

**Análisis del modelo de Evaluación y desempeño, de la empresa Manpower, Seccional
Cesar, para el segundo semestre del año 2020**

Presentado a:

Clara Viviane Villalobos Moreno

Presentado por:

Andrea Carolina Pabón

Dilia María Villalobos

Carlos Alberto Ruiz

Elianis Eugenia Cantillo

Rodrigo Andrés de Ávila

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias administrativas contables económicas y de negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2020

Resumen

En el mundo laboral de hoy al Talento Humano se le considera como una de las variables más importantes en las que las organizaciones deben centrar gran parte de su atención y de sus recursos, de esta manera el presente trabajo de investigación desde el punto de vista conceptual de la Evaluación de Desempeño su importancia no radica únicamente en detectar los errores, sino reflejarse en la realimentación y en las acciones diseñadas de forma estratégica para buscar la mejora continua, tal como se ha evidenciado en la organización Manpower Seccional cesar, identificando las falencias en el modelo de evaluación y desempeño de la Empresa Manpower Seccional cesar e identificando las necesidades de los aliados estratégicos y diseñando estrategias organizacionales.

Se realizó una investigación cuantitativa, en donde a través de una encuesta se evidencio que actualmente no existe una comunicación asertiva con los clientes de la marca y NPS desenfocado para el cumplimiento de los objetivos organizacionales de las marcas aliadas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la evaluación de desempeño es primordial dentro de la organización Manpower para su desarrollo y crecimiento, esto le permite tener una ventaja competitiva dentro de sus competidores, es por eso por lo que como resultado determinaremos una serie de cambios de forma en cuento al objetivos y determinación de enfoque en la evaluación al momento de la aplicación y de fondo en cuento al marco legal y teórico que la abriga para cada organización aliada

Se concluyo que como organización siempre se debe trabajar para la mejora continua, basado en la innovación, reinención y cambios informáticos de vanguardia, eso obliga a que toda organización aplique cambios continuos en sus proceso y equipo de Talento Humano de

cada organización como una marca Manpower se vea encaminado al fortalecimiento del proceso de la evaluación de desempeño.

Palabras Clave: Talento humano, investigación, evaluación, desempeño, Innovación, Mejoras continuas, servicio al cliente.

Abstract

In today's world of work, Human Talent is considered one of the most important variables on which organizations should focus a large part of their attention and resources, in this way the present research work from the conceptual point of view of Performance Evaluation, its importance does not lie solely in detecting errors, but is reflected in the feedback and actions strategically designed to seek continuous improvement, as has been evidenced in the Manpower Sectional organization cease, identifying the shortcomings in the evaluation and performance model of the Company Manpower and identifying the needs of strategic allies and designing organizational strategies.

A quantitative investigation was carried out, where through a survey it was evidenced that currently there is no assertive communication with the brand's clients and the NPS is out of focus for the fulfillment of the organizational objectives of the allied brands.

Considering the above, the performance evaluation is essential within the Manpower organization for its development and growth, this allows it to have a competitive advantage within its competitors, that is why as a result we will determine a series of changes accordingly to the objectives and determination of focus in the evaluation at the time of the application and in the background regarding the legal and theoretical framework that shelters it for each partner organization

It can be concluded that as an organization you should always work for continuous improvement, based on innovation, reinvention and cutting-edge computer changes, this means that every organization applies continuous changes in its process and in the Human Talent team

of each organization as a brand Manpower refers to the strengthening of the performance evaluation process.

Keywords: Human talent, research, evaluation, performance, innovation, continuous improvement, customer service

Contenido

Resumen.....	ii
Abstract.....	iv
Lista de Figuras.....	vii
Introducción.....	viii
Planteamiento del Problema.....	7
Justificación.....	8
Objetivos.....	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Antecedentes.....	11
Marco teórico.....	14
Marco legal.....	16
Metodología.....	18
Resultados.....	20
Conclusiones.....	22
Recomendaciones.....	24
Referencias.....	26
Anexos.....	28

Lista de Figuras

Grafica 1 Cobertura Operacional	28
Grafica 2 Objetivos Organizacionales	28
Grafica 3 Resultado Operacional	29
Grafica 4 Satisfacción Evaluación de Desempeño.....	29
Grafica 5 Medición Evaluación de Desempeño.....	29

Introducción

El siguiente trabajo de investigación busca contextualizar los principales términos que confieren a la profundización en gerencia del talento humano, su funcionamiento y administración. Todo esto aplicado a una empresa, con el fin de diagnosticar los aspectos a mejorar en la evaluación de desempeño en la empresa seleccionada la cual es Manpower seccional Cesar.

