



**COLEGIO
DE PROFESIONALES
EN PSICOLOGÍA**
DE COSTA RICA

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador(a) de la Oficina de Servicio al Colegiado	Dirección Ejecutiva	Junta Directiva
PRO-RH-005	Versión: 1	

Control de Cambios

	Sección Párrafo modificado	Cambio Realizado:	Fecha mes año
1	Creación inicial del documento	Creación del documento	Setiembre 2020
2	Total del documento	Revisión	

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo.....	4
2. Objetivos específicos	4
3. Alcance.....	4
4. Responsables.....	4
5. Descripción	5
5.1. Evaluación de desempeño del periodo de prueba	5
5.2. Evaluación de desempeño anual	6
6. Procedimiento para la implementación.....	7
7. Anexos.....	7

1. OBJETIVO

Establecer las pautas para evaluar el desempeño de las personas colaboradoras, tomando en cuenta los perfiles por competencias, lográndose de una forma objetiva y clara, tanto para las jefaturas como la institución en general.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.1. Crear los instrumentos de evaluación por periodo de prueba y las anuales.
- 2.2. Determinar el proceso remedial para los puntos de mejora que resulten de las evaluaciones, tanto de las jefaturas como las personas colaboradoras.
- 2.3. Crear los planes de capacitación con base a los resultados obtenidos en cada evaluación de desempeño.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los colaboradores directos que trabajan en el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.

4. RESPONSABLES

- 4.1. La Junta Directiva es responsable de:
 - Es responsabilidad de los miembros de Junta Directiva aprobar el presente procedimiento, así como sus actualizaciones, además de verificar el cumplimiento ético por parte de las jefaturas y la Dirección Ejecutiva.
- 4.2. La Dirección Ejecutiva es responsable de:
 - La presentación del presente documento, ante la Junta Directiva, para la aprobación correspondiente, así como velar por su cumplimiento.
 - Llevar a cabo las evaluaciones de las jefaturas ya sea por periodo de prueba o las anuales.
 - Dar seguimiento que todas las evaluaciones a nivel institucional se lleven a cabo.

4.3. Las jefaturas inmediatas son responsables de:

- Crear las evaluaciones por competencia según los perfiles de puesto.
- Llevar a cabo las evaluaciones por periodo de prueba de las personas que se hayan contratado en la oficina o departamento.
- Llevar a cabo las evaluaciones anuales de cada una de las personas que tienen a cargo.

4.4. La persona representante de Recursos Humanos es responsable de:

- Elaborar el presente documento, así como efectuar las modificaciones requeridas.
- Acompañamiento a las jefaturas para la elaboración de las evaluaciones anuales por competencia.
- Acompañamiento presencial a las jefaturas, si fuera requerido, al llevarse a cabo la evaluación de desempeño.
- Seguimiento de la efectividad de las evaluaciones por periodo de prueba, así como el asegurar que los documentos queden debidamente archivados en expediente.

4.5. La persona colaboradora es responsable de:

- Estar disponible para llevar a cabo la evaluación de desempeño en el momento que sea requerido por la jefatura.

5. DESCRIPCIÓN

Este instructivo tiene como propósito normar el proceso de mediante el cual se efectúan las evaluaciones de desempeño:

- Evaluación de desempeño del periodo de prueba (Ver anexo #1)
- Evaluación de desempeño anual (Ver anexo #2)

5.1. Evaluación de desempeño del periodo de prueba

Esta evaluación la debe efectuar la jefatura inmediata, la misma debe llevarse a cabo 2 días antes de cumplir el periodo de prueba (3 meses), esto debido a las decisiones que se tengan tomar respecto a los resultados. El instrumento de evaluación de desempeño por periodo de prueba cuenta con dos apartados:

- 5.1.1. Evaluación de conductas visibles: es evaluado de forma cuantitativa. Los elementos que se evalúan son los siguientes: conocimiento del puesto, productividad, calidad del trabajo, disciplina, trabajo en equipo, mejoramiento continuo, servicio al cliente, confiabilidad, comunicación y relaciones humanas.
- 5.1.2. Retroalimentación: es la parte evaluada de forma cualitativa, donde la jefatura puede exponer de forma detallada los puntos que considere de mejora y las habilidades que más resalta de la persona evaluada. Esta segunda parte la persona evaluada tiene la apertura de identificar y exponer los puntos que considere que su jefatura debe modificar, y además los temas donde pueda requerir capacitación.

Esta evaluación se debe hacer en presencia de la persona evaluada, tanto la jefatura como la persona deben de firmar como respaldo de que los puntos fueron analizados y están de acuerdo con la calificación brindada.

