
CICLO DE EVALUACION: 10 de julio de 1979

FECHA DE EVALUACION: 13 de enero de 1980

NOMBRE DEL EMPLEADO:	SEGURO SOCIAL	TITULO DEL PUESTO	CONSEJE	DIVISION U OFICINA	Administración
Evaristo Canutero Vale	000-00-05:00				
TAREAS BASICAS DEL PUESTO <i>Relacion de las tareas y tareas principales del puesto, en el ciclo de evaluacion</i>					
1. Mantener limpios escritorios, archivos, mobiliario, los pisos, ventanas y puertas del área asignada.				RESULTADOS ESPERADOS	<i>El trabajador debe mantener en todo momento el área asignada limpia y libre de polvo, y debe mantener el mobiliario en buen estado.</i>
2. Mantener limpio el lavamanos, inodoro, piso, ventanas y puerta del baño del área asignada; suplir papel toalla y papel sanitario.					1. Que realice la limpieza de su área diariamente de manera que no se reciban quejas al respecto y que esto sea comprobable mediante inspecciones periódicas.
3. Vaciar y limpiar diariamente los zafacones del área y estar en la barra.					2. Que limpie el baño del área asignada todos los días y se encargue de suplir aquel material necesario tan pronto se agote la existencia del mismo en el baño.
4. Limpiar y vaciar el agua; mantener el dispensador de agua y mantener limpia la zona alrededor de la fuente.					3. Que revise los zafacones de su área temprano en la mañana todos los días y se asegure de que la basura acumulada en estos se vacíe, además de ser necesario que lave los mismos cuando la situación lo amerite.
5. Buscar requisiciones al almacén y distribuirles a las correspondientes divisiones.					4. Diariamente limpiar con un paño y detergente la fuente de agua además, debe mantener el área alrededor de la fuente limpia y el dispensario de vasos debe estar siempre lleno.
6. Ayudar en mudanzas de equipo y mobiliario en la oficina siempre que sea necesario.					5. Que una vez se le entreguen las requisiciones proceda a entregar estas el mismo día de su recibo.
7. Realizar otras tareas afines al puesto.					6. Que esté disponible y que realice las mudanzas dentro del tiempo asignado para la misma, que al efectuar esta labor lo haga siguiendo aquellas medidas de seguridad necesarias para evitar accidentes del trabajo, y sin que se reporten averías al equipo o mobiliario.
					7. Que esté dispuesto a realizar otras tareas afines al puesto cuando le sea solicitado.
<i>Créditos que da el evaluador y revise con el empleado la Hoja de Deberes y Resultados Esperados</i> Evaristo Canutero Vale Julio 10/79 Fecha		<i>Capitane Rodríguez</i> Capitane Rodríguez Fecha del Supervisor 10 julio/79 Fecha			

IV. BOSQUEJO DE ADIESTRAMIENTO PARA EL DESARROLLO DE
UN SISTEMA DE EVALUACION DE EMPLEADOS

IV. Bosquejo de Adiestramiento para el Desarrollo de Un Sistema de Evaluación y Motivación de Empleados

A. Objetivos:

1. Objetivo General

El adiestramiento va dirigido a familiarizar al participante con las bases teóricas para el desarrollo de un sistema de evaluación tal y como se ha descrito, y a ofrecer las guías prácticas para la implantación del mismo.

2. Objetivos Específicos

Se espera que al final del adiestramiento los participantes puedan:

- a) Conocer la teoría relacionada con la Evaluación de Empleados; los elementos que componen el Sistema de Evaluación de Empleados, sus usos y objetivos; y el proceso a través del cual se desarrolla y se implanta.
- b) Analizar e interpretar los elementos psicológicos que intervienen en la relación Evaluador-Evaluado: Motivación, Percepción, Comunicación.
- c) Realizar efectivamente las diferentes tareas del Evaluador. Diseñar objetivos operacionales; determinar los niveles de cumplimiento de estos objetivos; analizar e interpretar datos e incidentes sobre el evaluado; realizar entrevistas de evaluación efectivas; establecer mecanismos de seguimiento a los planes de mejoramiento.

B. Bosquejo del Contenido

Primera Parte: La Evaluación: Función Gerencial Indispensable

1. Importancia y Necesidad de Evaluación

- a) Evaluación Formal vs. Evaluación Informal
- b) Objetivos, Ventajas y Usos de un Sistema Formal de Evaluación

2. El Aspecto Humano de la Administración

- a) Necesidades Humanas y Motivación: Teoría A.H. Maslow
- b) Teoría X y Teoría Y: Estilos Administrativos de Douglas McGregor

- c) Problemas de Percepción y Comunicación entre las Personas

3. Diseño y Preparación para la Implantación del Sistema de Evaluación

- a) Base Teórica; Base Legal
- b) Diseño del Sistema
- c) Adiestramiento y Orientación de Participante
- d) Implantación Experimental y General

