

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			FECHA	03/04/2017
				PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ		
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): JULIETH TATIANA APELLIDOS: SANDOVAL DELGADO

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ROSA PATRICIA APELLIDOS: RAMÍREZ DELGADO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL POR MEDIO DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL BASADO EN EL MÉTODO 360 GRADOS, PARA LA EMPRESA POLICROMETAL SAS, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

RESUMEN

En este proyecto de grado se desarrolló la propuesta de mejora del desempeño laboral por medio de la evaluación de desempeño laboral basado en el método 360 grados, para la empresa Policrometal SAS, en la ciudad de Bogotá; a través de los resultados obtenidos mediante los instrumentos para la recolección de la información, se determinó el estado actual del proceso de evaluación de desempeño laboral, por parte de la gestión del talento humano, y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, en relación a las políticas administrativas y salariales; se diseñó el modelo y la herramienta ofimática para la evaluación de desempeño laboral, con base en el método 360 grados, se definieron la estructura, competencias y el procedimiento, además que se implementó la evaluación de desempeño laboral que se diseñó, y por último se propuso el plan de mejoramiento para el fortalecimiento del proceso de gestión humana y el desempeño laboral.

PALABRAS CLAVE: Evaluación de desempeño, Método 360 grados, Herramienta ofimática, Procedimiento, Plan de mejoramiento.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 192 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: ___ CD ROOM: _

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL POR MEDIO DE LA
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL BASADO EN EL MÉTODO 360 GRADOS,
PARA LA EMPRESA POLICROMETAL SAS, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

JULIETH TATIANA SANDOVAL DELGADO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2021

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL POR MEDIO DE LA
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL BASADO EN EL MÉTODO 360 GRADOS,
PARA LA EMPRESA POLICROMETAL SAS, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

JULIETH TATIANA SANDOVAL DELGADO

Proyecto presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Directora

ROSA PATRICIA RAMÍREZ DELGADO

Ingeniera de Producción Industrial

MSc. en Gerencia de Empresas Industria

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 22 de octubre, 2021
HORA: 10:00 a.m.
LUGAR: GOOGLE MEET – CORREO INSTITUCIONAL UFPS
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: “PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL POR MEDIO DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL BASADO EN EL METODO 360 GRADOS, PARA LA EMPRESA POLICROMETAL S.A.S, EN LA CIUDAD DE BOGOTA”

JURADOS: FABIO ORLANDO SEGURA
REBECA CASTELLANOS CARRILLO
ANA MILENA GOMEZ SOTO

DIRECTOR: ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO LETRA	CALIFICACIÓN	NÚMERO
JULIETH TATIANA SANDOVAL DELGADO	1191273	cuatro, cuatro	4,4

APROBADA


FABIO ORLANDO SEGURA


REBECA CASTELLANOS CARRILLO


ANA MILENA GOMEZ SOTO



Vo.Bo Gaudy Carolina Prada Botia

Directora Plan de Estudios

Ingeniería Industrial

Magda M.

Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Justificación	20
1.4.1 A nivel de la empresa	20
1.4.2 A nivel del estudiante	21
1.5 Objetivos	22
1.5.1 Objetivo General	22
1.5.2 Objetivos Específicos	22
1.6 Alcances y Limitaciones	23
1.6.1 Alcances	23
1.6.2 Limitaciones	24
2. Marco Referencial	25
2.1 Antecedentes	25
2.1.1 Antecedente Internacional	25
2.1.2 Antecedentes Nacionales	25
2.1.3 Antecedente Regional	27
2.2 Marco Contextual	28
2.2.1 Reseña Histórica	28

2.2.2 Generalidades	28
2.2.3 Productos y/o servicios que ofrece	30
2.2.4 Estructura Organizacional	35
2.2.5 Descripción del Área de Estudio	36
2.3 Marco Teórico	37
2.3.1 Gestión del Talento Humano	37
2.3.2 Evaluación de Desempeño	38
2.3.2.1 Propósito de la Evaluación del Desempeño	38
2.3.2.2 Pasos para la Evaluación del Desempeño	39
2.3.3 La Evaluación 360°	41
2.3.3.1 Pros y contras de la evaluación 360°	42
2.3.3.2 Evaluado y evaluadores	42
2.3.3.3 Competencias como base de la Evaluación 360°	44
2.4 Marco Conceptual	45
2.5 Marco Legal	47
3. Diseño Metodológico	48
3.1 Tipo de Investigación	48
3.2 Población y Muestra	49
3.2.1 Población	49
3.2.2 Muestra	49
3.3 Instrumentos o Técnicas para la Recolección de la Información	50
3.3.1 Fuentes Primarias	50
3.3.2 Fuentes Secundarias	51

3.4 Análisis de la Información	51
4. Resultados y Análisis	52
4.1 Diagnóstico del estado actual del Proceso de Evaluación de Desempeño Laboral, por parte de la Gestión del Talento Humano, y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en relación a las políticas administrativas y salariales de la empresa Policrometal SAS	52
4.1.1 Resultados y Análisis de la encuesta aplicada a los responsables de evaluar el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Policrometal SAS	53
4.1.1.2 Nivel de Satisfacción en relación a las Políticas Administrativas	60
4.1.1.3 Nivel de Satisfacción Laboral en relación a las Políticas Salariales	68
4.1.2 Resultados y Análisis de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Policrometal a excepción de los encargados del proceso de Evaluación	70
4.1.2.1 Evaluación del Desempeño	71
4.1.2.2 Nivel de Satisfacción en relación a las Políticas Administrativas	78
4.1.2.3 Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores en relación a las Políticas Salariales de la Empresa Policrometal SAS	92
4.2 Diseño del Modelo y Herramientas para la evaluación de Desempeño Laboral, con base en el método 360 grados definiendo su estructura, competencias a evaluar, procedimiento y herramienta ofimática para su tabulación y análisis	95
4.2.1 Diseño del modelo de la evaluación de desempeño basado en el método de evaluación 360°	96
4.2.1.1 Determinación de las Competencias a evaluar en la empresa	100
4.2.1.2 Determinación de las personas que forman parte del proceso de Evaluación	107

4.2.2 Diseño y Desarrollo de la herramienta ofimática de apoyo a la evaluación de desempeño	107
4.2.3 Elaboración y Documentación del procedimiento para la Evaluación de Desempeño	116
4.2.3.1 Socialización del procedimiento de la Evaluación de Desempeño.	116
4.3 Implementación de la Evaluación de Desempeño Laboral diseñada, aplicándola a todos los empleados de la empresa Policrometal SAS, para conocer las fortalezas, además de las debilidades a mejorar	117
4.3.1 Capacitación del personal sobre la Evaluación de Desempeño	117
4.3.2 Recolección de la Información por medio de la herramienta ofimática	119
4.3.3 Análisis de los Resultados obtenidos por medio de la herramienta	123
4.3.4 Socialización de los Resultados Obtenidos	134
4.4 Propuesta de un Plan de Mejoramiento, para fortalecer el proceso de Gestión Humana y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa	136
4.4.1 Selección de los Factores a tener en cuenta en el Plan de Mejoramiento	136
4.4.2 Diseño y Elaboración del Plan de Mejoramiento	137
4.4.3 Análisis del Costo de Implementación del Plan de Mejoramiento	139
5. Conclusiones	142
6. Recomendaciones	145
Referencias Bibliográficas	146
Anexos	150