

La evaluación del desempeño incrementa la calidad en la atención en las empresas de servicios.

Evaluation of performance increases quality in attention in hotel companies.

Verónica Esther Tejedor Vergara

Universidad de Panamá, veronicadwn@gmail.com

Resumen

En la actualidad y en su contexto nacional e internacional, las empresas se desarrollan y compiten constantemente. Con esta investigación, pretendemos realizar un estudio sobre la evaluación por competencias, con el objetivo de identificar conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y otras que debe reunir el talento humano que pretendemos contratar en las empresas hoteleras, para enfrentar los desafíos presentes y futuros y al mismo tiempo beneficiarnos de una nueva perspectiva, aumentando e incrementando las habilidades que agregan valor al servicio de calidad que ofrecen las mismas, en la Ciudad de Panamá. Es esencial organizar acciones exitosas que los lleven a examinar la importancia de cuidar de aquellos que serán nombrados para ocupar un puesto estratégico, sobre todo para identificar las competencias esenciales, el potencial y las capacidades que promoverán el alcance de manera exitosa de las metas, objetivos, tácticas y estrategia empresarial.

Palabras claves: evaluación, competencia, calidad en la atención, instrumento

Abstract

Currently and in its national and international context, companies are constantly developing and competing. With this research, we intend to conduct a study on evaluation by competencies, with the aim of identifying knowledge, skills, attitudes, and other skills that human talent must seek to hire in hotel companies, to face present and future challenges and At the same time, we benefit from a new perspective, increasing and increasing the skills that add value to the quality service offered by them, in Panama City. It is essential to organize successful actions that will lead them to examine the importance of caring for those who will be appointed to a strategic position, especially to identify the essential competencies, potential and capacities that will promote the successful achievement of goals, objectives , tactics and business strategy.

Keywords claves: evaluation, competence, quality of attention, instrument

INTRODUCCIÓN

Este artículo tiene el propósito de brindar a las empresas hoteleras un instrumento de evaluación del desempeño, a fin de suministrar un proceso para mejorar la atención que ofrecen los colaboradores y cumplir con la misión y visión de la empresa, ya que actualmente las empresas hoteleras presentan dificultad a la hora de brindar la atención que ofrecen los hoteles, es por eso que deseamos que los colaboradores se involucren en todo el proceso de toma de decisiones y puedan ser parte imprescindible en el diseño de las estrategias implementadas por la empresa.

Para contribuir al cumplimiento de las metas establecidas por la organización y disponer de un avance continuo, a corto y largo plazo, es importante crear un proceso de gestión e instrucción a través de la evaluación por competencias, con el fin de reconocer las debilidades y fortalezas de los colaboradores y sobre todo explorar cuales son las habilidades, conocimientos, actitudes, capacidades, destrezas y aptitudes específicas para desempeñar cada puesto.

La evaluación por competencia es un método que fortalece el rendimiento de los colaboradores, ayudándolos a crecer, siendo productivos y por ende oportunos.

El instrumento de evaluación por competencias, permite hacer evaluaciones dispuestas, con alineaciones convenientes al trabajo que realizan, integrando la motivación en el ejercicio de sus funciones.

El escenario financiero empresarial de nuestro país, está en un auge económico, es por eso que lograr empresas estables acordes a los avances del mercado, es una labor preponderante del departamento de recurso humano, con el objetivo de que los colaboradores se desempeñen eficientemente a través de una evaluación por competencia, considerándolo como un instrumento preciso que deben penetrar en

el fortalecimiento y crecimiento del recurso humano.

Hoy por hoy son muchos los escritos que dan prioridad y la debida relevancia al recurso humano como un ingrediente clave para el crecimiento, incremento y productividad de las empresas.

Es por eso que evaluar al personal de forma competitiva ayuda a que por consiguiente el colaborador pueda desempeñarse con éxito, tomando en cuenta las habilidades, destrezas creatividad y capacidades aportando al logro de las competencias requeridas para el puesto. Por tanto es necesario elevar el nivel de competitividad del recurso humano ya que son ellos los que con su motivación e innovación en el desempeño de sus funciones, logran que la estrategia planificada por los gerentes, instaure un camino seguro para la transformación corporativa y administrativa que la compañía logre con eficiencia ser competentes y dinámicos.

