

## **Análisis del proceso de evaluación del desempeño en una empresa de servicios.**

**Gaspar Eduardo Fuentes Garza / Profesor Investigador**  
**Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla / Corintio 3113. Col. Valle**  
**Primavera, Monterrey, N.L./ CP 64833/ Tel. 8184864157/ [gasparfuentes@hotmail.com](mailto:gasparfuentes@hotmail.com)**

### **Resumen**

El objetivo de este artículo es analizar el proceso de evaluación del desempeño en una organización del área de servicios en lo que se refiere a la autoevaluación de los objetivos de desempeño de sus colaboradores y su coincidencia con la evaluación final de parte de su líder. Este análisis compara ambos resultados y muestra que el 62.5% de la población realiza una autoevaluación que coincide con la realizada por su líder. Lo anterior indica que falta una mayor capacitación para la redacción de los objetivos, una mayor participación del líder en el proceso de gestión del desempeño a través de una correcta comunicación de los objetivos de la organización y la capacitación adecuada para el correcto entendimiento de la gestión del desempeño.

### **Abstract**

The aim of this paper is to analyze the process of performance evaluation of an organization 's service area as regards self-assessment of the performance objectives of its employees and its coincidence with the final evaluation of their leader . This analysis compares the two results and shows that 62.5 % of the population make a self-assessment match the one made by their leader. This indicates that more training needed for drafting the objectives, greater participation of the leader in the process of performance management through proper communication of the objectives of the organization and appropriate training for proper understanding of management performance .

### **Palabras Clave**

Líder, Métodos de evaluación, Evaluación de desempeño.