

Evaluación de Desempeño 2022

DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE QUERÉTARO

Informe de Resultados

Departamento de Recursos Humanos

Junio 2023



Evaluación de Desempeño

Contenido del Informe

1. Metodología



3. Resultados generales



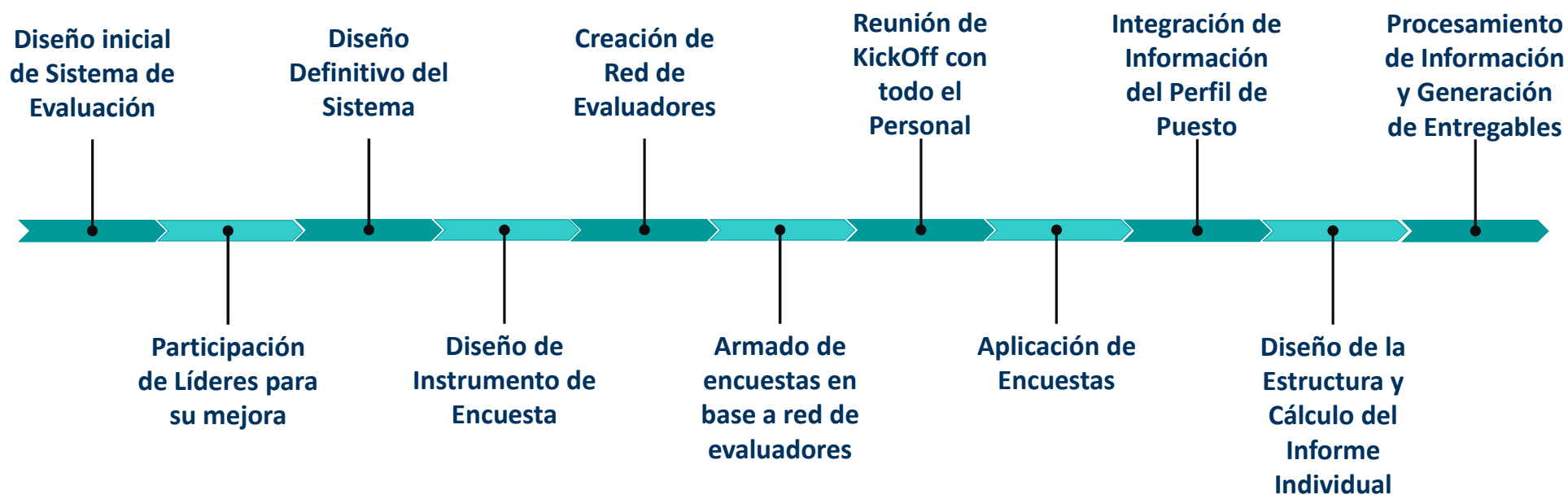
2. Numeraria



4. Conclusiones y
siguientes pasos

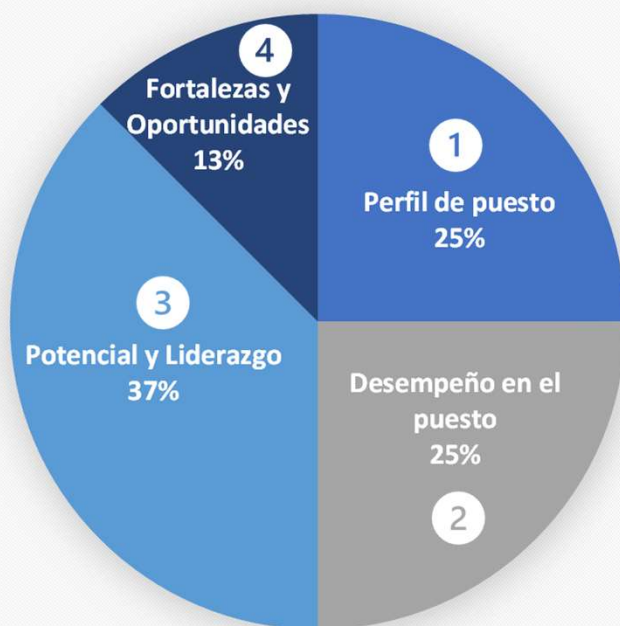


Desarrollo de Sistema de Evaluación - Cronología



Desarrollo de Sistema de Evaluación

Estructura del Sistema de Evaluación



Encuesta
12
Preguntas

I. Perfil Laboral (10%)																																									
Antigüedad en el puesto (7% a partir de 1 año de antigüedad)																																									
Puntualidad y asistencia (7% a partir de registro)																																									
Cumple con todos los requisitos del perfil de su puesto (2% si cumple con todos los requisitos)																																									
Visto de control (¿se personal a cargo?) (2% si no, 0% si no tiene personal a cargo)																																									
Participación y conclusión en capacitaciones asignadas (2% cuando tiene todas las capacitaciones, 1% si tiene algunas)																																									
Incidentes organizacionales (actas administrativas, quejas, sanciones) (7% si no tiene incidentes, 0% si tiene incidentes)																																									
Incentivos organizacionales (premios, reconocimientos o proyectos de mejora) (7% si tiene algún incentivo)																																									
II. Desempeño en el puesto (55%) (Cumplimiento de metas y objetivos)		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sección</th> <th>Porcentaje</th> <th>Cumple</th> <th>No cumple</th> <th>Reserva</th> <th>Indefinido</th> </tr> <tr> <th>S</th> <th>P</th> <th>C</th> <th>R</th> <th>I</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Realiza su trabajo y actividades asignadas con la calidad requerida y el cumplimiento eficaz (objetivos, metas, planes, entregas a clientes, respuestas a fellos inmediatos, etc.) y eficiente (optimización de recursos, conocimiento utilizado) de las tareas propias de su puesto.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Responde positivamente a cargas laborales excepcionales o proyectos extraordinarios, los cuales pueden ser difíciles y esporádicos o simultáneos.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Prevé, reconoce y satisface las necesidades del cliente cuando empático y amable aun en las solicitudes extraordinarias (orientación al cliente)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Cuenta con los conocimientos técnicos y operacionales, realiza de manera confiable sus funciones, no requiere de supervisión constante (incluye normalidad, reconocimiento, sistema de gestión de calidad) y cuenta con la experiencia necesaria para el desempeño logro de su puesto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Sección	Porcentaje	Cumple	No cumple	Reserva	Indefinido	S	P	C	R	I	1. Realiza su trabajo y actividades asignadas con la calidad requerida y el cumplimiento eficaz (objetivos, metas, planes, entregas a clientes, respuestas a fellos inmediatos, etc.) y eficiente (optimización de recursos, conocimiento utilizado) de las tareas propias de su puesto.						2. Responde positivamente a cargas laborales excepcionales o proyectos extraordinarios, los cuales pueden ser difíciles y esporádicos o simultáneos.						3. Prevé, reconoce y satisface las necesidades del cliente cuando empático y amable aun en las solicitudes extraordinarias (orientación al cliente)						4. Cuenta con los conocimientos técnicos y operacionales, realiza de manera confiable sus funciones, no requiere de supervisión constante (incluye normalidad, reconocimiento, sistema de gestión de calidad) y cuenta con la experiencia necesaria para el desempeño logro de su puesto					
