

Reporte de Lectura

Tema: Unidad 4	4.5 Los Estándares de Desempeño
Ficha de la fuente de información.	
No. 1	https://www.opm.gov/policy-data-oversight/performance-management/reference-materials/articles/developing-performance-standards/
Palabras claves. Desempeño, Expectativa, Medidas, Elementos	
Referencia APA. OPU. (s.f.). <i>Developing Performance Standards</i> . Obtenido de https://www.opm.gov/policy-data-oversight/performance-management/reference-materials/articles/developing-performance-standards/	
RESUMEN (si la información es tomada de un artículo o página web)	
Según la OPM:	
Los estándares de desempeño deben ser objetivos, medibles, realistas y estar claramente definidos por escrito (o registrados de otra manera). Deben redactarse en función de indicadores específicos que se utilizarán para evaluar el desempeño. Para desarrollar indicadores específicos, primero debe determinar los indicadores generales que son importantes para cada elemento.	
Los indicadores generales utilizados para medir el desempeño de los empleados incluyen los siguientes:	
<ul style="list-style-type: none">• La calidad se refiere a la eficacia del trabajo realizado y/o a la precisión o efectividad del producto final. La calidad abarca la precisión, la apariencia, la utilidad y la efectividad.• La cantidad se refiere a la cantidad de trabajo producido. Una medida cuantitativa puede expresarse como un índice de error, como el número o porcentaje de errores permitidos por unidad de trabajo, o como un resultado general que se pretende alcanzar. Al establecer un estándar de calidad o cantidad, el estándar de Éxito Total debe ser lo suficientemente alto como para representar un reto, pero no tan alto como para que resulte inalcanzable.• La puntualidad se refiere a la rapidez, el momento y la fecha límite de entrega del trabajo. El error más común al establecer estándares de puntualidad es no contemplar ningún margen de error. Al igual que con otros estándares, los de puntualidad deben establecerse de forma realista, considerando los demás requisitos de desempeño y las necesidades de la organización.• La rentabilidad se refiere al ahorro económico para el gobierno o al cumplimiento de un presupuesto. Los estándares que abordan la rentabilidad deben basarse en niveles de recursos específicos (dinero, personal o tiempo) que generalmente pueden documentarse y medirse en los presupuestos anuales de las agencias. Los estándares de rentabilidad pueden incluir	

Reporte de Lectura

aspectos del desempeño como el mantenimiento o la reducción de los costos unitarios, la reducción del tiempo de producción de un producto o servicio y la reducción del desperdicio.

Una vez que haya establecido las medidas específicas que se aplican a los elementos, puede comenzar a redactar los estándares. Antes de redactar el estándar de Éxito Total, debe conocer el número de niveles que utiliza su programa de evaluación para valorar los elementos. Por ejemplo, si su programa de evaluación utiliza dos niveles, el estándar de Éxito Total describiría un único punto de desempeño, por encima del cual se considera Éxito Total y por debajo del cual se considera Inaceptable. En cambio, si su programa de evaluación utiliza cinco niveles, el estándar de Éxito Total se describiría como un rango, por encima del cual se considera superior a Éxito Total y por debajo del cual se considera Mínimamente Satisfactorio (o equivalente). La forma de redactar el estándar de Éxito Total depende del número de niveles que su programa utilice para valorar los elementos.

Si una medida específica para un elemento es numérica, por ejemplo, se enumerarían las unidades a monitorear y se determinaría el rango de números (o el número único en un programa que evalúa elementos en dos niveles) que representa un desempeño plenamente satisfactorio. Si la medida específica es descriptiva, se identificaría al evaluador, se enumerarían los factores que este consideraría y se determinaría qué observaría o reportaría para verificar que se ha alcanzado un desempeño plenamente satisfactorio para ese elemento.

Prontuario

Un estándar de desempeño es una guía que establece la gerencia para definir qué tan bien debe realizar su trabajo un empleado. En otras palabras, marca los niveles mínimos y esperados de rendimiento que se deben cumplir para obtener una evaluación satisfactoria. Cada puesto debe contar con un estándar de “Satisfactorio”, y aunque no siempre es obligatorio, es recomendable incluir también los niveles superiores para que los trabajadores sepan qué se necesita para destacar.

Estos estándares deben ser claros, medibles, alcanzables y objetivos, y deben estar escritos o registrados para garantizar que las evaluaciones sean justas. Se basan en indicadores específicos, los cuales permiten medir de manera precisa distintos aspectos del trabajo.

Los principales indicadores de desempeño son:

- Calidad: mide la eficacia, exactitud y utilidad del trabajo o del producto final.
- Cantidad: se refiere al volumen de trabajo realizado, expresado en resultados o índices de error aceptables.

Reporte de Lectura

- Puntualidad: evalúa si las tareas se entregan en el tiempo previsto y con la rapidez requerida.
- Rentabilidad: analiza el uso eficiente de recursos, el cumplimiento del presupuesto y la reducción de costos o desperdicios.

Al definir los estándares, es importante considerar cuántos niveles de evaluación utiliza el sistema de la organización. Por ejemplo, si solo hay dos niveles, se define un punto que separa lo aceptable de lo inaceptable; si hay más, se establecen rangos que van desde el mínimo satisfactorio hasta el desempeño sobresaliente.

Cuando los indicadores son numéricos, se fijan los rangos o cifras que determinan un desempeño satisfactorio; si son descriptivos, se especifican los aspectos que el evaluador debe observar.