La evaluación es una de las actividades de mayor importancia en los contextos empresariales para determinar la reciprocidad del colaborador a los objetivos organizacionales. A través de ella es posible determinar los aprendizajes y crecimiento en la ejecución ha logrado el colaborador y los puntos que debe mejorar para alcanzar el lineamiento de la empresa desde su intervención laboral o ejecución, funciones establecidas. Para poder determinar el rango de análisis debemos partir de un liderazgo de crecimiento y con alto nivel de inteligencia emocional, es decir permitir al equipo evolucionar y la organización deberá contar con un talento humano capacitado y adecuado.

La presente propuesta tiene como finalidad Analizar el modelo de Evaluación y desempeño, de la empresa Manpower Seccional Cesar, para el segundo semestre del año 2020. Mejorando el desempeño de la organización a través de la identificación de las falencias y así proponer la implementación de un Plan de Mejora en su modelo de evaluación y desempeño.

Planteamiento del Problema

La evaluación de desempeño es de gran importancia en una empresa ya que gracias a esta se puede tomar decisiones con respecto a la gestión del talento humano principalmente cuando se trata de temas de desarrollo. Al implementar la evaluación de desempeño en una empresa u organización los beneficios se verán reflejados a corto, mediano y largo plazo, Manpower Group En Colombia, En Especial La Seccional Cesar, es una organización que cuenta con un sistema de evaluación de desempeño que ha sido creado para evaluar las funciones y responsabilidades de cada colaborador con el fin de mejorar las debilidades presentadas en su desempeño laboral.

El departamento de recursos humanos, es el encargado de realizar los procedimientos de reclutamiento, selección e inducción adecuado para cada empleado de la empresa, sin embargo actualmente la evaluación de desempeño implementada por la organización no cuenta con las herramientas necesarias para monitorear, evaluar y prevenir problemas que se presentan a nivel laboral con respecto a sus colaboradores lo cual con lleva que el clima laboral no sea el adecuado y esto hace que la productividad de la empresa sea deficiente.

Debemos tener presente que existen método con los cuales podemos mejorar, por esto es necesario para Manpower Seccional Cesar, que la evaluación de desempeño que desarrolla sea la adecuada para detectar las falencias que se pueda presentar en la empresa y así poder realizar las mejoras necesarias con la cual se pueda ver beneficiada la organización y sirva como referente para las empresas aliadas.

¿Cuáles son las herramientas o puntos necesarios de mejora que debe tener la evaluación de desempeño en Manpower Seccional Cesar y que tanto sabe o conoce del cumplimiento de sus colaboradores?

Justificación

La presente investigación permitirá identificar y establecer la evaluación del desempeño laboral adecuada para aplicar a los colaboradores en misión de la marca de temporalidad en Manpower Seccional Cesar, Con el fin de establecer la evaluación correcta para cada organización o empresa en misión a las compañías aliadas o usuarios existentes, lograr nuestro objetivo de identificar las falencias existentes en el modelo actual aplicado por la marca Manpower, permitiendo que Manpower Seccional Cesar, mejore los canales de socialización y alcances de cada punto evaluado dentro de la misma, Así mismo debemos enfatizar que es necesario que la evaluación de desempeño de Manpower Seccional Cesar cumpla con los estándares de calidad existente en Colombia. De esta forma podremos de alguna manera discernir en la influencia positiva del colaborador en nuestros clientes Manpower Seccional Cesar.

Pero a la pregunta del porque Manpower Seccional Cesar debe tener una Evaluación de Desempeño adecuada para aplicar a los colaboradores para diferentes organizaciones, En primer lugar, permitirá garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales de cada una de las empresas aliadas estratégicas, esto generará una comunicación constante, algo muy importante para grandes empresas como Manpower Group Colombia – Seccional Cesar.

En segundo lugar, una excelente evaluación de desempeño le permite a la empresa identificar lo que ocurre con su equipo de trabajo, es decir la calidad del trabajo y las relaciones personales, dentro y fuera de ella, evitando e identificando los posibles problemas que se puedan presentar a futuro.

Es por ello por lo que se observa la importancia de que Manpower Colombia – Seccional Cesar, Pueda contar con una evaluación más amplia y estructurada para su población (Staff y

Safin) y que de esta forma pueda adquirir una radiografía más cercana de cada colaborador, logrando el crecimiento que le falta a la fecha.

Objetivos

Objetivo General

Analizar e identificar las falencias en el modelo de evaluación y desempeño de la Empresa

Manpower seccional Cesar

Objetivos Específicos

Realizar una revisión de los principales referentes teóricos de la Evaluación de Desempeño.

Realizar diagnóstico de la situación actual de la empresa desde la perspectiva de la evaluación del desempeño del personal.