Sección	Porcentaje	Cumple	No cumple	Reserva	Indefinido																																				
S	P	C	R	I																																					
1. Realiza su trabajo y actividades asignadas con la calidad requerida y el cumplimiento eficaz (objetivos, metas, planes, entregas a clientes, respuestas a fellos inmediatos, etc.) y eficiente (optimización de recursos, conocimiento utilizado) de las tareas propias de su puesto.																																									
2. Responde positivamente a cargas laborales excepcionales o proyectos extraordinarios, los cuales pueden ser difíciles y esporádicos o simultáneos.																																									
3. Prevé, reconoce y satisface las necesidades del cliente cuando empático y amable aun en las solicitudes extraordinarias (orientación al cliente)																																									
4. Cuenta con los conocimientos técnicos y operacionales, realiza de manera confiable sus funciones, no requiere de supervisión constante (incluye normalidad, reconocimiento, sistema de gestión de calidad) y cuenta con la experiencia necesaria para el desempeño logro de su puesto																																									
III. Potencial y Liderazgo (35%) (habilidades y competencias del puesto)		<table border="1"> <thead> <tr> <th>S</th> <th>P</th> <th>C</th> <th>R</th> <th>I</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5. Asume la responsabilidad de su puesto contribuyendo en todo momento a los principios y valores como filosofía del AIQ, así como actualiza siempre de manera integral y honesta (generación y valores).</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6. Es una persona con energía positiva y proactiva que siempre busca en los obstáculos encontrar las oportunidades de iniciativa o creatividad para salir adelante en todo momento (iniciativa, iniciativa y creatividad)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7. Se adapta rápidamente a los cambios en el desempeño de las funciones requeridas (adaptabilidad)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8. Sabe como colaborar para encontrar soluciones a los problemas y poder tomar las mejores decisiones (solución de problemas y toma de decisiones)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9. Sabe relacionarse y comunicarse efectivamente para trabajar en equipo tanto con las partes interesadas internas y externas, y ayuda a los demás, cuando tiene oportunidad de hacerlo o cuando le piden apoyo (comunicación, habilidades interpersonales, trabajo en equipo y cooperación)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>10. Se percibe que cuenta con un nivel alto de inteligencia emocional identificando seguridad, confianza, empatía y control sus emociones adecuadamente canalizando de manera efectiva y positiva los conflictos o estados de estrés (tolerancia - inteligencia emocional)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					S	P	C	R	I	5. Asume la responsabilidad de su puesto contribuyendo en todo momento a los principios y valores como filosofía del AIQ, así como actualiza siempre de manera integral y honesta (generación y valores).					