5.2. Evaluación de desempeño anual

Esta evaluación se efectúa con el objetivo de garantizar que objetivamente las tareas se están cumpliendo a cabalidad, comprobar que en los puestos están las personas correctas a nivel de competencias, y que, como Colegio, se brindan las herramientas necesarias para que las personas colaboradoras puedan desempeñar sus funciones. La evaluación se divide en tres partes:

- 5.2.1. Evaluación de las competencias: se evalúan las competencias contenidas en el perfil de puesto, de forma cualitativa.
- 5.2.2. Evaluación de métricas de trabajo: se evalúan de forma cualitativa las funciones más importantes del día a día, lo que impacta el cumplimiento de metas del departamento y la organización.
- 5.2.3. Retroalimentación: apartado donde se reflejan las fortalezas y los puntos de mejora que la jefatura inmediata observa de la persona evaluada. Además la persona evaluada en este apartado tiene la apertura de indicar los puntos donde puede necesitar apoyo por parte de

la jefatura, y lo que considere puede serle útil a nivel de capacitación para mejorar su desempeño.

Después de analizar cada uno de los rubros calificados, tanto la jefatura como la persona evaluada, firman el documento como respaldo.

6. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN

- 6.1. Elaboración de las evaluaciones de desempeño según los perfiles de puesto.
- 6.2. Llevar a cabo las evaluaciones de desempeño en el tiempo que la Dirección Ejecutiva lo solicite, ya que va a ir unido a los incrementos salariales.
- 6.3. El documento de la evaluación debe ir firmada por la jefatura inmediata y la persona colaboradora.
- 6.4. Una copia del documento se le debe dar a la persona colaboradora y el documento original debe quedar archivado en el expediente.
- 6.5. De ser requerida la presencia de Recursos Humanos mientras se lleva a la cabo la evaluación, se debe de solicitar con anticipación por medio de correo electrónico.
- 6.6. Las evaluaciones por periodo de prueba deben ser enviadas a Recursos Humanos, dos días antes de cumplir la persona los 3 meses. Recursos Humanos se encarga de pasar la evaluación para ser archivada. A la persona colaboradora se le da una copia de esta.

7. ANEXOS

7.1. Anexo #1 Evaluación de desempeño del periodo de prueba

BO-RH-010



BOLETA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERIODO DE PRUEBA

COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA RICA

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Estimado colaborador (a), el Colegio de Profesionales en Psicología está realizando la Evaluación del Desempeño, con el objetivo de detectar nuestras fortalezas y señalar nuestras áreas de mejora. Con esto, lograremos establecer elementos específicos que nos ayudarán a alcanzar un nivel mayor de desarrollo y productividad, fortaleciéndonos individualmente y como organización.

CALIFICACIÓN: _____

DATOS LABORALES

Nombre de la persona colaboradora: _____

Área o departamento: _____ Fecha de ingreso: _____

Puesto: _____

Jefatura que evalúa: _____

Periodo Evaluado: _____

Fecha de la evaluación: _____

I Parte: Evaluación de Conductas Visibles (40= 100%)

INDICACIÓN: Evalúe la actuación durante el periodo indicado en término de los siguientes factores generales, seleccionando con la opción por cada factor según corresponda a las conductas visibles reflejadas.

Niveles de evaluación

4	Sobresaliente	Desempeño que consistentemente excede las expectativas de la competencia evaluada y produce resultados más allá de lo esperado.
3	Satisfactorio	Desempeño que cumple con las expectativas de la competencia evaluada. Este es un desempeño sólido, esperado de personas que tienen las experiencia y conocimiento necesario para ejecutar las funciones de su puesto.
2	Necesita Mejorar	Desempeño por debajo de lo esperado por lo general, hace su trabajo, pero no satisface todas las expectativas de la competencia evaluada. Necesita Plan de Mejoramiento por parte de la jefatura inmediata.
1	No satisfactorio	No cumple con los requisitos de desempeño de la competencia evaluada. Requiere un plan de acción por parte de la jefatura inmediata y evaluación de seguimiento en tres meses.