CONTENIDO

El presente artículo reconoce como un modelo de evaluación por competencia es una herramienta apropiada para medir la calidad en la atención de los colaboradores de las empresas de servicios, mismo que servirá para crear planes y políticas de mejoramiento que serán ventajosas para el recurso humano con que cuenta la empresa.

Con los resultados obtenidos, se verán positivamente reflejados en las personas y así poder aseverar la magnitud y trascendencia que demuestra la importancia de una evaluación por competencia.

Considero a los colaboradores, los bienes más preciados para una organización; y al colocar a personas oportunas, cobra jerarquía plantear un instrumento de evaluación por competencia que contribuya a que las empresas implementen procesos y

métodos que adquieran los propósitos, objetivos planteados, visión y misión, existiendo la certeza de hacer crecer a las empresas que se verán expresados en una excelente, eficiencia y eficacia en sus métodos y sobre todo lograr satisfacer el cliente interno y externo dentro de la corporación.

Elberto Cobos, miembro de la Fundación del Trabajo por el Sector Laboral indicó en el periódico el Panamá América del día 17 de diciembre, escrito por José Alvarado, indicó “que las competencias benefician a los trabajadores, ya que después de ser examinado y evaluadas sus Competencias Laborales, se le debe capacitar en los aspectos o habilidades de la profesión que aún no dominan”.

Para los siguientes años la evaluación por competencias tendrá trascendencias e injerencias objetivas, no bastará la formación académica para desempeñar una labor con eficiencia, lo más importante para ser un colaborador competente, es el desempeño que realice con calidad.

La evaluación por competencia establece los pasos para conocer las tareas y su desenvolvimiento. Con la evaluación se logra detectar situaciones que impiden que las labores se desenvuelvan de la mejor manera impidiendo un resultado favorable. También se muestran anomalías que se presentan en el ambiente como por ejemplo: falta de motivación, falta de integración, debilidades en la capacitación que debe ofrecerse antes de iniciar las tareas, debilidades en el sistema de compensaciones, liderazgo inapropiado, y otras.

En la actualidad y en su contexto nacional e internacional, las empresas se desarrollan y compiten constantemente. Con esta investigación, pretendemos proponer un modelo de evaluación por competencias, identificando conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y otras que debe reunir el talento humano que pretendemos contratar en las empresas de servicios, para enfrentar los desafíos

presentes y futuros y al mismo tiempo beneficiarnos de una nueva perspectiva, descubriendo, aumentando e incrementando las habilidades que agregan valor al servicio de calidad que ofrecen las mismas, en la Ciudad de Panamá.

Por lo tanto, es esencial organizar acciones exitosas que los lleven a examinar la importancia de cuidar de aquellos que serán nombrados para ocupar un puesto estratégico, sobre todo para identificar las competencias esenciales, el potencial y las capacidades que promoverán el alcance de manera exitosa de las metas, objetivos, tácticas y estrategias empresariales.

Por esta razón, es necesario verificar periódicamente que el personal sea productivo. Para esto, se deben llevar a cabo evaluaciones armónicas que tengan en cuenta las competencias que se han, previamente determinado para el cargo que desempeña cada colaborador.

Delimitamos esta investigación a las empresas hoteleras, porque hay evidencias de que la cultura de servicio que ofrece nuestro país es escasa. Se ha expresado que los mismos no poseen la cultura organizacional de servicio. Asimismo, es conocido que las empresas no cuentan con las herramientas gerenciales del área de Recursos Humanos que les permita medir acertadamente las debilidades y fortalezas de su talento humano.

Con este estudio pretendemos alcanzar una visión futura de la realidad que presentan las empresas de servicios y esperamos que nuestro esfuerzo sirva a los profesionales interesados en este tema de investigación.

El análisis que según autores han comunicado concernientes a la evaluación por competencias y la calidad en la atención, permitiendo un matiz conforme a las nuevas exigencias de la evaluación por competencia.

