

Plan de mejora en el proceso de Evaluación de Desempeño de la IPS**PHARMASAN**

Nombre de estudiantes:

Christiam David duarte

Karen Alejandra barrera duarte

Lina Liseth leal

Oscar Andrés Trujillo Merchán

Sandra milena Villabona

Tutor (a):

Carolina Iveth Sánchez

Curso:

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Numero de curso:

101007a_952

Uuniversidad Nacional Abierta y a Distancia – (UNAD)

administración de empresas.

2021

Tabla de Contenido

| | |
|--------------------------------------------|----|
| Resumen..... | 6 |
| Abstrac | 7 |
| Introducción | 8 |
| Objetivos..... | 9 |
| Objetivo General..... | 9 |
| Objetivos Específicos..... | 9 |
| Planteamiento del Problema | 10 |
| Formulación del Problema..... | 11 |
| Indecentes del Problema | 12 |
| Justificación | 14 |
| Marco Teórico..... | 15 |
| Marco Legal | 18 |
| Metodología | 20 |
| Tipo de investigación..... | 20 |
| Enfoque | 20 |
| Población y Muestra | 20 |
| Instrumentos de recolección de datos | 20 |
| Procesamiento de datos..... | 21 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Resultados | 22 |
| Propuesta..... | 26 |
| Cronograma de actividades como plan de mejoramiento en la evaluación de desempeño | 27 |
| Evaluación de la propuesta | 28 |
| Recomendaciones | 29 |
| Conclusiones..... | 31 |
| Referencias Bibliográficas | 33 |
| Anexos | 34 |

Lista de Tablas

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Existe algún encargado del bienestar de toda la entidad..... | 34 |
| Tabla 2. Le han explicado de que se trata la Evaluación del desempeño | 35 |
| Tabla 3. Cómo obtuvo el empleo en la IPS PHARMASAN..... | 36 |
| Tabla 4. Durante su permanencia en la IPS le han realizado la Evaluación del desempeño ... | 37 |
| Tabla 5. Le explicaron los resultados de su Evaluación | 38 |
| Tabla 6. Realizan planes de mejora en las diferentes áreas de la empresa | 39 |
| Tabla 7. Tiene claras todas sus funciones laborales..... | 40 |
| Tabla 8. Ha recibido capacitaciones de retroalimentación..... | 41 |
| Tabla 9. Cómo es el ambiente laboral | 42 |
| Tabla 10. Su desempeño laboral mejoro después de conocer los resultados. | 43 |

Lista de Ilustraciones

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1. Cronograma de actividades..... | 27 |
| Ilustración 2. Existe algún encargado del bienestar de toda la entidad..... | 34 |
| Ilustración 3. Le han explicado de que se trata la Evaluación del desempeño | 35 |
| Ilustración 4. Cómo obtuvo el empleo en la IPS PHARMASAN..... | 36 |
| Ilustración 5. Durante su permanencia en la IPS le han realizado la Evaluación del desempeño | 37 |
| Ilustración 6. Le explicaron los resultados de su Evaluación | 38 |
| Ilustración 7. Realizan planes de mejora en las diferentes áreas de la empresa. | 39 |
| Ilustración 8. Tiene claras todas sus funciones laborales..... | 40 |
| Ilustración 9. Ha recibido capacitaciones de retroalimentación..... | 41 |
| Ilustración 10. Cómo es el ambiente laboral | 42 |
| Ilustración 11. Su desempeño laboral mejoro después de conocer los resultados. | 43 |

Resumen

Cuando la Evaluación del desempeño se constituye como el eje central del funcionamiento empresarial, conviene que, todos y cada uno de los integrantes de organización, conozcan y se involucren con cada uno de los pasos de que se compone este, de ahí que, se presentan los resultados de la indagación que se hiciera en la IPS PHARMSAN de la ciudad de Bucaramanga y que buscó diseñar un plan de mejora del desempeño laboral como componente fundamental del desarrollo administrativo de la empresa.

Se aplicó una metodología cualitativa y con enfoque socio crítico, aplicado a una población de usuarios seleccionados de manera aleatoria y a los cuales se les aplicó una encuesta virtual con la cual se sistematizaron los resultados presentados en este informe.

Palabras clave: Evaluación del desempeño, IPS, plan de mejora

Abstrac

When the Performance Evaluation is constituted as the central axis of the business operation, it is convenient that each and every one of the members of the organization, know and get involved with each of the steps that make up this, hence, they are presented the results of the investigation that was made in the IPS PHARMSAN of the city of Bucaramanga and that sought to Design a model for the improvement of work performance as a fundamental component of the administrative development of the company.

A qualitative methodology with a socio-critical approach was applied, applied to a population of randomly selected users and to whom a virtual survey was applied with which the results presented in this report were systematized.

Keywords: Performance evaluation, IPS, improvement plan.

Introducción

El siguiente trabajo es un proyecto de investigación con el fin de dar una estrategia que mejore los resultados del rendimiento de los trabajadores de la IPS PHARMSAN de la ciudad de Bucaramanga.

La evaluación de desempeño es importante para el desarrollo administrativo de la empresa PHARMASAN, ya que si se desconocen los puntos fuertes y débiles del personal en misión es complejo encaminar los esfuerzos a la dirección correcta. Es importante tener en cuenta que quienes estén al frente de la organización la administren de forma eficaz por lo que se requiere examinar la forma en que se cumplen con cada una de las funciones administrativas.

Este proyecto ha sido desarrollado por medio de bases teóricas, para que las personas que lean este proyecto lo puedan entender mejor y lo puedan relacionar el tema principal y así poder sacar interpretaciones y conclusiones personales; y que este también sirva para sus propios conocimientos y los pueda aplicar en sus futuros proyectos.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de mejora del desempeño laboral para la IPS PHARMASAN.

Objetivos Específicos

Identificar los aspectos relevantes, con respecto al desempeño laboral, encontrados en el área operativa de la empresa.

Evaluar la percepción de los empleados sobre su rendimiento, calidad y cantidad de trabajo para desempeñar sus funciones.

Establecer, cual es la percepción de los administrativos, frente al compromiso de sus empleados con la empresa.

Proponer la formulación un plan de mejora, para ser implementado en el área operativa de la empresa.