ELEMENTOS A EVALUAR	1	2	3	4
	No satisfactorio	Necesita mejorar	Satisfactorio	Sobresaliente
CONOCIMIENTO DEL PUESTO: Tener amplios y detallados conocimientos de los procesos y actividades que involucra el puesto desempeñado. Es la capacidad de conocer a fondo las actividades, productos, servicios que brinda como parte de sus responsabilidades.				
PRODUCTIVIDAD: Conseguir tener bajo control las actividades y responsabilidades de su puesto, organizando de forma sistemática toda la actividad, orientando la actividad diaria a resultados concretos. Es eficiente al realizar los trabajos que le son encomendados. La cantidad de trabajo es mayor al promedio normal. Apoya el seguimiento a los resultados del equipo/grupo de trabajo para identificar mejoras.				
CALIDAD DE TRABAJO: Desempeñar sin errores las funciones y actividades de su puesto. Es la capacidad para efectuar con exactitud las actividades de su puesto. Trabaja para mejorar su desempeño introduciendo los cambios necesarios en la órbita de su accionar.				
DISCIPLINA: Respeta las reglas, las leyes o las normativas establecidas por la organización, actúa de forma ordenada y constante.				
TRABAJO EN EQUIPO: Capacidad para establecer relaciones de participación y cooperación con otras personas, compartiendo recursos y conocimiento, armonizando intereses y contribuyendo activamente al logro de los objetivos de la organización.				
MEJORAMIENTO CONTINUO: Habilidad para reconocer sus errores y aprender de ellos, e incorporar nuevos conocimientos especializados				





que complementen su experiencia práctica, promoviendo su mejoramiento continuo, como persona y profesional.				
SERVICIO AL CLIENTE: Capacidad para identificar, comprender y satisfacer con eficiencia las necesidades de los cliente internos y externos. Es especialmente servicial en los momentos críticos. Se interesa por atender a sus compañeros y colegiados con buena comunicación y alta disposición de ayuda.				
CONFIABILIDAD: Es la capacidad de resguardar y proteger con discreción la información del colegiado y de la organización.				
COMUNICACIÓN: Capacidad para transmitir ideas, información y opiniones clara y convincentemente, escuchando y siendo receptivo/a a las propuestas de los/as demás. Demuestra interés por las personas, los acontecimientos y las ideas. Busca clarificar dudas directamente con la persona involucrada sin que medie para ello terceras personas.				
RELACIONES HUMANAS: Capacidad para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas dentro de un marco de alto respeto. Su trato es respetuoso en todo momento. Sabe diferenciar sus relaciones personales de las laborales, evitando con ello conflictos de interés.				





II Parte: RETROALIMENTACIÓN

FORTALEZAS: Especificar qué conductas específicas demuestran sus capacidades: _____

OPORTUNIDADES DE MEJORA: Especificar qué conductas específicas debe mejorar: _____

Con respecto a lo anterior:

¿Qué se requiere del líder para la mejora su desempeño y para el cumplimiento de las metas propuestas?

Necesidades de capacitación por prioridad para mejora del desempeño del colaborador

La persona colaboradora está de acuerdo con la evaluación realizada:

Si estoy de acuerdo. ☐



No estoy de acuerdo.

Firma de la persona colaboradora: _____ Fecha: ____/____/____

Firma de la persona evaluadora: _____



7.2. Anexo #2. Evaluación de desempeño por competencias

Fecha de la evaluación: _____
Calificación: _____

Datos del evaluado

Nombre: _____
Departamento: _____
Puesto: _____
Fecha de ingreso: _____
Periodo evaluado: _____

Datos del evaluador

Nombre: _____

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Esta evaluación nos permite definir las responsabilidades y expectativas que se tienen de cada colaborador, respecto a las metas y objetivos institucionales.

I parte. Evaluación de las competencias

Niveles de evaluación	
Sobresaliente	Desempeño que consistentemente exceda las competencias evaluadas y produzca resultados más allá de lo esperado (100% al 110%)
Satisfactorio	Desempeño que cumple con las expectativas de las competencias evaluadas. Este es un desempeño sólido, esperado de personas que tienen la experiencia y conocimiento necesario para ejecutar las funciones de su puesto (80% al 100%)
Necesita Mejorar	Desempeño por debajo de lo esperado por lo general, hace su trabajo, pero no satisface todas las expectativas de las competencias evaluadas. Necesita Plan de Mejoramiento

	por parte de la jefatura inmediata (60% a 80%)
No satisfactorio	No cumple con los requisitos de desempeño de la competencia evaluada. Requiere un plan de acción por parte de la jefatura inmediata y evaluación de seguimiento en tres meses (Menos de 60%)

