



*La evaluación del desempeño laboral del personal en la Clínica Denthus*

*The evaluation of the work performance of the staff at the Denthus Clinic*

*A avaliação do desempenho profissional da equipe da Clínica Denthus*

José Tualombo-Tituaña <sup>I</sup>

[jose.tualombo@unesum.edu.ec](mailto:jose.tualombo@unesum.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-0420-7274>

Nicole Stefania Ortega-Rodríguez <sup>II</sup>

[ortega-nicole0860@unesum.edu.ec](mailto:ortega-nicole0860@unesum.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0007-3025-7535>

**Correspondencia:** [jose.tualombo@unesum.edu.ec](mailto:jose.tualombo@unesum.edu.ec)

Ciencias Técnicas y Aplicadas

Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 11 de enero de 2024 \* **Aceptado:** 20 de febrero de 2024 \* **Publicado:** 22 de marzo de 2024

- I. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias Económicas, Carrera de Contabilidad y Auditoría, Jipijapa, Manabí, Ecuador.
- II. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias Económicas, Carrera de Contabilidad y Auditoría, Jipijapa, Manabí, Ecuador.

## Resumen

La evaluación de desempeño laboral es de vital importancia para las empresas privadas para evitar impacto negativo en clima interno y la falta de responsabilidad afectando el logro de los objetivos de la entidad; donde, el objetivo de la investigación es analizar la evaluación de desempeño laboral del personal de la clínica Denthus-Manta. Para el desarrollo del presente estudio la metodología utilizada fue con enfoque mixto de manera cualitativa y cuantitativa, de la misma manera con método analítico-sintético y el inductivo-deductivo, empleando técnica de la entrevista aplicada al jefe del centro clínico odontológico y las encuestas a 16 trabajadores de la clínica Denthus Manta, misma que permitió la obtención de información primaria como recolección y datos y para la discusión de los resultados. El 43,75% de los encuestados consideran regular el trabajo en equipo dentro de la clínica Denthus, mientras que el 12,5% indicaron mala, considerando amenaza en el desempeño laboral para la eficiencia de las actividades ejecutadas para brindar calidad de servicios a los pacientes. Por tal razón, se concluye que la Clínica Denthus - Manta debe tomar acciones por la ausencia de un clima laboral eficiente, ya que, limita la motivación entre trabajadores por la falta de comunicación interna en la clínica, sin embargo, con implementaciones de programas de aprendizaje direccionado a la flexibilidad en los procesos y organización permitirá mejorar el ambiente interno en el desempeño laboral de los trabajadores y al mismo tiempo la investigación es considerada como referencia para las clínicas odontológicas del Ecuador.

**Palabras clave:** Norma OSHAS 18001; Capacitación; Evaluación; Organización; Control.

## Abstract

The evaluation of job performance is of vital importance for private companies to avoid negative impact on the internal climate and the lack of responsibility affecting the achievement of the entity's objectives; where, the objective of the research is to analyze the evaluation of work performance of the staff of the Denthus-Manta clinic. For the development of this study, the methodology used was a mixed qualitative and quantitative approach, in the same way with analytical-synthetic and inductive-deductive methods, using interview technique applied to the head of the dental clinical center and surveys to 16 workers from the Denthus Manta clinic, which allowed the obtaining of primary information such as collection and data and for the discussion of the results. 43.75% of those surveyed consider teamwork to be regular within the Denthus clinic, while 12.5% indicated

poor, considering a threat to work performance for the efficiency of the activities carried out to provide quality of services to patients. patients. For this reason, it is concluded that the Denthus - Manta Clinic must take actions due to the absence of an efficient work environment, since it limits motivation among workers due to the lack of internal communication in the clinic, however, with implementations of training programs. Learning aimed at flexibility in processes and organization will allow improving the internal environment in the work performance of workers and at the same time the research is considered as a reference for dental clinics in Ecuador.