Planteamiento del Problema

Dar prioridad al reconocimiento laboral debe ser una práctica elemental dentro de una empresa puesto que aumenta el compromiso de los empleados, la productividad, fidelización y ayuda al logro de los propósitos comerciales, asimismo los programas de formación enfocados en el crecimiento profesional de los trabajadores permiten el fortalecimiento de las habilidades necesaria para el desempeño en las diferentes áreas.

La empresa PHARMASAN IPS fue fundada en el año 2009 en el Departamento de Santander, y quien, desde su nacimiento, y hasta la fecha, ha crecido en capacidad y cobertura de sus servicios, los cuales se prestan a nivel Nacional, su razón de ser es la comercialización de medicamentos genéricos, basados en la normatividad vigente.

Es importante realizar una medición del desempeño, puesto que se ha presentado problemas internos en los procesos ya que existe personas que no se encuentran al día con la normatividad en materia de salud, para cumplir con el objeto social de la organización, lo que ha creado un ambiente interno tenso, entendiéndose que las relaciones interpersonales dentro de la empresa son importantes.

Por tanto, en procura de mantener la posición que la empresa tiene en la actualidad y con miras a apertura de mercado en otros puntos del país, se propone hacer un estudio del desempeño laboral de los empleados del departamento operativo de la misma, con el fin de maximizar la producción y el servicio y de esta manera, mantenerse y expandirse dentro del mercado de sus similares.

Formulación del Problema

¿Cuál es el plan de mejora del desempeño laboral, más apropiado para la IPS PHARMASAN, en su departamento operativo?

Indecentes del Problema

PHARMASAN IPS, es una empresa fundada desde el año 2009 en Santander, con capacidad y cobertura de servicios a nivel Nacional (Santander, norte de Santander y cesar) la cual está dedicada a la comercialización de medicamentos genéricos, éticos de alta calidad incluidos en el plan Obligatorio de Salud POS, Resolución 006408 del 26 de diciembre de 2016 y medicamentos NO POS, con productos de reconocidos Laboratorios Nacionales que reúnen todos los requerimientos del INVIMA y cumpliendo con todos los procedimientos que garantizan la Certificación en Calidad ISO 9001:2008 en la Prestación del Servicio Farmacéutico. (Caracol Radio, 2019)

Servicio Farmacéutico como valor agregado

El servicio de Farmacia a través de la atención Farmacéutica al paciente de forma ambulatoria por medio de la orden o prescripción médica, que se lleva a cabo a través de la dispensación de medicamentos a cada uno de sus usuarios. Por medio de sistemas de Dispensación el técnico de Farmacia entrega los medicamentos a los usuarios, garantizando de forma segura, rápida y controlada su entrega. “Ofreciendo información al paciente en cumplimiento de las terapias indicadas por el médico y efectuando el seguimiento farmacoterapéutico”. (Caracol Radio, 2019).

Para PHARMASAN IPS, su dinámica de mercados actuales se encuentra dirigidas a factores de innovación y tecnología en pro de mejorar cada unos de sus procesos, es por ello, que la implementación de dispositivos tecnológicos para el desarrollo de nuevos softwares marca la diferencia en los distintos escenarios de la competencia del sector salud. (Caracol Radio, 2019).

Se plantea como reto la gestión de información de manera eficiente, con personal calificado y el diseño de diferentes herramientas web de forma integral hacia los clientes, de igual forma, participar en proyectos de innovación tecnológica para garantizar la satisfacción de los usuarios. (Caracol Radio, 2019)

Uno de los retos más importantes es contar con un recurso humano que sea competitivo y eficiente ya que de este depende la satisfacción del cliente como un diagnóstico claro y eficiente, ante ello la empresa IPS PHARMASAN no ha empleado una evaluación del desempeño, ya que se ha enfocado es en la atracción y selección del talento humano al ingreso de la empresa, pero no ha realizado una evaluación al talento humano que lleva años en la empresa, esto a que las exigencias cada vez son mayores y se debe tener conocimientos de la norma que expide el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud con respecto a los medicamentos y demás normas que se encuentran enmarcadas dentro de la organización y que deben acatar.

Justificación

Se considera importante la realización de esta investigación en la IPS PHARMASAN, ya que los resultados encontrados, permitirán dar respuesta a las problemáticas observadas frente a la evaluación del desempeño componente de gran importancia en la compañía y mediante esto, se coadyuve al incremento del potencial organizacional en procura de alcanzar mejores niveles de participación y maximización del trabajo en equipo.

Es de vital importancia implementar soluciones inmediatas dentro de la organización y empalmarlas con cada uno de sus departamentos para ser aplicadas de forma progresiva con sus colaboradores.

Así mismo, el estudio se constituye como un buen referente para el sector empresarial quien ha podido comprobar que el talento humano es el pilar de una empresa, pero así mismo esto conlleva a generar estrategias para que exista una adecuada evaluación del desempeño en las organizaciones.

Finalmente, es novedoso para los administradores y directivos de la IPS PHARMASAN., quienes, mediante los resultados entregados, podrán enfocar sus acciones con miras a velar por el bienestar integral de la empresa, definir objetivos tanto en planificación, organización, dirección y control como bases fundamentales para lograr los mejores resultados de cada proceso dentro de la misma.

Marco Teórico

Para William B. Werther Jr. y Keith Davis, la evaluación del desempeño, se constituye como un ciclo por medio del cual, se puede consolidar un informe sobre lo que atañe al rendimiento general de los empleados y esto es tomando como base, las políticas y los procedimientos que por demás deben estar claros y bien constituidos.

De ahí que, al hablar de la capacitación del desempeño, conviene tener en cuenta lo expuesto por Scott, cuando al respecto de esta debe ser tomada como un procedimiento en el que juega un papel importante la supervisión, que no tiene un objetivo diferente, al de mejorar el desempeño de los colaboradores en su área de trabajo.

Pero aún hay más, James Stoner, explica que la evaluación del desempeño, en primer lugar, es un proceso y en segunda instancia ese proceso es continuo y esa continuidad debe proporcionar a los subordinados, toda la información pertinente, sobre lo que este debe saber para desarrollar con eficacia su trabajo.

