

	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): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): JAHIR JOSE

APELLIDOS: TAMARA SALCEDO

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR: RAQUEL IRENE LAGUAGO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): IMPLEMENTACION DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO UTILIZANDO LA METODOLIGA 360 ° EN LA EMPRESA TRANSPORTES BAQUERO LTDA.

TRANSPORTES BAQUERO LTDA es una empresa dedica a la prestación de servicios de transporte de carga en los departamentos de Córdoba, Sucre y Bolívar en la cual se llevó a cabo la implementación de la evaluación de desempeño bajo la metodología 360. Las evaluaciones de desempeño son útiles para tomar decisiones sobre promociones, remuneraciones y también para evaluar el comportamiento del colaborador en relación con el trabajo que realiza el colaborador necesita saber cómo está realizando su trabajo. Se pretende alcanzar las estrategias y objetivos de la empresa, mediante la evaluación de competencia del personal, para lograr así su mayor identidad empresarial que le permita responder de forma clara y responsable a las necesidades de la organización, identificando las competencias organizacionales y sus competencias específicas.

PALABRAS CLAVES: EVALUACION, DESEMPEÑO, MATRIZ, ESTRATEGIAS, COMPETENCIAS.

CARACTERISTICAS: PÁGINAS: 161 PLANOS: X ILUSTRACIONES: 45 CD ROOM: X

**IMPLEMENTACION DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO UTILIZANDO LA
METODOLOGIA 360° EN LA EMPRESA TRANSPORTES BAQUERO LTDA**

JAHIR JOSE TAMARA SALCEDO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2020

**IMPLEMENTACION DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO UTILIZANDO LA
METODOLOGIA 360° EN LA EMPRESA TRANSPORTES BAQUERO LTDA**

JAHIR JOSE TAMARA SALCEDO

**Proyecto de grado presentado para optar al título de
Ingeniero industrial.**

Directora:

RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ

Ingeniera Industrial

Magister en Organización Industrial.

Coodirectora:

ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO.

Magister en Gerencia de Empresas.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2020

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 21 de septiembre, 2020

HORA: 8:00 a.m.

LUGAR: GOOGLE MEET - CORREO INSTITUCIONAL UFPS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: "IMPLEMENTACION DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO UTILIZANDO LA METODOLOGIA 360° EN LA EMPRESA TRANSPORTES BAQUERO LTDA"

JURADOS: JAIRLEIN OCHOA MORA

JESSICA JOHANA MORA RAMIREZ

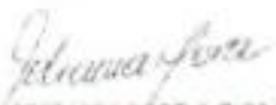
DIRECTOR: RAQUEL IRENE LAGUADO

CODIRECTOR: ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO LETRA	CALIFICACIÓN	NÚMERO
JAHIR JOSE TAMARA SALCEDO	1191833	cuatro, tres	4,3

APROBADA


JAIRLEIN OCHOA MORA


JESSICA JOHANA MORA ROMERO

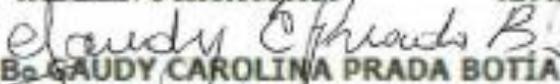

Vo.Bo. GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA
Directora Plan de Estudios
Ingeniería Industrial

Tabla de contenido

Introducción	13
1. 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 Justificación a nivel empresarial.	17
1.4.2 Justificación a nivel estudiante.	18
1.5 Objetivos.	19
1.5.1 Objetivo general. Implementar la evaluación de desempeño utilizando la metodología 360° grados en la empresa TRANSPORTES BAQUERO LTDA mejorando los tiempos en la obtención de datos correspondientes.	19
1.5.2 Objetivos específicos.	19
1.6 Alcances y limitaciones.	20
1.6.1 Alcance.	20
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
2.2 Marco Teórico.	24
2.2.1 Evaluación de desempeño.	24
2.2.2 Tipos de evaluaciones de desempeño.	25
2.2.2.1 Evaluación 90°.	25
2.2.2.2 Evaluación 180°.	26
2.2.2.3 Evaluación 360°.	27

2.2.3 Evaluación de desempeño utilizando la metodología 360.	27
2.3 Marco conceptual.	28
2.4 Marco Contextual.	29
2.4.1 Logo TRANSPORTES BAQUERO LTDA.	29
2.4.2 Ubicación TRANSPORTES BAQUERO LTDA. Transportes Baquero LTDA se encuentra ubicada en el departamento de Sucre, específicamente en su capital, la ciudad de Sincelejo en la Calle 38 # 4 – 10 Bodega 9 en el parque industrial y comercial de Sincelejo.	30
2.4.3 Descripción de la empresa.	30
2.4.4 Reseña Histórica.	30
2.4.5 Misión.	31
2.4.6 Visión.	31
2.4.7 Valores Corporativos.	32
2.4.8 Organigrama TRANSPORTES BAQUERO LTDA	33
2.5 Marco Legal.	34
3. Diseño metodológico	36
3.1 Tipo de investigación.	36
3.2 Población y muestra.	37
3.2.1 Población.	37
3.2.2 Muestra.	38
3.3 Instrumentos para la recolección de información.	38
3.3.1 Fuentes primarias.	38
3.3.2 Fuentes Secundarias.	39
3.4 Análisis de la Información.	39
4. Implementación de la evaluación de desempeño utilizando la metodología 360°.	40
4.1 Identificación de competencias claves por rol	40
4.1.1 Estructura organizacional	45
4.1.2 Análisis del puesto del trabajador.	46
4.2 Diseño del formato de la evaluación de desempeño automatizada utilizando la modalidad 360°.	49
4.2.1 Del proceso de evaluación de desempeño.	49

4.2.1.1 Proceso actual.	49
4.2.1.2 Proceso mejorado.	52
4.2.2 Lista de competencias por cargos.	53
4.2.3 Diseño de la evaluación según el cargo.	59
4.2.4. Gestión del cambio.	60
4.3 Análisis de los resultados de la evaluación de desempeño utilizando la metodología 360°	64
4.3.1 Aplicación de la evaluación de desempeño utilizando la modalidad 360°	64
4.3.2 Socialización de la evaluación de desempeño con la metodología 360°.	65
4.3.3 Evaluación de los procesos que son percibidos y derivados de la evaluación de desempeño utilizando metodología 360°	67
4.3.3.1 Análisis por cargo	67
4.3.4.1 Comparación entre el proceso manual y el automatizado bajo los índices de tiempo y cumplimiento.	98
4.4 Plan de mejoramiento Evaluación de desempeño Transportes Baquero Ltda.	104
4.4.1 Proceso de formación.	107
4.4.2 Plan de comunicación.	110
4.4.3 Implementación, Monitoreo y Control.	112
5. Conclusiones.	115
6. Recomendaciones.	117
Bibliografía.	119
ANEXOS	123