La exhaustiva búsqueda sobre los conceptos del objeto en estudio, de las fuentes constituidas por la publicación de artículos científicos de revistas, tesis doctoral, páginas web, bibliografía de referencia a cerca de la evaluación por competencias y calidad en la atención y otros documentos oportunos, el estudio reconoce la realidad problemática que orientará la búsqueda de información, se considera importante en el marco teórico contar con la visión de los expertos en el tema, con la finalidad de evaluar la competencia, para ello se puntualizan a continuación los hallazgos.

Chiavenato, Idalberto, (2017) argumenta “que las organizaciones no funcionan sin los individuos y estos no viven sin ellas; haciendo de esta relación de vital importancia para el equilibrio de satisfacciones que genera la empresa a los cinco (5) actores vinculados a ella como son: los consumidores, proveedores, dueños, sociedad y los trabajadores; con ello el mencionado autor afirma que la competitividad de las empresas se fundamentan en los colaboradores competitivos con los que cuentan. Por ello el tener especial cuidado al integrar a los talentos a la organización se requiere, para esta tarea, mayor atención y especialización”.

Díaz Hernández, Lázaro; Pérez Hoz, Grisell; Salas Perea, Ramón Syr, (2012,10), en su artículo: **Las competencias y el desempeño laboral en el sistema nacional de salud**, de la Revista Scielo. Sostiene que: “La evaluación del desempeño, “incluye en sí misma la evaluación de las competencias, de conjunto con las condiciones laborales y personales requeridas para su actuación en un determinado puesto de trabajo. Para que un profesional tenga un buen desempeño laboral requiere ser competente; pero el hecho de ser competente, por sí mismo, no garantiza siempre un buen desempeño profesional, ya que va a depender de las restantes condiciones existentes”.

Salas Perea, Ramón Syr; Díaz Hernández, Lázaro y Pérez Hoz, Grisell (2014,7), en

su artículo de la Revista Scielo con el título: **Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba**, alegan: “Para poder evaluar las competencias laborales de cualquier trabajador, se hace imprescindible primeramente haber desarrollado todo un proceso de identificación, tanto de las competencias generales como de las específicas, que requiere haber construido dicho trabajador para poder desempeñarse satisfactoriamente en un puesto laboral determinado.

En este proceso de identificación debe haber participado, entre otros, una representación de esos trabajadores. Posteriormente hay que desarrollar el proceso de normalización o estandarización de dichas competencias, a nivel por ejemplo de una especialidad dada, para un territorio o nacionalmente. Ello es vital, pues se debe recordar que para evaluar se requiere comparar cómo labora un determinado trabajador en relación con un patrón previamente establecido”.

Coste, Haidee; Lugo, Zolange; Zambrano, Egilde y García, Carlos, (2017,63), en su artículo titulado: **Competencias laborales en el banco occidental de descuento Orbis**. Subrayan lo siguiente: “La competencia orientación al cliente se practica en alto nivel, esto se evidencia a través de un personal interesado en si el cliente quedó satisfecho luego de atender su requerimiento, entendiéndolo para satisfacer sus necesidades, sin importar si son internos o externos, y promoviendo la creación de relaciones de largo plazo con ellos”.

Vidal Ledo María Josefina; Salas Perea, Ramón Syr; Fernández Oliva, Bertha y García Merino, Ana Liz, (2016,6), en su artículo titulado: **Educación basado en Competencias**, “La evaluación de las competencias laborales tiene la peculiaridad de que se lleva a cabo durante el proceso de trabajo y pone de manifiesto la efectividad del desempeño laboral y las deficiencias e insuficiencias de los trabajadores en su actividad profesional cotidiana. Las competencias benefician el

desempeño del colaborador, en ello determinamos el valor que proporciona al efectuar un servicio de calidad, por consiguiente es consiente del desempeño laboral placentero, llenando las expectativas del cliente”.

Los mismos autores Vidal Ledo María Josefina; Salas Perea, Ramón Syr; Fernández Oliva, Bertha y García Merino, Ana Liz, llegan a la siguiente conclusión de investigación: “Por ello, la evaluación de la competencia laboral del médico especialista es la metodología actual para garantizar la calidad del desarrollo profesional en salud, y es la vía científica de poder comenzar a aplicar en salud el principio de la retribución socialista, de a cada cual según la calidad del trabajo que realiza como profesional”.