En resumen, se presenta la evaluación del desempeño, como un procedimiento continuo que busca mediar el desempeño del colaborador o empleado, en cada uno de los aspectos importantes que debe conocer para desarrollar bien el trabajo encomendado.

En este punto, conviene tomar como referente, lo consignado en la colección de ciencias de administración y que con respecto a la evaluación del desempeño dice:

La evaluación del desempeño tiene la búsqueda de realizar similitudes entre enormes números de oficiales. Cabe aclarar, que con el tiempo la implementación de la evaluación se introdujo a la capacitación del personal en las organizaciones, aportando así muchos beneficios en el rendimiento del personal y aumento en la rentabilidad de la empresa. Murillo y otros (2010).

Pero además hay quienes dicen que la evaluación del desempeño contempla dos ejes básicos, centrados estos en el resultado que se obtiene de la realización de un trabajo lo que hace que este proceso continuo, debe ser orientado hacia el rendimiento y el desempeño. El otro aspecto, tiene que ver con los objetivos fijados, las responsabilidades y la parte de conducta del colaborador. Oltra (2013).

Esta duplicidad, permite determinar en orden de prioridades, la necesidad de presentar a los interesados, la idea concreta de la mejora de la empresa basada está en la evaluación del desempeño

Sirva lo anterior, para presentar a PHARMASAN, empresa donde se aplicará la investigación en curso, como una empresa que fue fundada en el año 2009 en el Departamento de Santander, desde su nacimiento, y hasta la fecha, ha crecido en capacidad y cobertura de sus servicios, los cuales se prestan a nivel Nacional, su razón de ser , es la comercialización de medicamentos genéricos, basados en la normatividad vigente y que entre otras cosas exige que los mismos, tengan altos estándares de de alta calidad, además que estén incluidos en el plan Obligatorio de Salud - POS, regulada según la Resolución 6408 del 26 de diciembre de 2016 y los medicamentos NO PBS, lo mismo que sus proveedores deben ser reconocidos Laboratorios Nacionales que reúna todos los requerimientos del INVIMA y que cumplan con todos los requisitos que permitan garantizar la Certificación en Calidad ISO 9001:2008 en la Prestación del Servicio Farmacéutico. (Caracol Radio, 2019)

Dicho esto, es obligado tocar lo que concierne al servicio de Farmacia prestado este, a través de la atención Farmacéutica, a pacientes ambulatorios quienes teniendo como respaldo la orden o prescripción médica, se dirigen a los puntos de dispensación, con el fin de recibir la medicación que le corresponde, el paso siguiente, es la recepción que hace el auxiliar de

Farmacia quien una vez verificado que todo esté en orden tanto con la formula como con el usuario y constatado que hayan existencias de lo pedido, entrega los medicamentos al paciente utilizando sistemas de Dispensación, que garanticen la seguridad, rapidez y control del medicamento, y finalizando con el suministro de la información correspondiente al paciente, con esto, se logra, cumplir con lo estipulado al tiempo que se garantiza, dar seguimiento farmacoterapéutico al usuario. (Caracol Radio, 2019)

En contenido emitido por Caracol en el año 2019, se comentaba que la dinámica de los mercados en la actualidad, esta intrínsecamente ligada a factores de innovación constante unida a la obligada adquisición de tecnología, situación que no es ajena para los directivos de PHARMASAN, quienes buscan constantemente, mejorar los procesos, así las cosas, la era digital, es la clave para el desarrollo de las empresas del sector salud. (Caracol Radio, 2019).

Marco Legal

La evaluación de desempeño es una herramienta que permite determinar y evaluar el rendimiento de cada uno de los colaboradores de una empresa. Así mismo, es importante tener en cuenta que para una adecuada aplicación de una evaluación de desempeño las empresas tanto públicas como privadas deben regirse de acuerdo con las directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC, entre las cuales se encuentran vigentes:

Ley 909 de 2004, art. 27: en referente al tema de EDL – Evaluación de Desempeño Laboral: Es uno de los pilares de la permanencia en el servicio de los colaboradores en la carrera y por ello se indica que estos deben proponerse en ayudar y someterse a ella. El desempeño laboral de los colaboradores de la carrera administrativa deberá ser valorado y calificado con base en parámetros anteriormente establecidos que permitan establecer un juicio claro sobre su comportamiento laboral y sus destrezas al cumplimiento de las metas organizacionales.

Decreto 760 de 2005: Donde se establece el procedimiento que debe surtirse ante y por la Comisión Nacional del Servicio Civil para el cumplimiento de sus funciones. (Gobierno de Colombia, 2005).

Acuerdo 137 de 2010: En el cual se establece el sistema tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los empleados públicos de carrera administrativa y en período de prueba. (Gobierno de Colombia, 2010).

Acuerdo 137 de 2010: En el cual se establecen los criterios técnicos y legales que fundamentan el Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral de los empleados de carrera y en período de prueba y se determinan los elementos mínimos para el desarrollo de Sistemas de Evaluación del Desempeño Laboral Propios. (Gobierno de Colombia, 2010).

El Acuerdo 6176 de 2018 Comisión Nacional del Servicio Civil, establece en su artículo 1: finalidad de la evaluación del desempeño. Es un instrumento de gestión objetiva y duradera, provista a valorar los aportes individuales y el comportamiento del colaborador evaluado, verificando el impacto positivo o negativo de las metas organizacionales. Esta evaluación de tipo individual verifica así mismo captar el desempeño institucional. Igualmente describe cada una de las fases y terminaciones que componen el EDL Evaluación de Desempeño Laboral.

Evaluación y calificación. La evaluación consiste en mostrar de forma clara los conocimientos, destrezas, actitudes, habilidades, aptitudes y rendimiento de los evaluados durante el tiempo respectivo. Las evaluaciones son parciales, semestrales y eventuales.

Metodología

Tipo de investigación

Enfoque

Se propone una investigación de tipo cualitativa y factible, de acuerdo a esto, se pueden establecer factores y cualidades tanto negativas como positivas, que permita así, diagnosticar y realizar la Evaluación del Desempeño y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la IPS PHARMSAN.