COMPETENCIAS PERFIL OFICIAL DE PLATAFORMA	SOBRESALIENTE (100% a 110%)	SATISFACTORIO (80% a 100%)	NECESITA MEJORAR (60% a 80%)	NO SATISFACTORIO (Menos de 60%)
Profundidad en los conocimientos de servicios	Capacidad para conocer los productos y/o servicios de la organización y evaluar la factibilidad de su adaptación a los requerimientos, preferencias y necesidades de los clientes.			
Conoce los productos y servicios que se manejan en su área de especialidad.				
Se anticipa a las observaciones que los clientes pueden realizar a la propuesta/ solución presentada.				
Responde efectivamente a las objeciones de los clientes y, en el caso de no tener una respuesta, se compromete a investigar o buscar ayuda (según corresponda) para proporcionarla a la brevedad.				
Muestra los beneficios de las soluciones ofrecidas para el negocio del agremiado.				
Está atento (a) a los pronunciamientos, actividades, noticias, entre otros, que el Colegio publica.				
Compromiso con la calidad de trabajo	Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño.			
Es cuidadoso (a) en la revisión de los documentos recibidos y entregados.				
Verifica permanentemente la exactitud de la información y la				

calidad en el cumplimiento de las tareas asignadas.				
Existe precisión y exactitud a la hora de elaborar certificados, oficios, cartas o cualquier otro documento que este dentro de las tareas del puesto.				
Demuestra un compromiso constante por mantenerse actualizado y aportar soluciones para alcanzar los estándares de calidad esperados.				
Aplica políticas y directivas recibidas de sus superiores con el propósito de obtener los resultados esperados				
Lleva a cabo las acciones necesarias para obtener altos niveles de desempeño.				
Orientación al cliente interno y externo	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro.			
Posee una disposición para recibir cualquier tipo de información, queja o sugerencia.				
Soluciona los problemas de sus clientes y atiende sus inquietudes en la medida de sus posibilidades. En el caso de no estar a su alcance una adecuada solución, busca la ayuda y/o el asesoramiento de las personas pertinentes.				
Escucha e interpreta adecuadamente las necesidades de los clientes.				
Tiene la capacidad para comprender la información recibida y ofrecer en correspondencia una respuesta.				
Mantiene un trato amable y cordial con sus clientes.				

Responsabilidad	Capacidad para encontrar satisfacción personal en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados. Capacidad para demostrar preocupación por llevar a cabo las tareas con precisión y calidad, con el propósito de contribuir a través de su accionar a la consecución de la estrategia organizacional.			
Encuentra satisfacción personal en el trabajo que realiza y en la obtención de buenos resultados.				
Fomenta entre sus compañeros la satisfacción por la tarea realizada y por la obtención de buenos resultados.				
Demuestra preocupación por realizar las tareas con precisión y calidad, con el propósito de contribuir a los objetivos fijados para su sector de trabajo.				
Trabaja según las instrucciones recibidas de sus superiores sin dar relevancia a las normas y políticas en relación con la responsabilidad personal y las buenas costumbres.				
Comunicación eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.			
Formula argumentos acordes a su nivel de formación y experiencia, así como del nivel del cargo que ocupe.				
Escucha y entiende a los demás, manteniendo canales de comunicación abiertos.				
Comunica sus ideas de manera clara y entendible.				
Aprovecha los canales de comunicación existentes, a fin de obtener la información que necesita para la realización de sus tareas.				



II parte. Evaluación de las métricas de trabajo

Objetivos Individuales *** (10 %)	Unidad de Medida	Meta	Obtenido
Atender la central telefónica y dar respuesta a las consultas planteadas.	% de cumplimiento	25%	
Confeccionar certificaciones, carné, sellos de agua.	% de cumplimiento	25%	
Tramitar las solicitudes de Uso del Doctorado Social y registros de postgrados.	% de cumplimiento	10%	
Recepción y revisión general de formularios de Centros de Cuido y documentos de incorporación.	% de cumplimiento	25%	
Recibir, revisar y tramitar las solicitudes de miembro ausente, pensionado o retiro temporal.	% de cumplimiento	15%	
		100%	

III parte. Retroalimentación

FORTALEZAS: Especificar qué conductas específicas demuestran sus capacidades: _____

OPORTUNIDADES DE MEJORA: Especificar qué conductas específicas debe mejorar: _____

Con respecto a lo anterior:

¿Qué se requiere del líder para la mejora su desempeño y para el cumplimiento de las metas propuestas?

Necesidades de capacitación por prioridad para mejora del desempeño del colaborador





**COLEGIO
DE PROFESIONALES
EN PSICOLOGÍA**
DE COSTA RICA

**BOLETA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
POR COMENTENCIAS**
COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA RICA

La persona colaboradora está de acuerdo con la evaluación realizada:

Si estoy de acuerdo. ☐

☐

No estoy de acuerdo.

Firma de la persona colaboradora: _____ Fecha: ____/____/____

Firma de la persona evaluadora: _____



BO-SC-005
Versión: 02
Página 6 de 6