**Keywords:** OSHAS 18001 Standard; Training; Assessment; Organization; Control.

### **Resumo**

A avaliação do desempenho profissional é de vital importância para as empresas privadas evitarem impactos negativos no clima interno e a falta de responsabilidade que afete o cumprimento dos objetivos da entidade; onde, o objetivo da pesquisa é analisar a avaliação de desempenho laboral dos funcionários da clínica Denthus-Manta. Para o desenvolvimento deste estudo, a metodologia utilizada foi uma abordagem mista qualitativa e quantitativa, da mesma forma com métodos analítico-sintéticos e indutivo-dedutivos, utilizando técnica de entrevista aplicada ao chefe do centro clínico odontológico e inquéritos a 16 trabalhadores de a clínica Denthus Manta, que permitiu a obtenção de informações primárias como coleta e dados e para a discussão dos resultados. 43,75% dos pesquisados consideraram o trabalho em equipe regular dentro da clínica Denthus, enquanto 12,5% indicaram ruim, considerando uma ameaça ao desempenho do trabalho para a eficiência das atividades realizadas para prestar serviços de qualidade aos pacientes. Por este motivo, conclui-se que a Clínica Denthus - Manta deve tomar ações devido à ausência de um ambiente de trabalho eficiente, pois limita a motivação dos trabalhadores devido à falta de comunicação interna na clínica, porém, com implementações de programas de treinamento O aprendizado voltado para a flexibilidade nos processos e na organização permitirá melhorar o ambiente interno no desempenho laboral dos trabalhadores e ao mesmo tempo a pesquisa é considerada referência para clínicas odontológicas no Equador.

**Palavras-chave:** Norma OSHAS 18001; Treinamento; Avaliação; Organização; Ao controle.

## Introducción

La evaluación de desempeño laboral ha generado grandes cambios a nivel mundial en las entidades privadas, en la implementación de medidas de evaluaciones a través de normativa de control que brinde confianza a los trabajadores en las actividades desarrolladas diariamente, sin embargo, el uso incorrecto ha limitado la eficiencia en el desempeño durante un convenido intervalo de tiempo tratándose de un ensimismamiento en heredad humana en el desenvolvimiento del rol.

De tal manera, el no uso de manera correcta de las normas OSHAS 18001 se debe a la falta de conocimiento y capacitación continua en la utilización legislativa, afectando la seguridad laboral de la entidad y la presencia de accidentes imprevistos, limitando al profesional ejercer los roles de manera eficiente y constante.

En Ecuador, es muy vidente la evaluación del desempeño a los trabajadores en las entidades, donde ha tenido aspecto negativo por la falta de implementación de nuevas estrategias para la estabilidad de un buen clima laboral enmarcada como uno de los factores interno laboral vinculado en roles y tareas en grupos.

Por ese motivo, la clínica Denthus – Manta si ha implementado evaluaciones de desempeño como iniciativa de buscar un impacto positivo a los profesionales en la confiabilidad para así generar nuevas ideas como factor de calidad y efectividad en el logros de los objetivos internos de la empresa, ya que, complementa la mejora en el ámbito económico, en el cual, el objeto de estudio es la falta de instrucciones de seguridad a los profesionales, debido a, la falta de uso de las normas OSHAS 18001 donde afecta la seguridad laboral del trabajador, considerando aspecto negativo en la eficiencia del desempeño de los profesionales de la clínica dental.

En el cual, se utilizó para el desarrollo de la investigación el diseño metodológico base a técnicas de encuesta y entrevista, métodos analítico-sintético y el inductivo-deductivo, recursos humanos, económico y materiales, muestra y población para la recopilación de información y los resultados obtenidos dentro de la investigación permitirán a mejorar las tomas de decisiones en el desempeño laboral de los profesionales dentro de la clínica Denthus-Manta.

## Desarrollo

### Evaluación del desempeño laboral

Para Torres (2020), se dice que en la evaluación del desempeño laboral es importante porque se tiene claro la identificación de una competencia que se supone que la misma se debe estar asociada a un desempeño de actividades que se diseña de una manera más útil para los diversos manejos que se realizan dentro del departamento que se evalúa.

Además, se debe implementar los modelos nuevos de gestión que son distintos para ser aplicados para dar soluciones en la cual son más rápidas y efectivas para saber el esfuerzo que se lleva a cabo y tomando en cuenta de una manera más esencial por los conocimientos que se adquiere a un individuo para lograr un mayor aprovechamiento de las destrezas para el cumplimiento de las actividades.

Según Pérez (2021), enfoca la evaluación del desempeño laboral en uno de los mayores que se enfrentan las organizaciones de ahora en día para ser puntual en las entidades por los diferentes objetivos estratégicos que atravesó por sus competencias, habilidades, actitudes para conocimiento en los cuales se desarrolla.

