

## CAPITULO I

### INTRODUCCION

El presente estudio es la realización de una idea que hace tiempo veníamos madurando respecto a uno de los problemas más importantes de nuestro entorno: El Recurso Humano en la Industria. La pregunta de cómo conocer realmente el potencial de trabajo con que cuenta una empresa es muy difícil de contestar sin la información adecuada. El saber cuando y a quién relevar, alentar, destituir, capacitar, incentivar, ascender y adiestrar, reviste especial importancia en la búsqueda de la optimización de los Recursos Humanos.

De acuerdo a lo anteriormente citado, el conocimiento de los propios recursos es indispensable, y en un aspecto administrativo un poco más general es como se ha llegado a tener la medida de los recursos materiales cuantificados en Costo, Capacidad Instalada, Velocidad de Producción, etc. La medida también es objetiva para el caso de los recursos financieros; el aprovechamiento se puede medir mediante la Tasa de Rendimiento, el Balance General, el Estado de pérdidas y ganancias, etc. Para el caso de recursos humanos, existen ciertas actividades en las que el desempeño se puede medir fácilmente de acuerdo a la cantidad de piezas efectivas producidas, siendo una medida objetiva y razonable. El problema de evaluación surge cuando la actividad laboral asignada al trabajador es difícil de medir; cuando el trabajo o su producto no es fácilmente cuantificable, como puede ser la calidad, la limpieza y el grado de dificultad que pudiera presentar, además de otros aspectos importantes que intervienen en la realización de las actividades laborales. Ahí es donde se requiere de una técnica especial para poder evaluar lo más objetivamente la labor que el trabajador entrega a la compañía, desde todos los ángulos posibles.

Es bien sabido que cualquier empresa que no cuenta con un recurso humano eficiente, poco o nada podrá lograr de los objetivos para los que fué instituida, aún si se destinan sobradamente recursos financieros y materiales; no siendo así para el caso contrario; si nosotros contamos con un tipo de personal de alta calidad, las carencias de los otros recursos no afectan en la misma proporción en el logro de las metas trazadas.

Desde éste enfoque, nuestro estudio se inicia mostrando una panorámica de lo que es la medición del desempeño, desde sus inicios, hasta llegar a enumerar los más utilizados en la actualidad por su probada eficacia al momento de implementarse.

En el capítulo III, se expone la utilidad de la evaluación del desempeño, y con ello la importancia de contar con un sistema adecuado. Cada una de las razones expuestas, por si

solas justifican la implementación del sistema.

Como principales requisitos y como verdaderos cimientos de un sistema eficiente de Evaluación, en el capítulo IV, se exponen detalladamente los conceptos de objetividad, validez y confiabilidad.

Los Factores Psicológicos más importantes y citados mayormente por los autores de libros de texto, se presentan en el capítulo V, describiéndolos de una forma breve, además de proponer algunos artificios que tienden a evitar la aparición de éstos elementos de distorsión de las calificaciones de evaluación.

Ya enterados de la actuación de los factores psicológicos, en el capítulo VI pasamos a describir los sistemas más conocidos de evaluación, tocando el punto de la influencia que los primeros presentan sobre los segundos. De éste capítulo deducimos cual es el sistema más conveniente para reducir al máximo su aparición.

Conocidas las características de Factores psicológicos y sistemas de evaluación, pasamos en el capítulo VII a la construcción de un modelo de evaluación del desempeño que, además de cumplir con los requisitos básicos, minimize la aparición de dichos factores que distorsionan la calificación del desempeño. En éste capítulo se describen todas las características que debe observar nuestro modelo a proponer, que se retoman en el capítulo VIII, donde se propone un modelo de evaluación en forma concreta.

Como última indicación en éste capítulo introductorio, es necesario aclarar que el modelo que se presenta en éste estudio, es tan solo un ejemplo para mostrar los pasos que se han de seguir en la elaboración de el modelo particular que habrá de implantarse en la industria, empresa ó institución que se desee, ya que como lo indicamos enfáticamente en los puntos pertinentes de nuestro estudio, cada grupo de personas y su actividad tienden a ser diferentes por lo que cada modelo de evaluación deberá tomar en cuenta dicho precepto y ser diseñado de acuerdo a sus propias necesidades para lograr que reúna las cualidades de objetividad, validez y confiabilidad, indispensables en la función de evaluación.