Sera también una investigación socio crítica donde por medio de esta, permita obtener información relevante para proponer alternativas y estrategias para aplicar a los diferentes procesos, criterios y consecuencias de un mal manejo de personal y sin criterio técnico de aplicación. Es importante resaltar que esta investigación procura ser de forma descriptiva ya que se dirige en la busca de un problema que pretende ser solucionado con un acercamiento a la realidad.

Población y Muestra

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se tomará como población la empresa IPS PHARMASAN, al personal administrativo de la entidad, con el fin de determinar el plan de evaluación de desempeño y sus efectos en la empresa.

Instrumentos de recolección de datos

Para dar cumplimiento al objetivo propuesto, se utilizará el medio de recolección de la encuesta con la que se pretende encontrar y entender de forma más clara las consecuencias del

contexto hasta ahora presentado en la empresa al tiempo que se consiguen recopilar valiosos datos para comparar y dar una justificación lógica a los hechos que están siendo investigados.

Procesamiento de datos

Todos los datos serán procesados y analizados, mediante la encuesta debido a que es una técnica o herramienta útil y rápida de recopilar información actualizada a la realidad la cual está basada en generar una serie de preguntas o interrogar a una muestra de empleados de la IPS PHARMASAN.

Resultados

Se presentan a continuación los resultados los cuales fueron obtenidos a través de la encuesta realizada a los colaboradores de la IPS PHARMASAN de diferentes áreas. Los resultados se analizan de acuerdo con el objetivo principal que es diseñar un plan de mejora del desempeño laboral de la IPS PHARMASAN.

acorde a la encuesta realizada se puede evidenciar que en la IPS PHARMASAN se presentan falencias en todo lo que abarca el proceso de la evaluación de desempeño, muchos de los trabajadores encuestados no tienen idea de cómo les fue en la evaluación cuando en su momento se les aplico, otros comentan no estar enterados para que se debe aplicar la evaluación e incluso a unos nunca se les ha realizado.

Analizando cada una de las respuestas y verificando sus porcentajes podemos definir que la evaluación de desempeño que se lleva a cabo en la IPS no cumple a cabalidad con las perspectivas de sus colaboradores, de tal manera que es importante y necesario renovar las estrategias utilizadas en la evaluación de desempeño que se tienen actualmente y así mismo proponer un plan de mejoramiento que si cumpla.

1. ¿En la IPS PHARMASAN hay un encargado de velar por el bienestar de todo el personal?

Interpretación Análisis:

El 100% de los empleados conocen que hay un departamento y un encargado de todo lo relacionado con el recurso y talento humano de la Empresa.

2. ¿Le han explicado de que se trata la Evaluación del desempeño?

Interpretación Análisis:

Un 11% de la cantidad de empleados no tienen conocimiento explicado por parte de la empresa lo que es una evaluación de desempeño, lo cual es preocupante porque pese a que es un porcentaje mínimo en una organización no puede haber personal que no esté al tanto de un proceso tan importante como lo es la herramienta de la evaluación de desempeño.

3. ¿Cómo obtuvo el empleo en la IPS PHARMASAN?

Interpretación Análisis:

Un 80% de los empleados ingresaron a la empresa por méritos propios, conocimientos, habilidades y demás los cuales hacen parte los de aviso por oferta y los de concurso, mientras que un 20% fueron ingresados por recomendaciones de personas conocidas, favores u otros motivos, sería satisfactorio que todas las personas hubiesen ingresado a través de postularse en el aviso de la oferta o por concurso.

4. ¿Durante su permanencia en la IPS le han realizado la Evaluación del desempeño?

Interpretación Análisis:

Pese a que la mayor parte de los empleados respondieron que si les han realizado la evaluación desafortunadamente el 9% no por lo tanto la empresa deberá que desarrollar una capacitación para estas personas y aplicar su debida evaluación.

5. ¿Le explicaron los resultados de su Evaluación?

Interpretación Análisis:

Del 100% un 29% no tuvo la oportunidad de que le dieran a conocer mediante una explicación los resultados de su evaluación puesto que es un error grande para la empresa porque no tiene los empleados como mejorar sus regularidades, así pues, la empresa deberá ingresar esta actividad dentro de un cronograma para que no se pase por alto.

6. ¿Realizan planes de mejora en las diferentes áreas de la empresa?

Interpretación Análisis:

Con un 98% los empleados aseguran que la empresa realizar acciones de mejora en todas sus áreas por ende los indicadores de desempeño son positivos y eso es satisfactorio.

7. ¿Tiene claras todas sus funciones laborales?

Interpretación Análisis:

Sin ningún margen como respuesta de NO, todos los empleados tienen claro su manual de funciones por lo que podemos deducir que al momento de las inducciones al cargo esa labor se ha realizado perfectamente.

8. ¿Ha recibido capacitaciones de retroalimentación?

Interpretación Análisis:

Desafortunadamente casi la mitad de los empleados aseguran no recibir retroalimentaciones mediante capacitaciones por lo tanto se pueden estar cometiendo errores en algunos puestos de trabajo ya que los procesos cada día avanzan y son cambiantes. La empresa deberá que reforzar este proceso sin importar que los empleados tengan claro sus funciones nunca esta demás una retroalimentación.

9. ¿Cómo es el ambiente laboral?

Interpretación Análisis:

No todo está mal dentro de la organización con referencia al ambiente laboral que se vive pues un 25% dicen que es excelente, el 53% que es bueno lo que quiere decir que más de la mitad de los trabajadores están cómodos con el ambiente laboral y que el área del talento humano hace su trabajo.

10. ¿Su desempeño laboral ha mejorado considerablemente después de conocer los resultados?

Interpretación Análisis:

La mayoría de los empleados indican que si sienten que mejoran su desempeño esto quiere decir que si es importante y suma mucho aplicar la evaluación ya que los empleados se motivan y así mismo es como llegan los incentivos. No obstante, se debe trabajar con el 31% de las personas que sienten que no han mejorado pues se les debe que retroalimentar cada uno de los ítems que se aplicaron en la evaluación.