Sin embargo, en esta parte se debe valorar el desempeño laboral que se vuelve trascendental como en un medio que se caracteriza por los diferentes movimientos para incrementar el progreso del despacho al permitir detectar las fuerzas y debilidades que son de útil labor y potencializa en su aprovechamiento o rendimiento. Métodos de evaluación del desempeño laboral.

### Métodos de evaluación del desempeño laboral

#### Método de escala gráfica

“La ventaja de este método es que aporta con más información que la evaluación cuantitativa” (Salizar, 2021).

Este tipo de evaluación se puede implementar a través de varios procedimientos de clasificación, entre los que se citan:

- **Escalas gráficas continuas:** Es la más fácil en su aplicación, sin embargo, genera controversia porque se valora en base a dos puntos; tales como excelente o insuficiente.
- **Escalas gráficas semi-continuas:** En esta clasificación se maneja más puntos, pero igual que el anterior se sigue valorando en función de dos puntos. Aquí se establecen un límite máximo y otro mínimo, pudiéndose graduar.

- **Escalas gráficas discontinuas:** Es la más recomendada porque concuerda con el resultado de la evaluación. La escala que corresponde es: insuficiente, regular, bueno y excelente (Jiménez, 2022).

### **Método de elección forzada**

En opinión del autor Cornejo (2020), considera que este método selecciona la frase descriptiva sea esta positiva o negativa; acerca del desempeño del empleado. Además de ser fácilmente aplicable y adaptable a diferentes puestos, también tiene ventajas como la reducción del sesgo del evaluador; por otro lado, es pragmático.

De esta forma, el evaluador tiene que elegir una o dos frases que se refieren al desempeño de la persona evaluada. Las frases son calificadas y de esta manera, la persona obtiene el puntaje final. Lo bueno de este enfoque es que el evaluador no sabe el porcentaje creado para cada frase descriptiva, alternativa o tipo de desempeño, por lo que, hay menos posibilidades de preferencia en comparación con otros sistemas de evaluación del desempeño.

### **Método de investigación de campo**

En este método, un representante del departamento de talento humano interviene en las puntuaciones que efectúan los supervisores a los servidores, quien solicita información del desempeño laboral al supervisor inmediato, seguido, el experto prepara una evaluación de acuerdo a la información recibida, luego envía al supervisor para que verifique y discuta con el experto y luego con el evaluado (Morales E., 2020).

Para este autor, este método se considera ventajoso porque aumenta la confiabilidad y la comparabilidad al participar un especialista, sin embargo, la desventaja es el costo para contratar más personal, por lo que se hace menos práctico porque se encarece el proceso.

### **Método de comparación de parejas**

En este caso, el evaluador debe comparar cada empleado con todos los empleados evaluados en el mismo grupo. La comparación generalmente se basa en el desempeño general y se puede agregar la cantidad de veces que cada empleado supera a otro, para que resulte un indicador, el empleado que resulta con mayor frecuencia es el mejor en el indicador seleccionado (Morales E., 2020)

Para el autor antes nombrado estos métodos son de utilidad para la toma de decisiones sobre pagos basados en el mérito, distinciones y promociones. En el caso de los métodos de comparación forzosa se evidencian diferencias relativas entre los empleados.

### **Materiales y métodos**

La investigación utilizó una metodología investigación no experimental al enfoque es cuantitativo-cualitativo, descriptiva y correccional porque se trató de establecer la relación entre las dos variables, la salud e higiene ocupacional como el desempeño laboral. De la misma manera se utilizó método científico, analítico – sistemático, inductivo y deductivo. Para analizar la evaluación del desempeño laboral de personal de la clínica “caso Denthus – Manta”, se empleando la técnica de la encuesta a través de la escala de Likert con 6 ítems relacionada la variable de una población conformada por 16 trabajadores.

*Tabla 1: Población de la investigación*

<b>Descripción</b>	<b>Total</b>
<b>Jefe de la clínica Denthus Manta</b>	1
<b>Recepcionista</b>	1
<b>Ortodoncista</b>	4
<b>Endodoncista</b>	3
<b>Cirujano</b>	3
<b>Periodoncista</b>	1
<b>Odontopediatra</b>	1
<b>Rehabilitador oral</b>	1
<b>Implantologo</b>	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

*Fuente: elaboración propia*

### **Variable de investigación**

**Variable independiente:** Desempeño laboral

**Variable dependiente:** Personal de la clínica Denthus

## Resultados

Los resultados de las encuestas aplicados a los empleados de la clínica Denthus - Manta se presentan en las siguientes tablas de frecuencia:

