

## I2-5: Evaluación del rendimiento del empleado

### Evaluación formal periódica

Los empleados deberán someterse periódicamente a evaluaciones formales de su rendimiento general. Se trata de una evaluación más amplia que la de la competencia e incluye los siguientes elementos:

- competencia técnica
- eficiencia
- cumplimiento de las políticas
- seguimiento de las normas de seguridad
- habilidades comunicativas
- servicio al cliente
- puntualidad
- comportamiento profesional

### Comentarios

La evaluación formal puede afectar a la moral, la motivación y la autoestima de los empleados y debe realizarse de forma equitativa para todos los ellos. Las personas responden a las críticas de forma diferente, incluso si se realizan con tacto; por consiguiente, considere estrategias personalizadas en función de la personalidad de cada empleado cuando les aconseje. Deberán expresarse buenas opiniones, así como sugerencias de mejora.

Deberán tratarse con el empleado todos los problemas que se identifiquen en el momento en el que se produzcan, con el fin de que pueda corregir cualquier problema antes de la evaluación formal. La evaluación formal periódica que forme parte del registro del empleado no debe contener elementos que no se hayan discutido previamente con el empleado.

### Causa del mal rendimiento

El rendimiento deficiente quizá no siempre se deba a la incompetencia técnica. El rendimiento podrá verse afectado por:

- distracciones, especialmente problemas personales como hijos o padres enfermos o problemas económicos, que pueden hacer que para el empleado sea más difícil mantener la concentración;
- cargas de trabajo excesivas que presionen o apremien al empleado, que pueden hacerle cometer errores de forma inadvertida;
- orientación o formación inicial insuficiente;
- reticencias al cambio: algunas personas quizá no deseen usar los nuevos procedimientos (“siempre lo hemos hecho así, ¿por qué cambiar?”).

Los siguientes factores también pueden contribuir a la consecución de malos resultados.

- Muestra comprometida: el técnico de laboratorio puede saber o no que la muestra ha llegado con un conservante inadecuado o se ha almacenado de forma incorrecta.
- Ausencia de POE o error al actualizarlos: los kits de análisis pueden llegar con instrucciones modificadas por el fabricante y estas modificaciones deben reflejarse en los POE.
- Procedimientos mal redactados, que incluyen la omisión de ciertos pasos, secuencia equivocada de los pasos o cantidades incorrectas de muestra o de reactivo: pueden provocar errores muy graves y siempre debe sospecharse de ellos cuando varios empleados obtengan resultados erróneos.
- Las descripciones de los puestos de trabajo que no estén claras podrían ser una fuente de errores; por ejemplo, la confusión sobre quién tiene la responsabilidad de calibrar un instrumento podría provocar que la calibración no se realizase, lo que daría lugar a resultados erróneos.