Propuesta

Por lo anteriormente expuesto se implementa un plan de mejora estratégico integral para los reforzar capacitación y la evaluación de desempeño con el fin de mejorar los procesos de la empresa y a su vez el desarrollo del talento humano

La IPS PHARMASAN debe promover la motivación y capacitación del personal con el fin de generar actividades entre todos ayudando a incentivarlos con ese fin se necesitan condiciones como la intención y aspiración que tiene la empresa para lograr sus metas y objetivos, en el presenta caso la capacitación es un compromiso que se debe fijar como una estrategia corporativa que permite desarrollar un proceso de evaluación optimo

- Proceso que auditar Para la Evaluación del Desempeño:
- Estudiar el manual de procedimientos.
- Conocer las actividades de capacitación.
- Realizar seguimiento de cumplimiento y logro por objetivos.
- Distinguir responsables.
- Proceso que auditar Para la Capacitación:
- Identificar factores que impacten en la formación de laborales por cargo.
- Realizar actividades de formación, evaluación de certificación por competencias laborales.
- Realizar actividades de seguimiento para que todos los trabajadores estén evaluados y certificados.

Cronograma de actividades como plan de mejoramiento en la evaluación de desempeño

Ilustración 1. Cronograma de actividades.

| MES | AGOSTO | | | | SEP | | | | OCT | | | | NOV | | | | DIC | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|
| SEMANA | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Organización de actividades a desarrollar | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacitación a los evaluadores de la aplicación de la evaluación | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Comunicación de Jefes de areas con los trabajadores de cada proceso para escuchar ideas, sugerencias etc | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | |
| Taller practico sobre diligenciamiento de formatos, analisis de respuestas | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| Exposición de propuestas que mejoren el proceso de aplicación de la evaluación, incentivos y bienestar | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | |
| Evaluación final de los resultados obtenidos | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| Generar acta de compromisos | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |

Nota. Cronograma de actividades del plan de mejora en el proceso de Evaluación de Desempeño de la IPS PHARMASAN

Evaluación de la propuesta

La Evaluación del Desempeño ejecutada de manera eficiente permitirá establecer comunicación entre las competencias laborales de las funciones diarias y al nivel organizacional que conllevará al mejoramiento continuo de todos lo proceso administrativos y que además con el acompañamiento de buenas capacitaciones poder alcanzar los objetivos y metas de la IPS PHARMSAN.

El modelo estratégico integral para las áreas de capacitación y evaluación del desempeño accederá al mejoramiento de cada uno de los procesos laborales y el desarrollo humano de los colaboradores debido a que está orientado a incrementar los niveles tanto productivos de la organización como el desarrollo del talento humano, el plan está basado en un mejoramiento continuo donde incluye la línea de investigación enfocada en el proceso de la Evaluación de Desempeño.

Recomendaciones

Se recomienda realizar evaluaciones de implementación de desempeño, variaciones objetivas, así mismo, establecer lineamientos claros, por ende, se sugiere que se pueda evaluar a los trabajadores mediante un sistema o mecanismo apropiado para obtener resultados objetivos del desempeño, con lo cual se considera que la calificación podría subir y generar un resultado positivo en cuanto a cómo se puede sentir los trabajadores de IPS PHARMASAN.

El personal encargado deberá crear una cultura para concientizar a todos los colaboradores de la gran importancia de cumplir y llevar a cabo los objetivos de la evaluación de desempeño.

Es necesario trabajar en la satisfacción intrínseca donde el porcentaje más bajo, fue la oportunidad de crecimiento es decir que los trabajadores puedan tener la certeza de que la empresa van a ascender y que también pueden especializarse, o aportar valor a través del conocimiento de que puedan obtener cargos más altos.

Se requiere poder realizar elogios a los trabajadores por la realización de sus tareas, logros y cumplimiento de objetivos, ya que esto aumenta el nivel de satisfacción en la organización

La evaluación de desempeño laboral incide en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la IPS PHARMSAN de la ciudad de Bucaramanga, ya que de esta manera pueden medir su agilidad para realizar sus funciones y competencia, por ello es importante realizarlo con mayor frecuencia e ir analizando los resultados para brindar estrategias de mejora.

Se puede notar que la evaluación del desempeño en la IPS PHARMASAN no es el mejor por ello se recomienda realizar capacitaciones, evaluaciones y den a conocer los resultados a cada trabajador.

Realizar la labor de evaluación del desempeño en la IPS PHARMASAN, permite identificar las habilidades, competencias de cada trabajador tanto personal como en trabajo en equipo, esta evaluación también les ayuda a identificar las falencias en las cuales la IPS PHARMASAN está fallando con fin de garantizar un mejor desarrollo en las actividades de la empresa.

Conclusiones

Después de haber ejecutado la encuesta y obtener los resultados con su respectivo análisis en el cual se realizó una trazabilidad con los objetivos principales se determinan las siguientes conclusiones:

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron de la IPS PHARMSAN, los trabajadores funcionarios administrativos en las encuestas, coinciden que la empresa carece de una oportunidad de crecimiento y de motivación a los trabajadores, pese a existir incrementos de sueldo cada año la empresa, no cuenta con políticas establecidas para definir claramente los parámetros utilizar en plan carrera.

Con la elaboración de esta actividad se sintetiza de manera clara la importancia de la implementación de una Evaluación de desempeño ya que beneficia a la empresa y sus trabajadores en la mejora continua y a la vez a los clientes.

Un porcentaje de los empleados desconocen los resultados de la evaluación que en algún momento se les realizó por parte del personal encargado.

Con la metodología y el instrumento utilizado se logró identificar las necesidades para poder mejorar los procesos tanto de actividades laborales como de clima organizacional.

Mediante la realización del trabajo presentado en líneas anteriores, el grupo obtuvo centrar los puntos iniciales sobre los cuales, elaborará y desarrollará la temática de la Evaluación de desempeño.

Se lograron identificar una variedad de normas que acompañan, rigen y contemplan todo el proceso que implica una Evaluación de desempeño en una empresa.

La evaluación permite evaluar las competencias, habilidades y destrezas de cada colaborador en la IPS PHARMASAN.

Referencias Bibliográficas

Berbel, G., y Gan, F. (2013). *10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Manual de recursos humanos.

https://discovery.uoc.edu/iii/encore/record/C__Rb1048388?lang=cat

Caracol Radio. (2019). *Pharmasan, una empresa que piensa en la salud de los colombianos*.

