

# El desempeño laboral del recurso humano del distrito de salud de Navajoa

## The work performance of the human resource of the health district of Navajoa

Sandra Lucrecia Avalos Acevedo  
Gerencia en Servicios de Salud  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
sandraavalos@outlook.es  
<https://orcid.org/0000-0002-2324-7562>

**Recibido:** 28/02/2023

**Aceptado:** 17/05/2023

**Publicado:** 15/07/2023

### Referencia del artículo

Avalos Acevedo, S. L. (2023). El desempeño laboral del recurso humano del distrito de salud de Navajoa. *Revista Diversidad Científica*, 3(2), 111-117. DOI: <https://doi.org/10.36314/diversidad.v3i2.82>

### Resumen

**OBJETIVO:** evaluar el desempeño laboral de jefe y colaterales del Distrito de Salud de Navajoa, Morales, Izabal. **MÉTODO:** estudio descriptivo transversal, para recolección de datos se realizó una ficha de evaluación de desempeño laboral, utilizando método de evaluación directa del supervisor inmediato durante el periodo de febrero a noviembre del año 2021. **RESULTADOS:** con respecto a los resultados obtenidos en el presente estudio, al evaluar todos los factores solo el 21% corresponde a un desempeño laboral excelente, teniendo un valor de 71% sobre el apego político a la institución; estos hallazgos coinciden con un estudio realizado en el 2018 en la Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba, sobre el compromiso organizacional con el desempeño laboral y las políticas de la institución, en el que se determinó que existe un bajo índice de compromiso (43% bajo, 50% medio y 7% alto). **CONCLUSIÓN:** para la mayoría su desempeño laboral es muy bueno. Sin embargo, las relaciones interpersonales se encuentran deficientes, lo que indica que estas no se dan de una manera adecuada. Los individuos que no presentan esta característica no son productivos porque no pueden trabajar en equipo y toda empresa pretende tener personal que trabaje en alianza para el alcance de los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo.

**Palabras clave:** desempeño laboral, recursos humanos, distrito de salud

### **Abstract**

**OBJECTIVE:** to evaluate the work performance of the head and collaterals of the Health District of Navajoa, Morales, Izabal. **METHOD:** cross-sectional descriptive study, for data collection, a job performance evaluation sheet was made, using the method of direct evaluation of the immediate boss during the period from February to November of the year 2021. **RESULTS:** with respect to the results obtained in the present study, when evaluating all the factors, only 21% corresponds to an excellent job performance, having a value of 71% on the political link to the institution; These findings coincide with a study carried out in 2018 at the Cesar Vallejo University, Moyobamba, on organizational commitment to job performance and the institution's policies, in which it was determined that there is a low rate of commitment (43% under , 50% medium and 7% high). **CONCLUSION:** for most of them their job performance is very good. However, interpersonal relationships are deficient, which indicates that these are not given adequately. People who do not have this characteristic are not productive because they cannot work as a team and every company wants to have personnel who work in alliance to achieve the objectives set in the short, medium and long term.

**Keywords:** job performance, human resources, health district

## Introducción

La evaluación es una parte integral de las responsabilidades de los directores o gerentes de una empresa, debe ser seguida por directrices precisas y apoyo concretos para la mejora del desempeño hasta lograr el desempeño óptimo en el trabajo. En otros términos, se le debe decir al recurso humano qué hacer, y permitirles utilizar sus habilidades para desarrollar sus actividades, se deben establecer objetivos de excelencia, incentivarlos para que se resuelvan los problemas, tomándose en cuenta dicha evaluación se les convierte a las personas más productivas. Es un trabajo descriptivo sobre el desempeño laboral en el recurso humano en el distrito de salud de Navajoa con el total de la población de 60 personas con el objetivo de evaluar el desempeño laboral del recurso humano del Distrito de Salud tipo B de Navajo por una evaluación durante el periodo de febrero a noviembre del año 2021, la información se recopiló a través de una evaluación que contaba con 10 factores a evaluar los cuales se clasifican según un valor en puntos por categorías A excelente, B Muy bueno, C Bueno, D deficiente.

El desempeño de los empleados se considera la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización. Sin embargo, el desinterés en los aspectos que permitan medirlo y mejorarlo es frecuente por parte de las gerencias, que anulan la importancia de las acciones y comportamientos relevantes de los empleados enfocados en las competencias de cada individuo y su nivel de contribución con la empresa (Pedraza et al., 2010). El Ministerio de Salud Pública considera el desempeño profesional como base de las competencias laborales en el sistema nacional de salud. Por lo que pretende brindar un servicio de calidad y para lo que necesita contar con personal capacitado en actitudes y aptitudes. El desempeño laboral puede ser exitoso o no, esto dependerá de la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo (Pedraza et al., 2010). Debido a que la importancia de la productividad de la empresa depende en gran parte del desempeño laboral del recurso humano, es destacable medir el desempeño laboral según, metas y objetivos de una empresa a través de una evaluación continua. Una investigación enfocada en la temática debe abordar el desempeño y factores laborales, el recurso humano y la evaluación del desempeño laboral; puesto que estos factores son aspectos importantes para la toma de decisiones en una organización. Por ello, en este estudio se pretende identificar cuál es el desempeño laboral del recurso humano del Distrito de Salud de Navajoa, Morales, Izabal, utilizando método de evaluación directa del supervisor inmediato durante el periodo de febrero a noviembre del año 2021.