*Tabla 2: Eficiencia dentro de la clínica Denthus – Manta*

Opciones	Total	Porcentaje
<b>Excelente</b>	5	31.25 %
<b>Buena</b>	8	50 %
<b>Regular</b>	2	12.5 %
<b>Mala</b>	1	6.25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Autora de la investigación*

La tabla 2 revela que 5 personas que representan el 31.25% que la eficiencia dentro del establecimiento es excelente, mientras que el 50% de los encuestados indicaron como buena la eficiencia en la clínica Denthus. Por el alto porcentaje de las respuestas ubicadas en las dos primeras categorías, es decir el 81,25% puede considerarse este ítem como una fortaleza de la clínica Denthus en la eficiencia interna.

*Tabla 3: Trabajo en equipo*

Opciones	Total	Porcentaje
<b>Excelente</b>	4	25 %
<b>Buena</b>	3	18.75 %
<b>Regular</b>	7	43.75 %
<b>Mala</b>	2	12.5 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Autora de la investigación*

Los datos de la tabla 3 evidencian que el 43,75% de los encuestados consideran regular el trabajo en equipo dentro de la clínica Denthus, mientras que el 12,5% indicaron mala, donde ambas categorías suman 56,25%, en base a los resultados se considera que en la clínica Denthus no

estabiliza el tema de trabajo en equipo limitando que 0065ista un buen clima laboral, ya que, siendo una amenaza en el desempeño laboral para la eficiencia de las actividades ejecutadas por los odontólogos.

**Tabla 4:** Evaluación de desempeño laboral en el personal de la clínica Denthus

Opciones	Total	Porcentaje
<b>Si</b>	12	75 %
<b>Tal vez</b>	3	18.75 %
<b>No</b>	1	6.25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Autora de la investigación*

La tabla 4 revela que 12 personas representan el 75% de los encuestados consideran que si han sido evaluados sobre el desempeño dentro del arena que labora, mientras que el 18,75% de los encuestados indicaron tal vez han ejecutados evaluación de desempeño al personal. Con ello se considera que las acciones tomadas en la clínica Denthus han sido direccionado para el beneficio del bienestar interno, ya que, fortalecerá la calidad de servicio que realiza los odontólogos dentro de la clínica.

**Tabla 5:** Frecuencia de capacitaciones a los trabajadores de la clínica Denthus – Manta

Opciones	Total	Porcentaje
<b>Siempre</b>	8	50 %
<b>Casi siempre</b>	5	31.25 %
<b>Raramente</b>	2	12.50 %
<b>Nunca</b>	1	6.25 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Autora de la investigación*

En la tabla 5 se evidenciar que el 50% de los encuestados indican que siempre la clínica Denthus ha realizado evaluaciones de desempeño, mientras que 31,25% indicaron casi siempre realizan tipos de evaluaciones en beneficio al trabajador. En base a los resultados reflejados se considera que la mayor parte de los empleados se sienten seguro brindando sus servicios a la entidad siendo

fortaleza para la clínica dental, ya que, la confianza de los trabajadores brindara a la empresa estabilidad en las operaciones diarias que se realizan a los pacientes.

*Tabla 6: Cumplimiento con la norma OSHAS 18001 literal 4.4.6*

Opciones	Total	Porcentaje
<b>Muy frecuentemente</b>	2	12.5 %
<b>Frecuentemente</b>	4	25 %
<b>Ocasionalmente</b>	3	18.75 %
<b>Nunca</b>	7	43.75 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Autora de la investigación*

Los datos de la tabla 6 evidencian que el 18,75% consideran que ocasionalmente se cumple con la norma OSHAS 18001 en el control operacional para identificar riesgos dentro de las actividades que realizan, mientras que el 43,75% de los encuestados consideran nunca han cumplido a lo establecido en la normativa ya mencionada. Con ello se considera que los trabajadores de la clínica Denthus califican de manera muy negativa el ambiente laboral siendo amenaza en el desempeño laboral de los odontólogos de la clínica.

*Tabla 7: Comodidad en horas laborables*

Opciones	Total	Porcentaje
<b>Si</b>	10	62.5 %
<b>Tal vez</b>	4	25 %
<b>No</b>	2	12.5 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Autora de la investigación*

Los datos de la tabla 7 evidencias que el 62,5% de los encuestados consideran que, si se sienten conforme en las instalaciones que laboran, mientras que el 25% de los encuestados indicaron tal vez, donde acotaron que la falta de herramientas estratégicas en las evaluaciones de desempeño dificulta conocer el rendimiento de cada trabajador. Por el alto porcentaje de las respuestas ubicadas en las dos primeras categorías, es decir el 87,5% puede considerarse este ítem como una fortaleza de la clínica Denthus en la satisfacción laboral de los odontólogos.