Caracol radio.

https://caracol.com.co/emisora/2019/09/25/bucaramanga/1569376359_346619.html

Comorera, V. O. (2011). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC.

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/>

Contin, A. (Ed.). (1982). *Administración de personal y recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.

García Solarte, M., Murillo Vargas, G., y González Campo, C. H. (2011). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Editorial Univalle.

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/>

Anexos

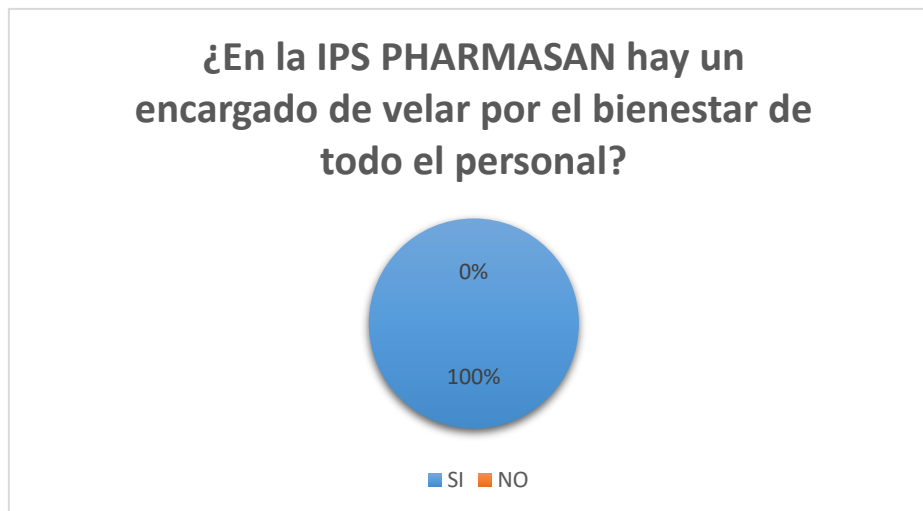
1. ¿En la IPS PHARMASAN hay un encargado de velar por el bienestar de todo el personal?

Tabla 1. *Existe algún encargado del bienestar de toda la entidad.*

| CATEGORIA | CANTIDAD |
|-----------|----------|
| SI | 45 |
| NO | 0 |

Nota. Respuesta del personal de la IPS PHARMASAN sobre si hay algún encargado del bienestar de toda la entidad.

Ilustración 2. *Existe algún encargado del bienestar de toda la entidad.*



Nota. Respuesta del personal de la IPS PHARMASAN sobre si hay algún encargado del bienestar de toda la entidad.

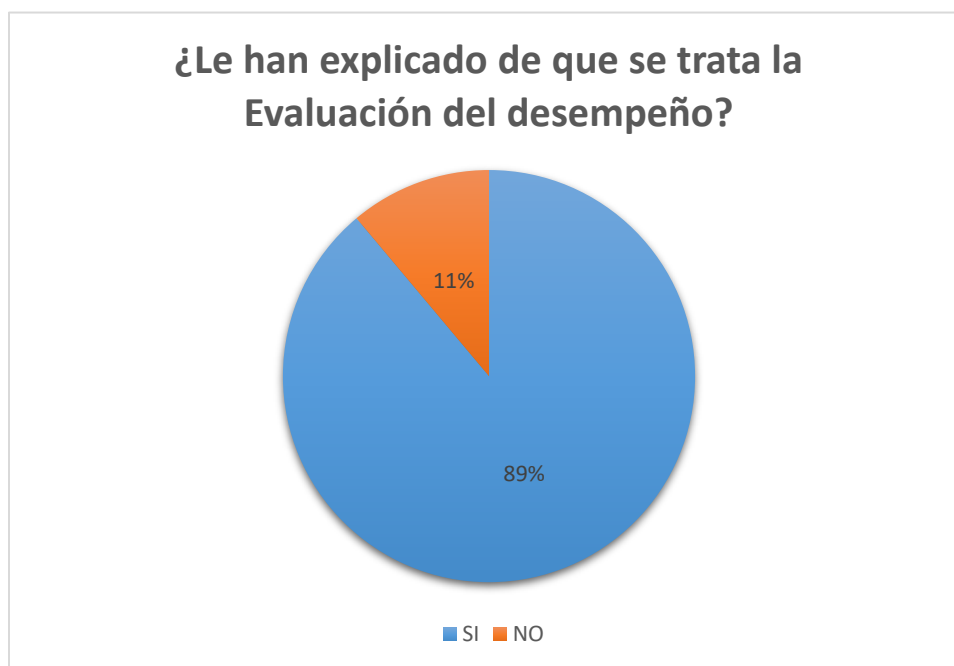
2. ¿Le han explicado de que se trata la Evaluación del desempeño?

Tabla 2. *Le han explicado de que se trata la Evaluación del desempeño*

| CATEGORIA | CANTIDAD |
|-----------|----------|
| SI | 40 |
| NO | 5 |

Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 2 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre si conoce que es la Evaluación de desempeño

Ilustración 3. *Le han explicado de que se trata la Evaluación del desempeño*



Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 2 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre si conoce que es la Evaluación de desempeño