6. Es una persona con energía positiva y proactiva que siempre busca en los obstáculos encontrar las oportunidades de iniciativa o creatividad para salir adelante en todo momento (iniciativa, iniciativa y creatividad)					7. Se adapta rápidamente a los cambios en el desempeño de las funciones requeridas (adaptabilidad)					8. Sabe como colaborar para encontrar soluciones a los problemas y poder tomar las mejores decisiones (solución de problemas y toma de decisiones)					9. Sabe relacionarse y comunicarse efectivamente para trabajar en equipo tanto con las partes interesadas internas y externas, y ayuda a los demás, cuando tiene oportunidad de hacerlo o cuando le piden apoyo (comunicación, habilidades interpersonales, trabajo en equipo y cooperación)					10. Se percibe que cuenta con un nivel alto de inteligencia emocional identificando seguridad, confianza, empatía y control sus emociones adecuadamente canalizando de manera efectiva y positiva los conflictos o estados de estrés (tolerancia - inteligencia emocional)				
S	P	C	R	I																																					
5. Asume la responsabilidad de su puesto contribuyendo en todo momento a los principios y valores como filosofía del AIQ, así como actualiza siempre de manera integral y honesta (generación y valores).																																									
6. Es una persona con energía positiva y proactiva que siempre busca en los obstáculos encontrar las oportunidades de iniciativa o creatividad para salir adelante en todo momento (iniciativa, iniciativa y creatividad)																																									
7. Se adapta rápidamente a los cambios en el desempeño de las funciones requeridas (adaptabilidad)																																									
8. Sabe como colaborar para encontrar soluciones a los problemas y poder tomar las mejores decisiones (solución de problemas y toma de decisiones)																																									
9. Sabe relacionarse y comunicarse efectivamente para trabajar en equipo tanto con las partes interesadas internas y externas, y ayuda a los demás, cuando tiene oportunidad de hacerlo o cuando le piden apoyo (comunicación, habilidades interpersonales, trabajo en equipo y cooperación)																																									
10. Se percibe que cuenta con un nivel alto de inteligencia emocional identificando seguridad, confianza, empatía y control sus emociones adecuadamente canalizando de manera efectiva y positiva los conflictos o estados de estrés (tolerancia - inteligencia emocional)																																									
IV. Menciona las principales fortalezas y áreas de oportunidad que percibes sobre el evaluado (a): (Considerar desde un enfoque positivo y constructivo)																																									
Fortalezas		Áreas de Oportunidad																																							
Otro que no esté en listado:		Otro que no esté en listado:																																							
¿Considera que las capacidades, aptitudes o perfil del evaluado pueden ser mejor aprovechadas en otro puesto dentro del AIQ?																																									
Si su respuesta es "Si" responda por favor:		Nombre del puesto: Área/Departamento:																																							
Si desea añadir un comentario sobre la pregunta anterior:																																									
Evaluación general (Resuma de manera general el desempeño precedente del evaluado)																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sección</th> <th>Porcentaje</th> <th>Cumple</th> <th>No cumple</th> <th>Reserva</th> <th>Indefinido</th> </tr> <tr> <th>S</th> <th>P</th> <th>C</th> <th>R</th> <th>I</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							Sección	Porcentaje	Cumple	No cumple	Reserva	Indefinido	S	P	C	R	I																								
Sección	Porcentaje	Cumple	No cumple	Reserva	Indefinido																																				
S	P	C	R	I																																					