Identificar las deficiencias del modelo de evaluación y desempeño de la Empresa Manpower seccional Cesar

Desarrollar estrategias de mejora al modelo de evaluación y desempeño de la Empresa

Manpower seccional Cesar

Antecedentes

La evaluación del desempeño de los empleados se ha convertido en un aspecto clave para Manpower, el proceso de evolución ha sido notorio y va de la mano con la evolución de los sistemas administrativos y gerenciales, hasta finales de los años 80 se hablaba de una organización tradicional rígida y que solamente pensaba en satisfacer una necesidad, actualmente se habla de sistemas administrativos modernos donde las organizaciones son flexibles y sobre todo la finalidad no solamente es satisfacer una necesidad sino generar un impacto alto en el mercado y sobre todo que la retroalimentación final cliente – empresa sea bien ponderada, por tal motivo se comienza a hablar de la evaluación de desempeño como un ítem obligado de buena calificación en esta evolución de las organizaciones, lo primordial es el talento humano en las empresas, pero un talento humano que tenga las herramientas y que ejecute acciones con calidad para aportar positivamente a la organización. Junto a la evolución de las empresas también están las teorías administrativas que desde la teoría científica ha tenido una evolución muy grande en cuanto la perspectiva del empleado para la empresa, pasamos de un sistema donde el empleado es considerado maquina a un sistema actual donde el empleado es un ser humano integral y todo lo que ello conlleva, por tal motivo entender su comportamiento y evaluarlo está dentro de este contexto.

Para poder medir esta nueva forma de trabajo en Manpower seccional Cesar existen dos maneras de ponderar la evaluación de desempeño, por un lado, una evaluación fundamentada en competencias y la otra basada en objetivos, la situación particular se presenta por el origen de estos sistemas de evaluación que se limitan solamente a mirar productividad dejando de lado

variables como el verdadero sentido de la gestión del talento humano que radica en ser propositivo, eficiente, honesto, amigable, entre otros.

Para tal fin, Manpower seccional Cesar espera que el cumplimiento de los empleados en la organización esté ligado a la realización de actividades obligatorias de índole legal como reglas y normas, así como sus actividades asignadas en sus contratos, siempre y cuando se hagan no por el solo hecho del cumplimiento de actividades sino con la finalidad de llevar a la organización en términos de prospectiva al cumplimiento de los objetivos estratégicos. El deber ser y se debe comprender por parte de los empleados y directivos es que el crecimiento de la organización no solamente es en el incremento de clientes, de ventas, de infraestructura, sino también en el sentir de los empleados como parte fundamental de cada proceso.

El primer paso para generar valor en las organizaciones es poder transmitir y realizar todo lo concerniente a bienestar y desarrollo interno de la empresa, como eje fundamental del cumplimiento de la misión organizacional. Una evaluación de desempeño que parta de unas reglas claras no solamente ligadas a sus actividades sino a un rendimiento más allá del que hacer y que está motivado por el apoyo de la organización para el desarrollo de trabajadores, desde la parte académica o personal, con posibilidades de estudio, ambientes adecuados de trabajo, inclusión laboral, respeto por la diversidad, todo como punto de partida en el proceso.

Las empresas deben generar un sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización como pilar en el desarrollo de su desempeño, que quieran a su empresa de la misma manera que quieren su hogar, que piensen que la empresa es un ente no económico sino también social que aporta a su vida desde la parte de ingresos como desde la parte de crecimiento personal y profesional, sintiendo un empoderamiento hacia la organización.

Existen herramientas que permiten hacer de la evaluación de desempeño un proceso más cuantitativo, donde se pueda analizar cifras y que esto permita tomar decisiones de tipo gerencial, además de poder generar unos planes de mejoramiento dentro de las empresas. Por un lado, El proceso de Gestión de Desempeño a través de Balance Score Cards individuales permite, además, un alineamiento con los planes maestros y con la planeación estratégica. Para las áreas de nivel operativo, se realiza una evaluación por competencias (Juan pablo Ferro, Jimeno Acevedo y Asociados, 2014)''.

La evaluación de 360° es un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por su entorno: jefes, pares, colaboradores y autoevaluación. Esta se considera en la actualidad como la forma más novedosa de desarrollar la valoración del desempeño, ya que procura la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, no solo del jefe sino de todos aquellos que reciben los servicios de la persona.

Marco teórico

Manpower seccional Cesar, es una organización enfocada en gestión del talento humano. En la actualidad la Compañía constantemente aplica la evaluación de desempeño tanto en los empleados, como a las empresas aliadas, ya que esta es una herramienta que emplean para medir la eficiencia, eficacia, motivación, destrezas, que poseen cada uno de sus integrantes.

Manpower Group en la calificación del personal lo lleva a cabo con base en la educación apropiada, experiencia, entrenamiento y habilidades. Los empleados son concientizados de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo ellas contribuyen en el logro de los objetivos de la calidad a través de la confianza mutua, la retroalimentación, evaluaciones de desempeño, informes de resultados, entre otros; Se mantienen registros de las calificaciones y formación del personal, cabe informar que la autoridad por la revisión y disposición del Producto No Conforme identificado con las evaluaciones de calidad, desempeño y satisfacción; se establece en los procedimientos “Seguimiento y Medición de Procesos y Manual de Gestión de la Calidad.