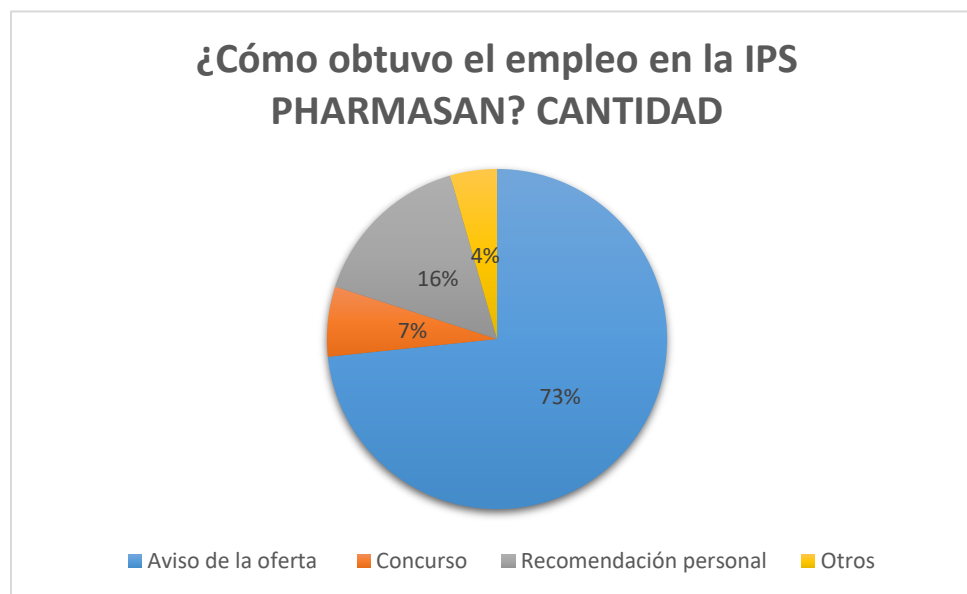
3. ¿Cómo obtuvo el empleo en la IPS PHARMASAN?

Tabla 3. *Cómo obtuvo el empleo en la IPS PHARMASAN*

| CATEGORIA | CANTIDAD |
|------------------------|----------|
| Aviso de la oferta | 33 |
| Concurso | 3 |
| Recomendación personal | 7 |
| Otros | 2 |

Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 3 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre como obtuvo el empleo.

Ilustración 4. *Cómo obtuvo el empleo en la IPS PHARMASAN*



Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 3 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre como obtuvo el empleo.

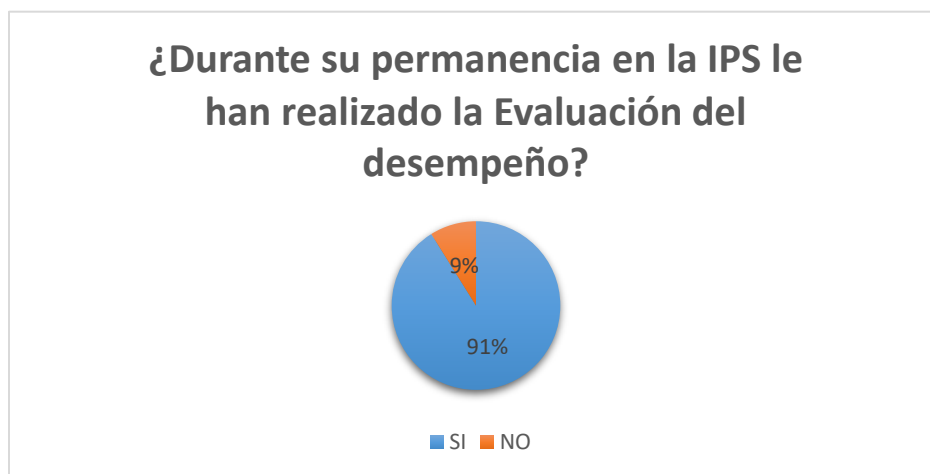
4. ¿Durante su permanencia en la IPS le han realizado la Evaluación del desempeño?

Tabla 4. Su permanencia en la IPS le han realizado la Evaluación del desempeño

| CATEGORIA | CANTIDAD |
|-----------|----------|
| SI | 41 |
| NO | 4 |

Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 4 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN, sobre si le han realizado Evaluaciones de Desempeño durante el tiempo laborado en la institución.

Ilustración 5. Su permanencia en la IPS le han realizado la Evaluación del desempeño



Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 4 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN, sobre si le han realizado Evaluaciones de Desempeño durante el tiempo laborado en la institución.

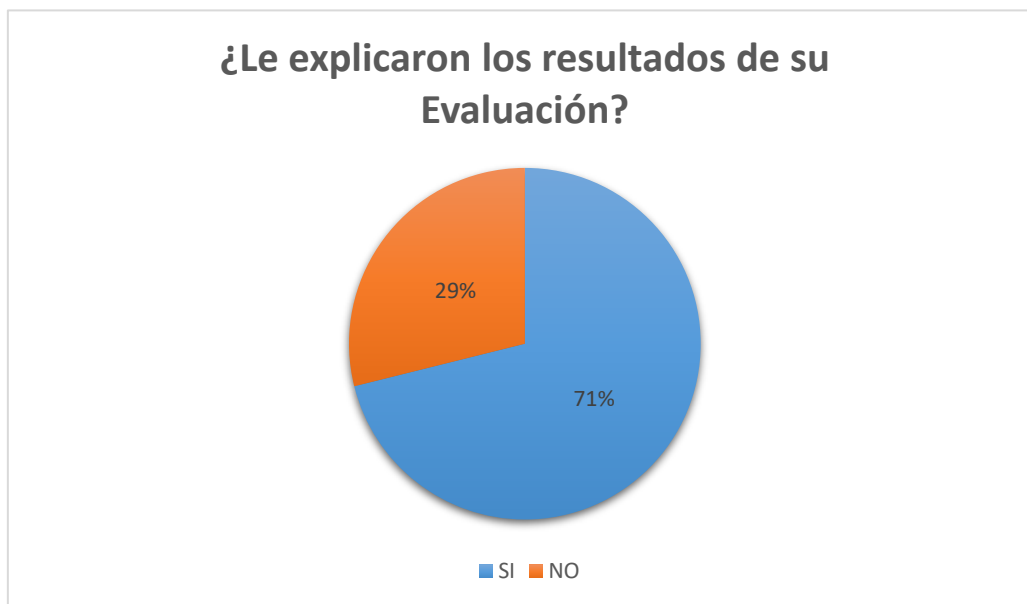
5. ¿Le explicaron los resultados de su Evaluación?

Tabla 5. *Le explicaron los resultados de su Evaluación*

| CATEGORIA | CANTIDAD |
|-----------|----------|
| SI | 32 |
| NO | 13 |

Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 5 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre si les explicaron los resultados de la Evaluación de desempeños realizadas.

Ilustración 6. *Le explicaron los resultados de su Evaluación*



Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 5 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre si les explicaron los resultados de la Evaluación de desempeños realizadas.

6. ¿Realizan planes de mejora en las diferentes áreas de la empresa?