Dimensiones del Sistema de Evaluación y su Ponderación



Escala de Evaluación en la Encuesta

Preguntas individuales





2. Numeraria

138
Reportes
individuales



561
evaluaciones



140 Autoevaluaciones
141 Cliente proveedor
139 Jefe al equipo
141 Entre pares

Participación¹



3 Bases de Datos



Diseño del Sistema y Encuesta

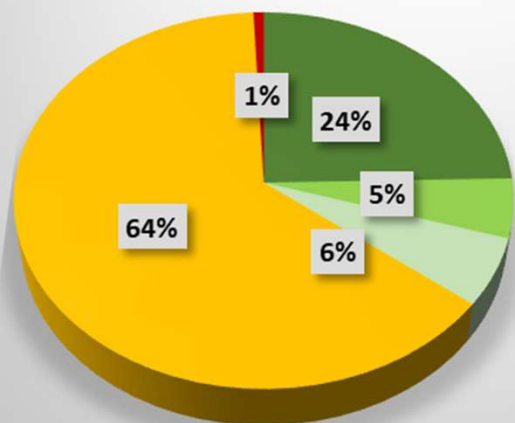
1. Población total se incluyeron: 140 empleados, uno causó baja



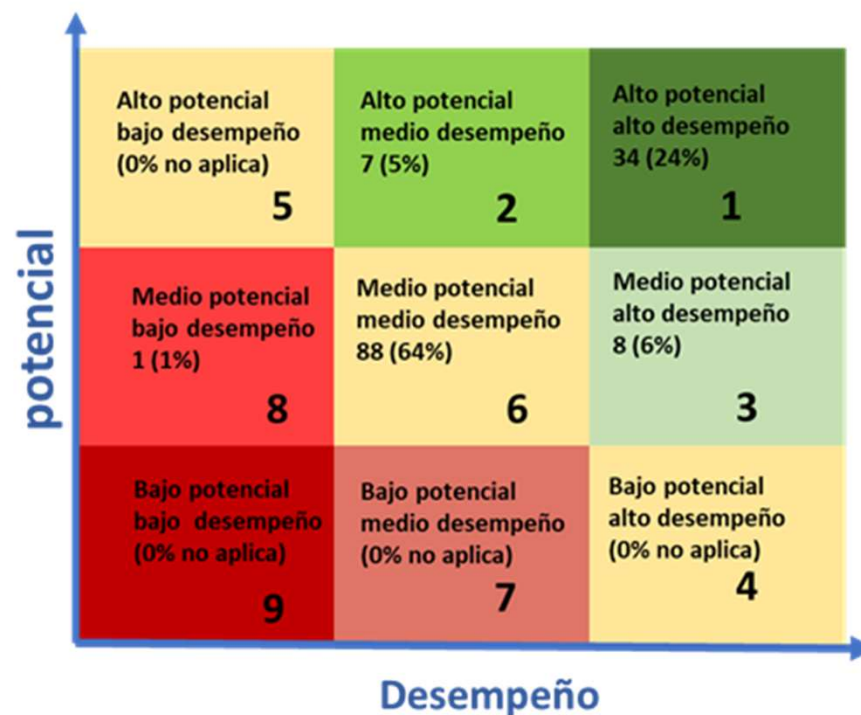
3. Resultados generales

C.1 Alto potencial alto desempeño	C.2 Alto potencial medio desempeño	C.3 Medio potencial alto desempeño	C.6 Medio potencial medio desempeño	C.8 Medio potencial bajo desempeño	Total personal evaluado AIQ
34	7	8	88	1	138