La evaluación de desempeño en Manpower busca potencializar las habilidades y destreza de los empleados, incrementar su nivel de motivación y adaptación en los procesos que se realizan en la organización. El objetivo de esta compañía es asegurar la sostenibilidad económica, que sus resultados sean altos con un liderazgo muy bueno tener una capacidad de aprendizaje continuo para asumir riesgos de tomar decisiones y de innovar. (Popo, 2015)

La evaluación de desempeño en Manpower es de gran importancia ya que permite a los jefes implementar mejoras en el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos que permite

evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, y también observar si los empleados tienen problemas personales que afecte su desempeño en el trabajo. (Mejía, 2012).

Podríamos decir que la evaluación de desempeño tiene muchos beneficios para la empresa en estudio, ya que permite evaluar el potencial humano con que cuenta la organización mejorando las relaciones en el trabajo, estimulando la productividad de cada empleado.

Unas de las ventajas que tiene la empresa con respecto a la evaluación de desempeño es que permite al jefe evaluar el desempeño y comportamiento de sus empleados, proporciona medidas para mejorar el estándar de desempeño, le permite hacerle saber a sus trabajadores que este estudio tiene como objetivo evaluar que tan bueno es su desempeño en la empresa y que tan satisfactorio se encuentra el jefe. Los cuales son beneficios para la empresa, ya que si el trabajador tiene un buen rendimiento en sus labores no se verá afectada la productividad y economía de esta. Las desventajas de la evaluación de desempeño en este caso son prácticamente nulas, ya que el trabajador comprende que al realizar este estudio contribuye al crecimiento de la organización y del mismo a nivel laboral y personal. (Talavera, 2017).

Marco legal

De acuerdo con las leyes, decretos y resoluciones desarrollada por la CNSC la cual ha creado normas sobre la evaluación de desempeño laboral, para entidades del sector público como el privado. Podemos decir que Manpower Group, es una compañía que se dedica a prestar servicios los cuales se relacionan con la gestión del talento humano. Por tal razón unos de sus compromisos es poner en practicas la norma que existe para evaluar el buen desempeño de sus empleados, donde su objetivo es evaluar el sistema de Gestión en seguridad, salud en el trabajo y ambiente, a cada uno de los empleados ya sean externos o internos. A los cuales se les realiza la evaluación que consiste en medir el grado de satisfacción laboral evidenciando un alto nivel de satisfacción con las condiciones propias del trabajo incluidas las condiciones físicas y en general del ambiente.

Esta empresa tiene una gran mirada hacia el futuro puesto que cuenta con múltiples encuestas que la conllevan a realizar distintas investigaciones académicas que constituyen a una buena aceptación dentro del público en general, cada 3 meses realiza distintas encuestas sobre las expectativas de sus trabajadores y de esta manera recolecta ideas que pueden ser de gran utilidad para el buen clima laboral.

Manpower Group en la calificación del personal lo lleva a cabo con base en la educación apropiada, experiencia, entrenamiento y habilidades. Los empleados son concientizados de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo ellas contribuyen en el logro de los objetivos de la calidad a través de la confianza mutua, la retroalimentación, evaluaciones de desempeño, informes de resultados, entre otros; Se mantienen registros de las calificaciones y

formación del personal, cabe informar que la autoridad por la revisión y disposición del producto no conforme identificado con las evaluaciones de calidad, desempeño y satisfacción; se establece en los procedimientos “Seguimiento y Medición de Procesos y Manual de Gestión de la Calidad.

Metodología

La Evaluación de Desempeño, a través del tiempo, en las organizaciones toma criterio fundamental y determinante para alcanzar el éxito con el fin de aprovechar la forma correcta del trabajo o mano de obra del talento humano siendo un recurso valioso, Lo más importante de la efectividad de la evaluación de desempeño es la correcta contribución al ejercicio individual del ser humano y lo que puede lograr y permitir para tomar decisiones en la asignación de funciones o méritos a los colaboradores, los cuales están incluidos los estímulos salariales.

Para realizar un análisis detallado sobre el problema que se está presentado en la empresa Manpower Seccional Cesar que está afectando la forma del cómo medir los resultados de los colaboradores por medio de la evaluación de desempeño, Se determinó una investigación Cuantitativa, teniendo en cuenta los niveles de profundización, según el tipo de empleado y las técnicas de recolección de la información.

El tipo de investigación que vamos a emplear es la cuantitativa en el proceso de Evaluación de Desempeño en la Empresa Manpower Group sede Cesar, adicional aplicaremos análisis descriptivos cuyo fin es poder obtener las falencias en el modelo de evaluación y desempeño de la Empresa, evidenciando las características de las falencias en el modelo de Evaluación que tiene la empresa, con el fin de comprenderla de manera más exacta. Y adicional cuantitativa porque nos permitirá medir el nivel de los cambios y mejoras que se deberá implementar en el formato actual de evaluación de desempeño de la seccional, buscando la satisfacción de los aliados estratégicos.

