



**Programa de Gestión de  
Desempeño y Desarrollo**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 <b>Samara Camacho</b> <small>Coordinador de Calidad</small>	 <b>Dirección</b> <small>Responsable de Revisión</small>	 <b>Dirección General</b> <small>Aprobación Final</small>
REVISIÓN	FECHA	CAMBIO
REV00	21/05/2025	Emisión inicial



**SERVICIO ESPECIALIZADO EN  
MANTENIMIENTO DE INGENIERÍA**

RH-CAP-PROC-001\_REV00\_2025  
FECHA: 21 de mayo de 2025

## ÍNDICE

Objetivo.....	3
1. Evaluación del Desempeño .....	3
2. Plan de Desarrollo Profesional .....	3
3. Reconocimientos e Incentivos .....	4
4. Bienestar y Motivación .....	4
5. Seguimiento y Mejora Continua.....	4



**SERVICIO ESPECIALIZADO EN  
MANTENIMIENTO DE INGENIERÍA**

RH-CAP-PROC-001\_REV00\_2025  
FECHA: 21 de mayo de 2025

## Objetivo

Optimizar el rendimiento y el crecimiento profesional de los colaboradores de INSTALTEC, alineando su desarrollo con los objetivos estratégicos de la empresa.

## 1. Evaluación del Desempeño

### 1.1. Indicadores de Desempeño (KPIs)

Definiremos métricas clave para cada puesto, considerando la naturaleza técnica y operativa de la empresa.

#### *Técnicos de Mantenimiento*

- Tiempo promedio de resolución de fallas
- Índice de retrabajo o fallas después del mantenimiento
- Satisfacción del cliente (encuestas post-servicio)

#### *Administrativos y supervisión*

- Eficiencia en la gestión de órdenes y presupuestos
- Nivel de cumplimiento de objetivos
- Tiempos de respuesta a clientes

### 1.2. Proceso de Evaluación

- **\*\*Frecuencia\*\***: Semestral
- **\*\*Metodología\*\***: Autoevaluación + Evaluación del supervisor + Feedback 360°
- **\*\*Herramienta\*\***: Formulario digital con escalas de desempeño

## 2. Plan de Desarrollo Profesional

### 2.1. Capacitación y Certificaciones

- Capacitaciones técnicas (aires acondicionados, automatización, normas de seguridad industrial)
- Cursos de atención al cliente y ventas técnicas
- Desarrollo en liderazgo y gestión de proyectos para mandos medios
- Certificaciones internas y externas



**SERVICIO ESPECIALIZADO EN  
MANTENIMIENTO DE INGENIERÍA**

RH-CAP-PROC-001\_REV00\_2025  
FECHA: 21 de mayo de 2025

### 3. Reconocimientos e Incentivos

- Bonos por desempeño excepcional
- Días libres adicionales por cumplimiento de objetivos
- Reconocimientos públicos internos (boletín, reuniones de equipo)
- Premios a la innovación (para mejoras en procesos técnicos o administrativos)

### 4. Bienestar y Motivación

- Estrategias para reducir el estrés laboral
- Flexibilidad en horarios para roles administrativos
- Encuestas de clima laboral cada seis meses

### 5. Seguimiento y Mejora Continua

- Reuniones trimestrales para ajustar estrategias
- Análisis de datos de desempeño y satisfacción laboral
- Ajustes en capacitaciones según necesidades detectadas