Segunda Parte: Implantación del Sistema

1. Elementos del Sistema de Evaluación

- a) Hoja de Deberes y Resultados Esperados
- b) Criterios de Orden y Disciplina
- c) Registro de Incidentes Significativos
- d) Administración del Sistema
- e) Instrumentos de Evaluación
- f) Mecanismos de Revisión

2. Ciclo Administrativo

- a) Primera Fase: Revisión de Hoja de Deberes y Establecimiento de Resultados Esperados
- b) Segunda Fase: Evaluación Informal
- c) Tercera Fase: Evaluación Formal

3. Guías Generales para la Evaluación de Empleado

- a) Diseño de Resultados Esperados
- b) Evaluación del Empleado en sus Deberes
- c) Cumplimiento de Criterios de Orden y Disciplina
- d) Cumplimentación del Perfil Gráfico del Empleado
- e) La Entrevista de Evaluación
- f) Mecanismo de Revisión y Reconsideración

C. Metodología

- 1. Conferencias
- 2. Lecturas (Véase Bibliografía)
- 3. Discusiones de Grupo
- 4. Ejercicios
- 5. Asignaciones Prácticas de Trabajo

6. Películas y otro Material Audiovisual

D. Diseño de AdiestramientoPrimer Día

A. M.	8:30 - 8:45	Introducción: Objetivo del Seminario
	8:45 - 9:15	Presentación de Participantes
	9:15 - 10:15	Conferencia: La Evaluación como Función Gerencial Indispensable
	10:15- 10:30	Receso
	10:30- 11:30	Presentación del Primer Elemento del Sistema de Evaluación: La Hoja de Deberes y de las Guías para el Desarrollo de los Objetivos Operacionales (Resultados Esperados)
		Asignación: Desarrollar hoja de Deberes de su propio puesto con sus resultados esperados
	11:30- 12:00	Conferencia: "Proceso de Diseño e Implantación de un Sistema de Evaluación
P. M.	1:00- 1:30	Bases teóricas para un Sistema de Evaluación
	1:30- 3:45	Conferencia: "Instalando y Administrando un Sistema de Evaluación".

Segundo Día

A. M.	8:30 - 9:45	Discusión de Asignación: Hoja de Deberes y Resultados Esperados.
	9:45 - 10:00	Discusión: "Criterios de Orden y Disciplina (Artículo 6 Ley de Personal)
	10:00 - 10:15	Receso
	10:15 - 12:00	Conferencia: Guías para llenar el Perfil Gráfico de Empleados
		Taller: Intercambiar hoja de deberes y llenar perfil gráfico del empleado
P. M.	1:00 - 1:45	Conferencia: "La Entrevista de Evaluación."

1:45- 2:15	Desarrollo de planes de acción como resultados Esperados
2:15 -3:00	Demostración-Película: La Entre- vista de Evaluación o Adiestra- mientos de Evaluadores
3:00 -3:30	Resumen y Evaluación del Adies- tramiento

V. CALENDARIO DE IMPLANTACION

VI. VIGENCIA

VIGENCIA

Este Diseño comenzará a regir en la fecha en que sea aprobado por el Director de la Oficina Central de Administración de Personal.

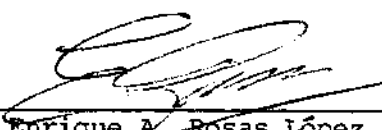
Cualquier cambio posterior a la fecha de aprobación será sometido a la Oficina Central de Administración de Personal para su revisión y aprobación.

Adoptado por:


Sr. Víctor Rodríguez Figueroa
Director Ejecutivo
Oficina Asuntos Laborales
Oficina del Gobernador

Fecha

Aprobado por:


Sr. Enrique A. Rosas López
Director
Oficina Central de Administración
de Personal

Fecha

23 MARZO - 1988

VII. DEFINICIONES

Definiciones

1. Sistema de Evaluación y Motivación de Empleados o Sistema: Parte integral y fundamental del sistema de administración de personal mediante el cual una organización obtiene información objetiva sobre el desempeño de sus recursos humanos para determinar la efectividad de éstos en el logro de las metas establecidas.
2. Evaluación: Técnica administrativa que incluye los procesos de observar; juzgar, medir, y revisar la ejecución total de un individuo en referencia a un estándar específico, una norma o criterio.
3. Observación: El proceso de examinar sistemática y objetivamente el acto total de ejecutar una tarea en términos tanto de los resultados alcanzados como de la conducta que la acompaña.
4. Juzgar: El proceso de valorar el acto de ejecución en términos de una norma establecida.
5. Medir: El proceso de adjudicar valores cuantitativos o cualitativos al acto de ejecución.
6. Revisar: El proceso de examinar retrospectivamente la ejecución total del empleado para llegar a conclusiones amplias y establecer la dirección en que éste puede moverse para alcanzar nuevos niveles de excelencia.
7. Ejecución del Empleado: Se refiere al acto de realizar las tareas específicas que le son asignadas al empleado.
8. Norma, Estándar o Criterio: Descripciones cuantitativas y cualitativas preestablecidas, de aceptación general, que sirven como índice para medir niveles de ejecución. Estas definiciones operacionales deben ser válidas, confiables, y representativas de cualidades adecuadas para determinados tipos de trabajo.
9. Instrumento de Evaluación: Cualquier método (formulario, escalas, etc.) que se utilice para describir la ejecución del empleado en relación a unos criterios previamente establecidos.