Nuestra fuente de recolección para nuestra investigación es primaria, por medio de una encuesta en línea 10 Aliados empresariales de la Zona Cesar, nos brindaran la visibilidad del rendimiento del proceso de Evaluación de desempeño en la operación industrial de cada uno de ellos, obteniendo de manera inmediata lo que desean de nuestro recurso humano Manpower en su organización, Después de la recolección de información se procederá a realizar una estadística detallada, para poder concluir con lo planteado y dar una respuesta a los objetivos de la investigación realizada, orientada a nuestros aliados empresarial

La población objetivo que se le aplicara la encuesta escogida serán a los empresarios del departamento del cesar que se encuentran vinculado comercialmente con la empresa analizada Manpower Seccional Cesar.

La muestra seleccionada son 10 empresas o aliados estratégicos, el cual se les aplicara la encuesta, con el fin de indagar acerca del proceso de la evaluación de desempeño y medir el nivel de satisfacción del servicio prestado en Manpower Seccional Cesar.

Resultados

Se presentan a continuación los resultados obtenidos mediante la encuesta en línea realizada a diez empresas aliadas de Manpower seccional cesar, estos resultados se analizan de acuerdo con el objetivo que es analizar e identificar las falencias en el modelo de evaluación y desempeño de la Empresa en estudio. Las empresas encuestadas son: CI Prodeco, EPM telecomunicaciones, EDATEL telecomunicaciones, SCRIBE, Mina Cerromatoso, Colombia móvil S.A.S, Presidencia de la república, Restitución de tierras, Ajinomoto, Palmagro S.A.S.

De acuerdo a la encuesta realizada se puede evidenciar que Manpower seccional Cesar es una empresa que presenta falencias en su evaluación de desempeño, los aliados estratégicos encuestado dicen conocer la cobertura organizacional del proceso de la evaluación de desempeño, pero la mayoría dice no estar de acuerdo con el direccionamiento de la ejecución para el cubrimiento de los objetivos organizacionales, Manpower tiene como objetivo organizacional ayudar a desarrollar el mundo del trabajo, donde el capital humano es el recurso que permite superar los actuales retos del mercado; esta organización es el socio estratégico de empresas y personas en lo referente a soluciones innovadoras en la estrategia de talento, donde ofrece una propuesta de valor apropiada para garantizar soluciones eficaces para cada necesidad concreta.

Analizando las otras repuestas dadas por los encuestados se puede evidenciar que la evaluación de desempeño utilizada en la empresa no cumple con las expectativas de sus colaboradores, por lo tanto es necesario renovar las estrategia utilizadas en la evaluación de desempeño que la organización tiene por el momento, proponer un plan de mejoramiento que si cumpla con el modelo de evaluación que los aliados desean conocer y por ultimo mínimo cada

trimestre detallar las deficiencias que se puedan encontrar en el modelo de evaluación que existe en la empresa.

Conclusiones

Finalmente Identificamos las deficiencias del modelo de evaluación del desempeño de la Empresa Manpower de Colombia LTDA seccional Cesar, encontrando falencias en la metodología, sistema y factores que interfieren en la aplicación de la evaluación desempeño afectando en gran medida la intervención organizacional a la operación o ejecución de los planes de cada una de las compañías aliadas y estratégicas comercialmente.

La investigación arrojó que los cambios del proceso deberán ser enfocados y en gran medida orientados a la singularidad de poder controlar el proceso desde el punto de vista de cada una de las organizaciones que intervienen, es decir que se deberá crear un proceso ajustado y a la medida con el fin de poder lograr la eficacia y eficiencia en el rendimiento de la labor de cada colaborador, de esta forma se podrá obtener como resultado final la satisfacción del cliente objetivo.

Dentro de nuestras conclusiones hemos podido evidenciar la necesidad de implementar medidas que permitan desarrollar oportunidades y habilidades administrativas en la ejecución y socialización de los métodos del proceso de evaluación de desempeño, de forma inmediata basado en la importancia de intervenir el capital humano de la organización, así mismo debemos concluir que el liderazgo organizacional será determinante en la forma de aplicación del método, lo que hace necesario implementar un proceso de entrenamiento y reentrenamiento en la organización con ello se podrá avanzar para lograr los objetivos organizacionales deseados de la marca Manpower en la Región Cesar.

Hay muchas cosas y detalles que podríamos mencionar en este trabajo como conclusión, pero lo más importante que debe tener en cuenta Manpower Seccional Cesar es la aplicación de las mejoras determinadas y evidencias aquí informadas, de esa forma podrá asegurar que el proceso de evaluación de desempeño obtenga como resultado una mano de obra calificada y óptima para dar cumplimiento a sus metas productivas y de esta forma ayudar al bienestar del colaborador.