Matriz de talento 9box
Porcentaje por cuadrante



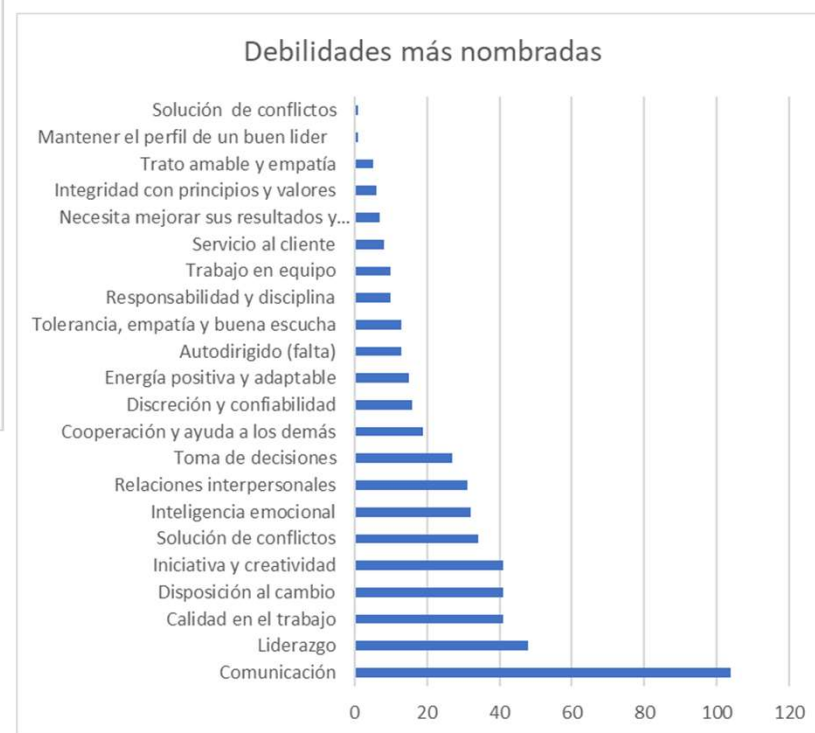
- C.1 Alto potencial Alto desempeño
- C.2 Alto potencial medio desempeño
- C.3 Medio potencial alto desempeño
- C.6 Medio potencial medio desempeño
- C.8 Medio potencial bajo desempeño





3. Resultados generales¹

1. Como primera contestación





4. Conclusiones

- ✦ Este 1er ejercicio es un gran logro para el AIQ y en especial para el área de Recursos Humanos al sentar la base para iniciar la mejora continua del personal.
- ✦ Su éxito se debió a la colaboración de los líderes del AIQ y es una muestra del impulso que puede lograrse con el apoyo del equipo directivo.
- ✦ Los resultados obtenidos por si solos son un avance significativo en el camino al desarrollo del personal del AIQ más, sin embargo, no deben de tomarse decisiones de manera definitiva en base a ellos.
- ✦ Se sentaron las bases para realizar una siguiente evaluación de desempeño mejor sustentada y más sólida.



Siguientes pasos

1. Presentar resultados a la Coordinación Administrativa
2. Presentar los resultados al Director / Cuerpo Directivo
3. Comunicación general al personal
4. Impartir la Capacitación (talleres) y definir fecha
5. Entregar resultados a líderes
6. Retroalimentación de líderes a su personal
7. Creación de los planes individuales
8. Recopilación de planes individuales
9. Seguimiento a la ejecución de planes
10. Desarrollo de plan de incentivo / reconocimientos



Evaluación de Desempeño 2022

DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE QUERÉTARO

Informe de Resultados

Gracias

Departamento de Recursos Humanos

Junio 2023