VIII. BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- 1- Allan, Peter, "The Development of a task oriented approach to Performance Evaluation in the city of New York", Public Personnel Management, Vol. 6, No. 6, Jan-Feb. 1978.
- 2- Cangeni, Joseph P., "A System for Rewarding Outstanding Employees". Personnel Journal Vol. 57, No. 2 February 1978."
- 3- De la Luz, Antonio La Empresa y la Función de Personal, Río Piedras: Editorial Universitaria, 1974 Cap. 7
- 4- "Evaluación" - Revista El Sol - Organo de la Asociación de Maestros de Puerto Rico, Vol. XX, Núm. 20, marzo 1976
- 5- Fear, Richard A. The Evaluation Interview, Second Edition, McGraw Hill Book Company, New York, 1973.
- 6- Fleishman, E.A., "Toward a Taxonomy of Human Performance", American Psychologist, (30, 12) 1975 1149 pags.
- 7- Haynes Marione, "Developing an Appraisal Program" Personnel Journal Vol. 57, No. 2 February 1978
- 8- Hepner, H.W. Psychology: Applied to Life and Work, New Jersey: Prentice Hall Inc. 1966, Pag. 343-358
- 9- Holey Jr., Willaim H. "Performance Appraisal in Public Sector" Public Personnel Management, Vol. 6 No.6 January-February 1978
- 10- Kellog, Marions S., "What to do about Performance Appraisal"
- 11- Kirby, Peter G., "Productivity Increases Through Feedback Systems" Personnel Journal, Vol. 56, No 10 Oct. 1977
- 12- Locher, Allan H. "Performance Appraisal" - A Survey of Current Practices" Personnel Journal, Vol. 56, No.5, May 1977
- 13- López, Félix, "Personnel Interviewing: Theory and Practice" McGraw Hill, 1965
- 14- López, Felix M., "Evaluating Employee Performance", Public Personnel Association, Chicago, 1968

- 15- Lloyd, Willaim F., "Performance Appraisal a Short Approach for a Workable Program Installing", Personnel Journal Vol. 56, No. 9 September 1977
- 16- Maiser, N.R.F., Psichology in Industrial Organization, Fourth Ed., Boston: Houghton Mi-fin Company, 1973, Cap. 8 pp 181-205
- 17- Meyer, Herbert H., "The Annual Performance review Discussion: Making It Constructive". Personnel Journal Vol. 56, No. 10 October 1977
- 18- Oficina de Personal, "Estudio del Sistema de Calificación de Eficiencia que Administra la Oficina de Personal" División de Planes y Procedimientos San Juan, 1957
- 19- Prentice Hall., "Polices and Practices - "Don't forget what your performance appraisal is all about"
New Ideas pp-197

"Make Merit Ratings a Motivator not a Scare Tactic"
New Ideas pp 250

Merit Rating - "Personnel Management Policies and Procedures" - pp 530-5313

"What the Personnel Executive Needs to Know about Job Evaluation, Job Evaluation, pp 15011-15020

Planning the Basic Steps - Job Evaluation, pp 15101-15117
- 20- Scheer, Wilbert E., Personnel Director's Handbook, Third Printing, Chicago: Dartnell Corporation, 1971 pp 462, 651-656
- 21- Sick, Henry L. Administración en Gerencia de Empresas 2da. Edición pag. 184-238 Cap. 15.
- 22- Varney, Gleen H. Management by Objectives - Ninth Printing Chicago: Dartnell Corporation

MATERIAL DE LECTURAEvaluación

- 1) Evaluación y Seguimiento - Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP)

Orientaciones para la administración de los procesos de la capacitación por Carlos Ramírez Cardona - 351.3 - 1590
- 2) Evaluation - Katzell Raymond A (et al) Work productivity and jobs satisfaction: an Evaluation of policy related research - By Raymond A. Katzell and Daniel Yankelowich- Ley York, The Psychological Corp. (1975) 658.5 - k19w
- 3) The Evaluation Interview - Fear, Richard A. - The evaluation interview Predicting job performance in business and insdustry N.Y. McGraw-Hill 1958 - 658.311 F 288 e
- 4) Evaluating Employee Performance - Public Personnel Association
López Félix M. - Evaluating Employee Performance (1968) 658.32 L864
- 5) Evaluation instruments, constructing - First Edward J. - Constructing Employee Performance (1968) 151.22 F 992c
- 6) Evaluating Public Personnel Association
López Félix M. - Evaluating Employee Performance (1968) 658.32 L 864e