Recomendaciones

Manpower seccional Cesar , tiene Debilidades en la forma de aplicar el proceso de Evaluación de Desempeño, por su deficiencia en la comunicación organizacional , que radicada en el desconocimiento del procesos por los clientes aliados del proceso de aplicación , Amenazas en no lograr y obtener la satisfacción del cliente en los resultados de los colaboradores en misión en cada una de las organizaciones estratégicas, Oportunidad en mejorar cada una de las falencias en hallazgos e intervenir de manera inmediata las debilidades , su fortaleza , su complejidad y población en los diferentes sectores convirtiéndola en una empresa modelo en transformación e innovación

Debemos tener en cuenta que los modelos permiten identificar los elementos clave que requieren ser medidos en una organización, en este caso la evaluación de desempeño dentro del sistema de procesos de Manpower se le debe aplicar cambios en cuanto a las teóricas y componentes que la encierran para llegar a cada cliente , así mismo es indispensable implementar mejoras continuas que permiten distinguir las áreas de trabajo y establecer los porcentajes e incentivos para los colaboradores , baso que son necesarios.

Las estrategias que se deben implementar van enfocadas aumentar la satisfacción de los clientes, Optimizar los procesos de trabajo, Buscar la innovación y el desarrollo de habilidades y fortalezas l capital humano y lo que más les gusta a los clientes Optimizar costes en rotación, entrenamiento y mantenimiento del personal

Manpower debe proceder a crear un sistema de medición de resultado en la aplicación de evaluación desempeño, es decir a partir de la fecha se realizará la centralización de información de tal forma que las partes involucradas puedan obtener retroalimentación inmediata y accionar

correcciones de inmediato. Este proceso debe ser acompañado de un sistema documental que permita darle seguridad y crecimiento teórico al proceso y lo más importante confiabilidad al cliente porque debe ser una participación conjunta para que el plan de mejora obtenga los resultados deseados.

Referencias

González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.).

Universidad del Norte. (cap. 6. p. 251).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.).

Universidad del Norte. (pp.235-264).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Mejía Y. (2015). “evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales”

(estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango).

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo

enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

(pp.123-130).

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.180-188). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>

Perdomo P., S. (2020). Estructura de la propuesta del proyecto de grado. UNAD. Florencia

[OVI]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35483>

Popo F. (2015). Evaluación de desempeño: oportunidad o amenaza. Recuperado de:

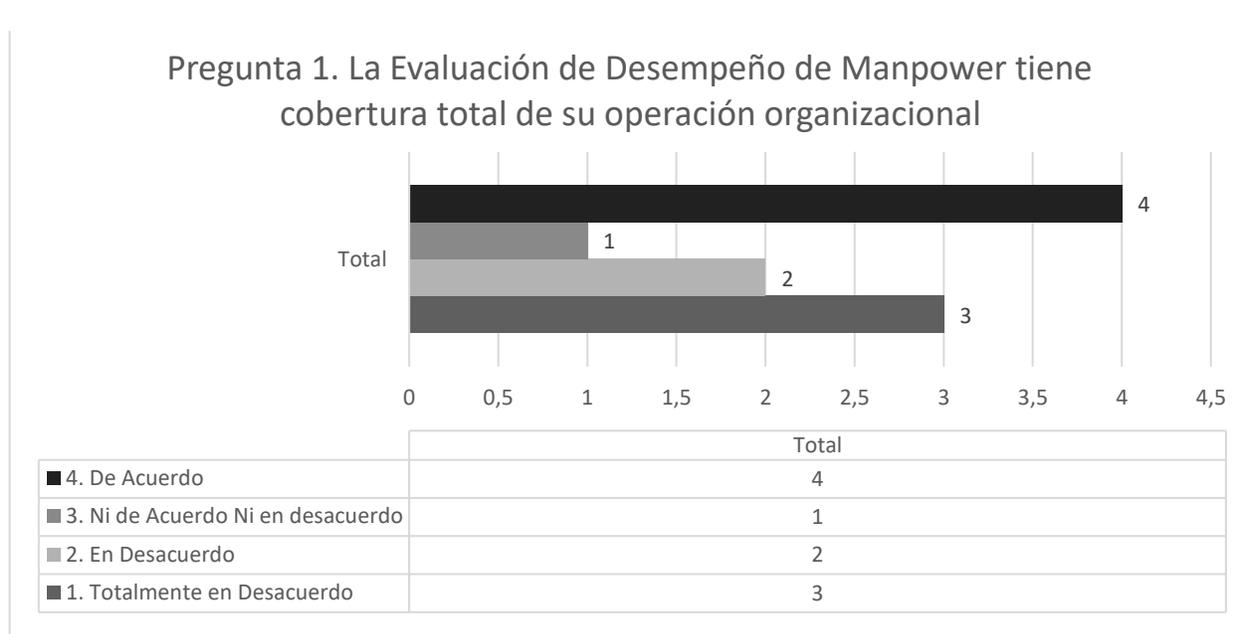
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Talavera D. (2017). Ventajas y Desventajas de la Evaluación del Desempeño Laboral.