Por otro lado implementando la Evaluación por competencia ofrecerá a las empresas en estudio, herramientas para equilibrar y superar los patrones de servicio al sector empresarial, por otro lado, Roberto Jean Francois, Director de la Escuela de Hotelería The Panamá International School, señaló en el mismo medio publicitario, “que es muy importante el tema de servicio y en Panamá este dista mucho del que debe ser”. Igualmente señaló “que en Panamá siempre hemos acostumbrado decir que somos un país de servicio, cuando en realidad somos un país con servicios.

En la misma revista en mención, Francois, argumenta que “no bastan cursos o seminarios de técnicas de servicio al cliente”, enfatizó “El tema pone a Panamá en desventaja, especialmente cuando el país está cada vez más en la mira de los turistas”.

Panamá, siendo un país de servicio, presenta debilidad en la atención que ofrecen las distintas organizaciones y los empresarios son conscientes que a nuestro personal le hace falta cultura y visión empresarial, impidiendo el desempeño con efectividad.

De acuerdo a este panorama respecto a la carencia de cultura de atención al cliente, nos adentramos a realizar una entrevista a la Gerente de Servicio al Cliente del Hotel Continental, Iselt Osorio, en donde nos explicaba “la problemática existente en los colaboradores, los cuales, presentan actitudes negativas para el buen servicio: mala imagen personal, dureza al hablar, carencia de sonrisa, trabajo mal realizado, discordia entre compañeros, colaboradores desanimados y desalentados por el puesto que ocupan, entre otras”. Muchas veces no cuentan con las capacidades para desempeñar su labor provocando inconformidad y desmotivación reduciendo su rendimiento y productividad. Todo lo señalado por Osorio es el resultado de no contar con el debido proceso que permita conocer las falencias del desempeño y poder tomar los correctivos. Por tal motivo, conociendo de antemano el perfil del puesto es imprescindible evaluar por competencia. Esta es la mejor manera de determinar si el ocupante del cargo se acopla al perfil del mismo.

Consultando a empresas de servicio en la Ciudad, entre las cuales podemos mencionar American English Overseas Center, la Gerente Italia Vergara, manifiesta que “el colaborador no se identifica con las funciones que realiza, simplemente porque no son evaluados de acuerdo al perfil del puesto, se observa que la forma como desempeñan sus tareas difiere de las expectativas que se tiene del cargo”. Ante esta situación, es oportuno tomar en cuenta las estrategias que ayudarán a identificar de la manera más eficaz las competencias con que cuenta el colaborador, para el ejercicio de sus tareas. Después de lo anteriormente expuesto, se aprecia, a priori, que la evaluación que llevan a cabo dichas organizaciones es producida de manera informal e irregular. En consecuencia, es preciso evaluar formal y continuamente el rendimiento que producen los colaboradores, a través de una evaluación por competencia.

Carmen Quintero, Gerente de la Empresa Odisea Empresarial, organización que se

dedica al reclutamiento, desarrollo en la atención y estudios de clientes misteriosos; servicios que han prestado por años a diferentes empresas ha encontrado que, en general, persisten los mismos problemas como por ejemplo la falta de amabilidad al momento de brindar los servicios a los consumidores, hay muy mala atención. Esta gerente aseguró “que el problema es que quienes atienden al público, lo trata como si las personas llegarán a interrumpir sus labores”. Asimismo, se nos ha manifestado por algunos presidentes de algunas asociaciones empresariales del sector turístico y hotelero la falta de una cultura de atención al cliente en el país y reclaman por una mejora en este tema.

Definitivamente el estudio en cuanto a la evaluación por competencia y la atención de calidad en una organización contribuirá a que se cumplan las normas establecidas para lograr factores internos y externos propios para ser productivos.

Hoy por hoy, existen nuevos desafíos en el mundo empresarial, que deben plantearse como temas relevantes de investigación. El logro de los más altos niveles de productividad ha sido el paradigma de la Administración desde antes que nuestra ciencia fuese reconocida como tal.