Tabla 6. Realizan planes de mejora en las diferentes áreas de la empresa

| CATEGORIA | CANTIDAD |
|-----------|----------|
| SI | 44 |
| NO | 1 |

Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 6 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre si les realizan planes de mejora en las diferentes áreas de trabajo.

Ilustración 7. Realizan planes de mejora en las diferentes áreas de la empresa.



Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 6 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre si les realizan planes de mejora en las diferentes áreas de trabajo.

7. ¿Tiene claras todas sus funciones laborales?

Tabla 7. *Tiene claras todas sus funciones laborales*

| <i>CATEGORIA</i> | <i>CANTIDAD</i> |
|------------------|-----------------|
| SI | 45 |
| NO | 0 |

Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 7 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre si les realizan planes de mejora en las diferentes áreas de trabajo.

Ilustración 8. *Tiene claras todas sus funciones laborales*



Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 7 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre si les realizan planes de mejora en las diferentes áreas de trabajo.

8. ¿Ha recibido capacitaciones de retroalimentación?

Tabla 8. *Ha recibido capacitaciones de retroalimentación.*

| <i>CATEGORIA</i> | <i>CANTIDAD</i> |
|------------------|-----------------|
| SI | 23 |
| NO | 22 |

Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 8 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre si han realizado capacitación de retroalimentación.

Ilustración 9. *Ha recibido capacitaciones de retroalimentación*



Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 8 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre si han realizado capacitación de retroalimentación.

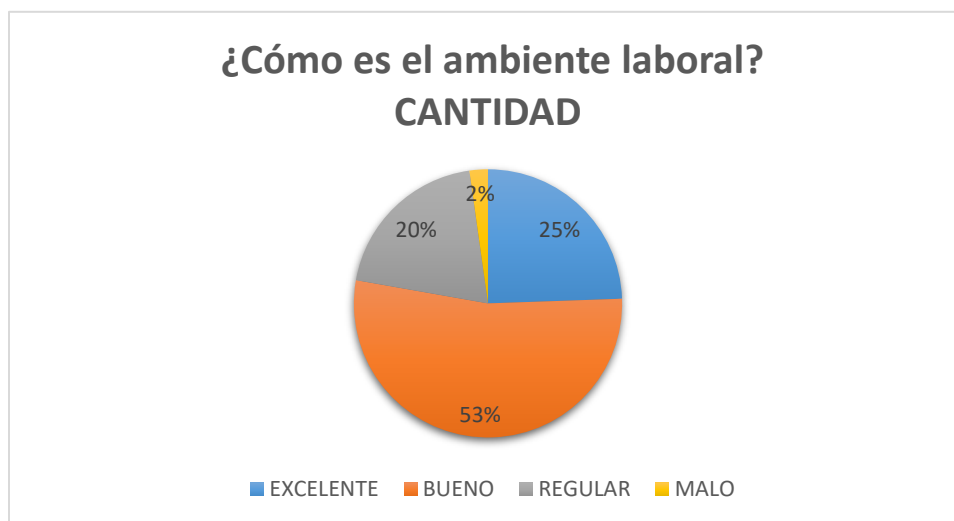
9. ¿Cómo es el ambiente laboral?

Tabla 9. *Cómo es el ambiente laboral*

| CATEGORIA | CANTIDAD |
|------------------|-----------------|
| EXCELENTE | 11 |
| BUENO | 24 |
| REGULAR | 9 |
| MALO | 1 |

Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 9 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre como es el ambiente laboral

Ilustración 10. *Cómo es el ambiente laboral*



Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 9 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre como es el ambiente laboral

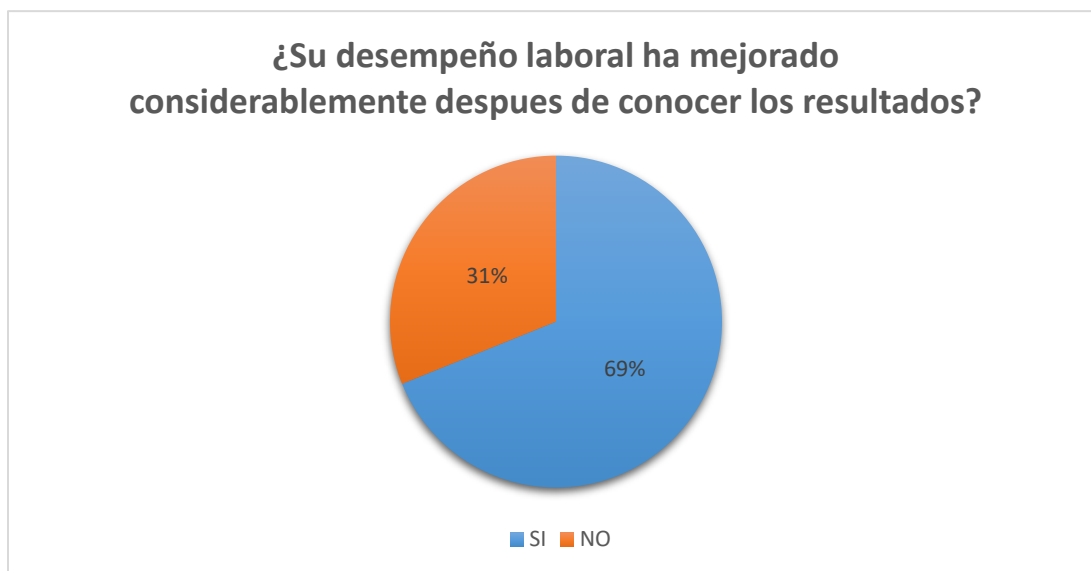
10. ¿Su desempeño laboral ha mejorado considerablemente después de conocer los resultados?

Tabla 10. *Su desempeño laboral mejoro después de conocer los resultados.*

| CATEGORIA | CANTIDAD |
|------------------|-----------------|
| SI | 31 |
| NO | 14 |

Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 10 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre si han mejorado el desempeño laboral al conocer los resultados de su evaluación.

Ilustración 11. *Su desempeño laboral mejoro después de conocer los resultados.*



Nota. Respuesta correspondiente a la pregunta 10 aplicada a los empleados de IPS PHARMASAN sobre si han mejorado el desempeño laboral al conocer los resultados de su evaluación.