https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/78635/3/TG01024.pdf

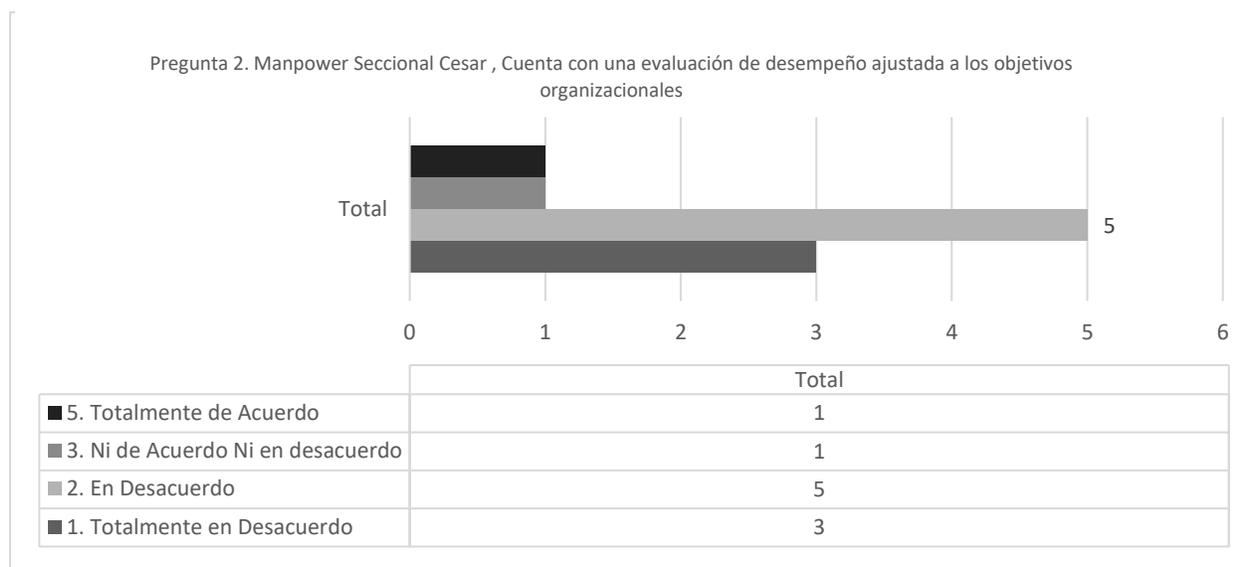
Anexos

Grafica 1 Cobertura Operacional



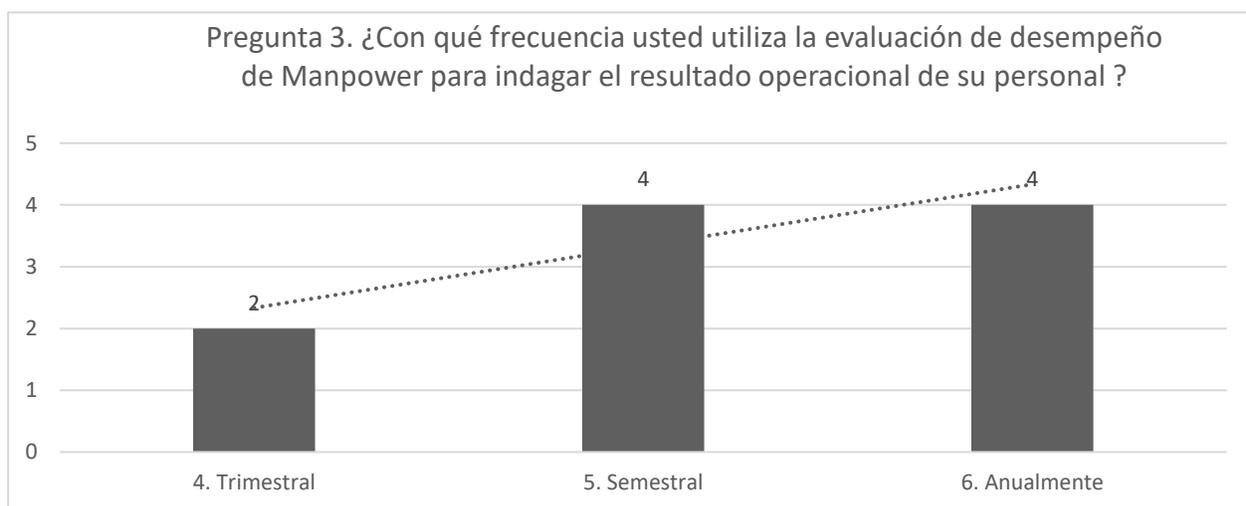
Fuente: Autoría propia

Grafica 2 Objetivos Organizacionales