Esto nos conduce a reconocer que todos los esfuerzos que dediquemos a identificar las causas de los bajos niveles de calidad y plantear propuestas para mejorar la misma son razones que justifican temas como el que nos hemos planteado llevar adelante.

Finalmente, para evaluar por competencias, se tomará en cuenta el proceso e indicadores que integrarán el modelo de evaluación por competencias que deberá ser el aporte fundamental de este trabajo de investigación que desarrollaremos en el marco del Doctorado en Ciencias Empresariales.

CONCLUSIONES

Podemos concluir que la evaluación por competencia beneficiara a la población brindando una atención de calidad.

La investigación permitirá el crecimiento y competitividad de las organizaciones a través de una evaluación eficaz, determinada por la responsabilidad y por los resultados en el desempeño de sus funciones específicas.

Con las encuestas que pretendo realizar se lograra la atención eficiente en las empresas de objeto de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- COSTE, Haidee; Lugo, Zolange; Zambrano, Egilde y García, Carlos, (2017). **Competencias laborales en el banco occidental de descuento Orbis**. Revista Científica Ciencias Humanas, vol. 12, (núm. 36), pp. 45-64 Maracaibo- Venezuela. Disponible en: <http://www.revistaorbis.org.ve/pdf/36/art3.pdf>
- CHIAVENATO, Idalberto. (10ma Ed.) (2017). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial: McGraw-Hill.
- COSTE, Haidee; Lugo, Zolange; Zambrano, Egilde; García, Carlos, (2017). **Competencias Laborales en el Banco Occidental de Descuento Orbis**. Revista Científica Ciencias Humanas, vol. 12, (núm. 36), pp. 45-64. Maracaibo, Venezuela. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70950101003>
- DÍAZ HERNÁNDEZ, Lázaro; Pérez Hoz, Grisell; Salas Perea, Ramón Syr, (2012). **Las Competencias y el Desempeño Laboral en el Sistema Nacional de Salud**. Revista Científica Scielo, vol.26 (no.4) La Habana- Cuba. pp. 14. Disponible en: <file:///C:/Users/VeronicaEsther/Desktop/SALAS%20PEREA%202012.pdf>
- MARCILLO MERINO, Norma Gertrudis (2014), **Modelo de Gestión por Competencias para Optimizar el Rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de Manabí**. Tesis doctoral Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo- Perú. pp. 98. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/MARCILLO_NORMA_GESTIÓN_COM PETENCIAS_SUR%20MANABI.pdf

MUÑIZ, Rafael. Marketing XXI, (5ta Ed). Disponible en: http://www.marketing-xxi.com/departamento_atenci3n--de-_al-cliente-104.htm

ORTIZ GARCÍA, Martha; Vicedo Tomey, Agustín y García Capote, Julia, (2016) **Competencias, ética y valores en la formación del especialista de Pediatría**. Revista Científica Scielo, vol.15 (no.2). La Habana-Cuba.
pp.12.Disponible : file:///C:/Users/VeronicaEsther/Desktop/MARTA%20ORTIZ%202016.pdf

SAIED, David (2017). Panamá, América Latina que más crecerá en 2018. Periódico la Estrella de Panamá.

SALAS PEREA, Ramón Syr; Quintana Galende, María Luisa y Pérez Hoz, Grisell, (2016). **Formación basada en competencias en ciencias de la salud**. Revista Científica Scielo, vol.14 (no. 4). La Habana-Cuba y pp. 45-64. Disponible en:http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000400013&script=sci_arttext&tlng=en

SALAZAR YÉPEZ, Wilfrido y Cabrera-Vallejo, Mario, (2016). **Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador**. Revista Científica Redalyc.org vol. 19, (no. 2). Lima, Perú. pp.15. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>

SALAZAR YÉPEZ, Wilfrido y Cabrera-Vallejo, Mario, (2016). **Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador**. Revista Científica Redalyc.org vol. 19, (no. 2). Lima, Perú. pp. 13-20. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>

VIDAL LEDO, María Josefina; Salas Perea, Ramón Syr; Fernández Oliva, Bertha y García Meriño, Ana Liz, (2016), **Educación basada en Competencias**. Revista Científica Scielo, vol.30 (no.1) La Habana Cuba. pp. 12. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000100018