	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Código</b>	FO-SB-12/v0
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>	<b>Página</b>	1/167

**RESUMEN TRABAJO DE GRADO**

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S) \_MARIA GABRIELA APELLIDOS: \_GUITIERREZ URBINA

FACULTAD: \_DE INGENIERÍAS\_\_\_\_\_

PLAN DE ESTUDIOS: \_ INGENIERÍA INDUSTRIAL\_\_\_\_\_

DIRECTOR:

NOMBRE(S): \_ WLAMYR \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_ PALACIOS ALVARADO \_\_\_\_\_

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 360° EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA GASEOSAS HIPINTO S.A.S DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

Resumen

El presente trabajo de pasantías tuvo como objetivo principal implementar la evaluación de desempeño bajo la metodología de 360° en el área de ventas de la empresa Gaseosas Hipinto S.A.S. de la ciudad de Cúcuta. La evaluación desempeño 360° es una gran herramienta para la organización, ya que permite una medición objetiva e integral de las conductas específicas, como el trabajo en equipo, cooperación, responsabilidad y el logro de resultados y así, de esta manera identificar las capacidades y fortalezas de los trabajadores a la hora de enfrentar situaciones de su puesto de trabajo. Al analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, en relación a las políticas administrativas y salariales de la empresa, se logró concluir que gracias a la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, se determinaron si estaban satisfechos o no con las políticas administrativas y salariales de la misma, los resultados arrojados por la encuesta, determinaron que la mayoría de los empleados están satisfechos con la empresa. que en este caso es la empresa Gaseosa Hipinto S.A.S. de Cúcuta

PALABRAS CLAVE: implementación, evaluación 360, personal, herramienta, fortalezas y debilidades

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: \_167\_ PLANOS: \_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_ CD ROOM: \_1\_

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 360° EN  
EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA GASEOSAS HIPINTO S.A.S DE LA CIUDAD  
DE CÚCUTA

MARIA GABRIELA GUTIERREZ URBINA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍAS

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 360° EN  
EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA GASEOSAS HIPINTO S.A.S DE LA CIUDAD  
DE CÚCUTA

MARIA GABRIELA GUTIERREZ URBINA

*Proyecto de Pasantías presentado como requisito para optar al título de  
Ingeniera Industrial*

Director

WLAMYR PALACIOS ALVARADO

Ingeniero industrial

Msc. Gerencia de empresas mención industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: jueves 15 de agosto de 2019

HORA: 10:00 a.m

LUGAR: Sala 3 el cread, tercer piso

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 360° EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA GASEOSAS HIPINTO S.A.S DE LA CIUDAD DE CÚCUTA"

JURADOS: JUAN CARLOS BERMÚDEZ CARRILLO  
REBECA CASTELLANOS CARRILLO  
ANA MILENA GÓMEZ SOTO

DIRECTOR: WLAMYR PALACIOS ALVARADO

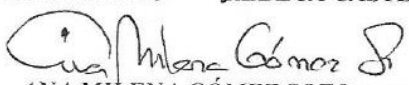
NOMBRE DEL ESTUDIANTE NÚMERO	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
MARÍA GABRIELA GUTIÉRREZ URBINA	1191745	cuatro, cero

LETRA 4,0

**APROBADA**

  
JUAN CARLOS BERMÚDEZ CARRILLO

  
REBECA CASTELLANOS CARRILLO

  
ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
V.O. B. GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA  
Directora Plan de Estudios  
Ingeniería Industrial

Margita M.



## Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción	13
1. El problema	15
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del problema	15
1.3 Formulación del problema	17
1.4 Justificación	17
1.4.1 A Nivel de la empresa.	17
1.4.2 A Nivel del estudiante.	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general..	19
1.5.2 Objetivos específicos.	19
1.6 Alcance y limitaciones	19
1.6.1 Alcance.	19
1.6.2 Limitaciones.	20
2. Marco referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Antecedentes internacionales.	21
2.1.2 Antecedentes nacionales..	22
2.1.3 Antecedentes regionales..	23
2.2 Marco Contextual	24
2.2.1 Identificación general de la empresa.	24

2.2.2 Logo.	24
2.2.3 Reseña histórica.	24
2.2.4 Misión.	26
2.2.5 Visión.	26
2.2.6 Valores.	26
2.2.7 La Mega.	27
2.2.8 Política.	27
2.2.9 Organigrama de la planta Gaseosas Hipito S.A.S.	29
2.3 Marco Teórico	30
2.3.1 Evaluación del desempeño.	30
2.3.2 Objetivo de la evaluación de desempeño.	31
2.3.3 Métodos de evaluación de desempeño.	35
2.3.4 Desempeño Laboral.	38
2.3.5 Metodología de la evaluación 360°.	39
2.3.6 Clasificación de competencias.	40
2.4 Marco conceptual	42
2.5 Marco legal	44
3. Marco metodológico	47
3.1 Tipo de investigación	47
3.2 Población y muestra	48
3.2.1 Población.	48
3.2.2 Muestra..	49
3.3 Instrumentos o técnicas para la recolección de información	50

3.3.1 Fuente primaria.:	50
3.3.2 Fuentes secundarias.	50
3.4 Análisis de información	51
4. Análisis del nivel de satisfacción Laboral de los Trabajadores, en Relación a las Políticas Administrativas y Salariales de la Empresa	52
5. Determinación de las variables que deben ser evaluadas a través de la evaluación de desempeño de 360°, en todos los niveles jerárquicos de la institución del área de ventas	80
5.1 Medir el desempeño laboral	82
5.2 Medir las competencias	85
5.2.1 Competencias Generales en todos los niveles jerárquicos.	106
5.2.2 Competencias nivel jefe.	108
5.2.3 Competencias nivel supervisor.	109
5.2.4 Competencias nivel representantes de ventas.	110
5.3 Análisis de resultados	112
5.4 Conclusiones de la Entrevista	113
6. Diseño de modelo de evaluación de desempeño incorporando las variables a evaluar bajo la metodología de 360°	117
7. Implementación del modelo de evaluación de desempeño en el área de ventas, con el fin de determinar acciones de mejora, para realizar los cambios correspondientes	127
7.1 Explicación de la aplicación de la entrevista de evaluación de desempeño 360°	127
7.1.1 Competencias generales para todos los niveles jerárquicos.	128
7.1.2 Competencias comportamentales nivel jefe.	131
7.1.3 Competencias comportamentales nivel supervisor.	132

7.1.4 Competencias comportamentales nivel representante de ventas.	133
7.2 Acciones de mejora a implementar según los resultados arrojados	134
8. Conclusiones	140
9. Recomendaciones	142
10. Bibliografías	143
Anexos	148