## Materiales y métodos

Es un estudio descriptivo transversal, para la recolección de datos se realizó una ficha de evaluación de desempeño laboral para una muestra total de 60 personas, la ficha estaba compuesta por dos apartados el primer apartado, datos personales, y el segundo apartado con los factores a evaluar, conocimiento del trabajo, cumplimiento de metas, cumplimiento de trabajo, habilidades para planificar y organizar, habilidades para tomar decisiones, habilidades para desarrollo personal, relaciones interpersonales, iniciativa, responsabilidades, apego a políticas de la institución.

## Resultado y discusión

**Desempeño laboral** La definición de desempeño laboral conceptualiza como la actuación de las personas cuando estas aplican sus aptitudes, inclinaciones y necesidades en función de los objetivos de la empresa, sitio de estudio, hogar o, en general, la sociedad la que se desenvuelven, con el propósito de obtener un resultado específico (Rodríguez-Marulanda et al., 2019). Se afirma que el desempeño se refiere a la efectividad, de acuerdo con criterios sistémicos, por lo cual se mide en función de la capacidad de la administración para adaptarse, mantenerse y crecer, así como con el fin de renovarse de manera constante o, mejor aún, convertirse en una organización que aprende e incide en los fenómenos de supervivencia, adaptación y crecimiento (Rodríguez Marulanda et al., 2019). El desempeño laboral comprende el cumplimiento del empleado conforme a los requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo, acorde con los objetivos de las organizaciones (Rodríguez-Marulanda et al., 2019).

Los factores laborales se refieren a las condiciones de las organizaciones que repercuten de manera indirecta sobre el desempeño de sus trabajadores. Al respecto, Cabrera y Toro, en su teoría sobre la conceptualización de los elementos conductuales de la acción, configuran el desempeño como un efecto de la interacción de cuatro elementos: contexto tiempo, acción y la meta o resultado (Rodríguez-Marulanda et al., 2019). Cuando se habla de factores que miden el desempeño laboral se hace referencia a una serie de condiciones que determinan la eficiencia en el puesto de trabajo, las cuales varían entre una profesión y otra. En el caso específico de la función directiva de los centros escolares, los factores que miden el desempeño están relacionados con la capacidad de gerenciar los planteles, mantener la calidad educativa y establecer relaciones de solidaridad y cooperación con las instituciones y las comunidades que rodean la escuela (Rodríguez-Marulanda et al., 2019). A continuación, se presentan los diferentes factores del desempeño laboral que los cuales son: conocimiento del trabajo, producción, responsabilidad y capacidad de liderazgo (Rodríguez Marulanda et al., 2019).

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial desarrollo en el futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular el valor de la excelencia y de las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación de desempeño (Martínez, 2004). La evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administración. un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. Esto depende de los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño servirá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización (Martínez, 2004).

La evaluación del desempeño permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. Por tal razón, una evaluación del desempeño trae beneficios tanto al evaluador como al evaluado. Los beneficios son que está en condiciones de evaluar el potencial humano con el que cuenta y define qué aporta cada empleado, así mismo puede identificar aquellas personas que necesiten perfeccionar su funcionamiento y aquellas que pueden ser promovidas o transferidas según su desempeño. Y lo más importante, se mejoran las relaciones humanas en el trabajo al estimular la productividad y las oportunidades para los subordinados (Chiavenato, 2007).

Existen varias opciones para realizar una evaluación de desempeño por competencias, teniendo en cuenta quien es el o los responsables de llevarla a cabo. A continuación, se exponen los siguientes: Autoevaluación, Evaluación del supervisor inmediato, Evaluación 360°, Evaluación 180°. (Brazzalotto, 2012).

Al realizar promedios de los resultados de la fichas que se revisaron, se deduce que el desempeño laboral de los empleados se encuentra en el 21% excelente, 40% muy bueno, 21% bueno y 18% deficiente.

A manera de concluir los hallazgos revelan que para la mayoría su desempeño laboral es muy bueno. Sin embargo, las relaciones interpersonales se encuentran

deficientes, lo que indica que estas no se dan de una manera adecuada. Diferentes estudios indican que los individuos que no presentan esta característica no son productivos porque no pueden trabajar en equipo y toda empresa pretende tener personal que trabaje en alianza para el alcance de los objetivos planteados de corto, mediano y largo plazo.

## Referencias

Brazzalotto, S. (2012). Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza, Argentina. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitaes/5289/brazzalotto-trabajo-de-investigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/5289/brazzalotto-trabajo-de-investigacion.pdf)

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos (8.a ed.). McGraw-Hill Interamericana. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da-9f45c14d9687966f22cd2.pdf>.

Martínez S, L. G. (2004). Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona? [Página Web]. <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funciona/>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S131595182010000300010&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S131595182010000300010&script=sci_arttext&tlng=pt)

Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79- 101. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2452/1994>

## Sobre la autora Sandra Lucrecia Avalos Acevedo

Maestra en Gerencia en Servicios de Salud, Médica y Cirujana graduada en el Centro Universitario de Oriente CUNORI, actualmente labora como médico de consulta externa en un Centro de Salud de Izabal, y propietaria de Clínica privada, docente de la Universidad Da Vinci plan fin de semana en la Carrera Técnico en Hemodiálisis y Técnico en Enfermería.

## Financiamiento de la investigación

Con recursos propios.

## Declaración de intereses

Declaro no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

## Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

Copyright (c) 2023 por Sandra Lucrecia Avalos Acevedo



Este texto está protegido por la [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de **atribución**: usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.