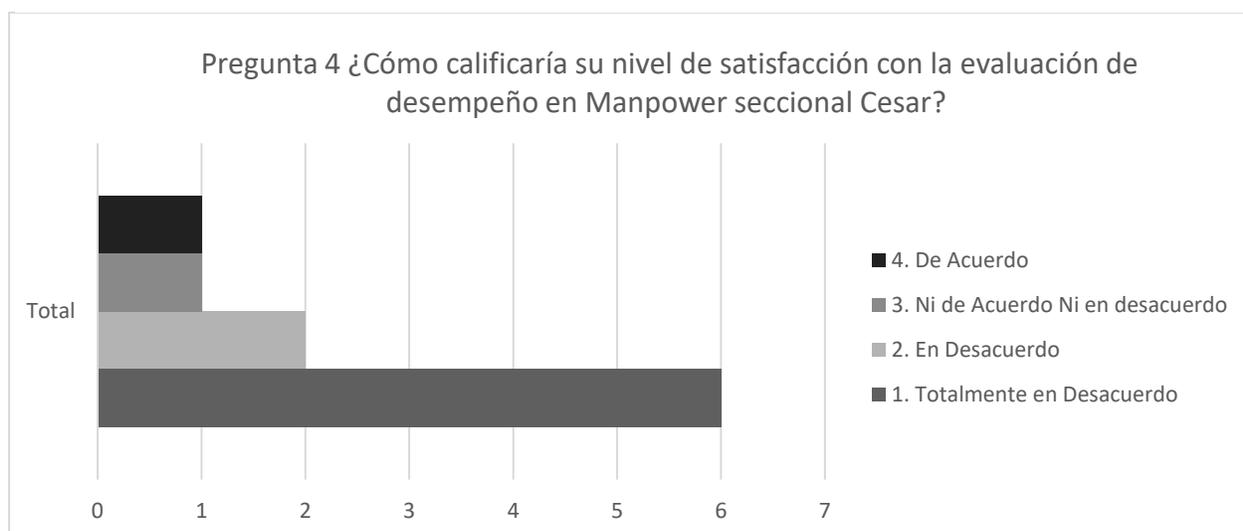
Fuente: Autoría propia

Grafica 2 Resultado Operacional



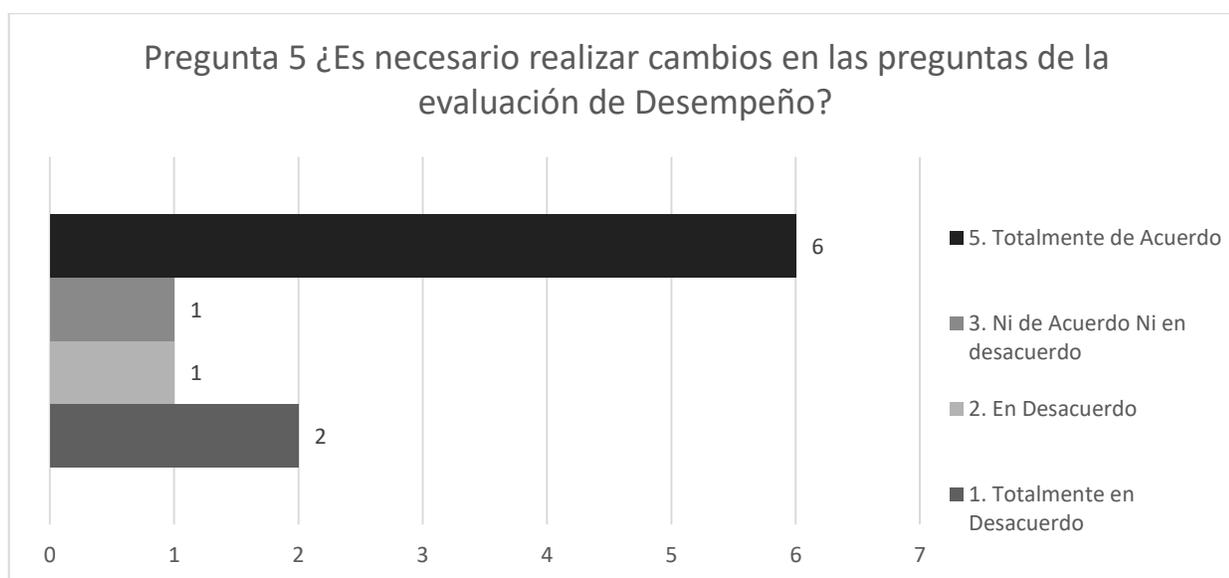
Fuente: Autoría propia

Grafica 3 Satisfacción Evaluación de Desempeño



Fuente: Autoría propia

Grafica 4 Medición Evaluación de Desempeño



Fuente: Autoría propia