## Discusión

La evaluación del desempeño laboral es una herramienta que busca conocer el compromiso de los colaboradores para así reflejar seguridad convirtiéndose en motivación en realizar de la mejor manera las actividades del puesto de trabajo para el logro de los objetivos.

A partir de los resultados de la encuesta realizados a 16 empleados de la clínica Denthus el 50% de los encuestados indican que siempre han realizado evaluaciones de desempeño, mientras que 31,25% indicaron casi siempre, donde se evidencia la seguridad laboral de los empleados siendo fortaleza para la clínica dental, ya que, la confianza de los trabajadores se reflejara a través de la calidad de servicio a los pacientes.

En comparación, al autor Pérez (2021), indica que la evaluación del desempeño laboral en uno de los mayores que se enfrentan las organizaciones de ahora en día para ser puntual en las entidades por los diferentes objetivos estratégicos que atravesó por sus competencias, habilidades, actitudes para conocimiento en los cuales se desarrolla.

De tal razón, en los resultados de la encuesta se evidencia el 50% de los encuestados indican que siempre la clínica Denthus ha realizado evaluaciones de desempeño, mientras que 31,25% indicaron casi siempre realizan tipos de evaluaciones en beneficio al trabajador, sin embargo, la falta de un buen clima laboral entre trabajadores limita a la motivación de logros de objetivo, debido a, la falta de preocupación en el bienestar labora.

Donde se refleja que el 43,75% de los encuestados consideran regular el trabajo en equipo dentro de la clínica Denthus, mientras que el 12,5% indicaron mala, considerando amenaza en el desempeño laboral para la eficiencia de las actividades ejecutadas para brindar calidad de servicios a los pacientes.

Por ello, es importante tomar en cuenta que dentro de las instalaciones de la clínica debe prevalecer la comunicación entre el personal administrativo, odontólogos y gerencia para que exista compromiso entre trabajadores en brindar servicios odontológicos de calidad a los pacientes generando de manera consta rendimiento económico y crecimiento organizacional y así considerando importante estrategias, creatividad de nuevas herramientas productiva en beneficio tanto de trabajador como de la clínica dental.

## Conclusiones

- La escasa capacidad organizacional afecta la ejecución de una correcta evaluación de desempeño laboral a los trabajadores, limitando la responsabilidad y esfuerzo en brindar un buen servicio de calidad, siendo un impacto negativo en el clima laboral contribuyendo en las presencias de problemas entre trabajadores y a la vez perjudicando el rendimiento productivo de la empresa.
- Se determinó que la evaluación de desempeño laboral en la clínica Denthus se ejecuta de manera eficiente por el compromiso que tiene la empresa con los trabajadores, para así brindar un buen servicio a los pacientes aumentando así la productividad y rendimiento profesional para así contribuir de manera positiva a la ciudadanía mantense.
- La ausencia de un clima laboral eficiente limita la motivación entre trabajadores por la falta de comunicación interna en la clínica, sin embargo, con implementaciones de herramientas estratégicas de aprendizaje como la flexibilidad en los procesos y organización permitirá mejorar el ambiente interno de la clínica central como fortaleza en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad odontológica.

## Referencias

1. Cárdenas Gómez, J. C. (02 De noviembre De 2022). LinkedIn. Obtenido De LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/c3%b3mo-est%20a1-regulada-la-sso-en-ecuador-juan-carlos-c3%a1rdenas-g3%b3mez-md-#:~:Text=Contiuamos%20con%20los%20decretos%20ejecutivos,Importantes%20es%20e1%20decreto%202393.&Text=6.,De%20sso%20de%20cada%20empresa>.
2. Cornejo, A. A. (25 De marzo De 2020). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Obtenido De Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18734/1/ups-ct008765.pdf>
3. Jiménez, K. (24 De enero De 2022). Universidad Pontificia Comillas. Obtenido De Universidad Pontificia Comillas: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/23979/tfm000741.pdf?sequence=1#:~:Text=Puedan%20ser%20utilizados.->

- ,%E2%80%A2%20m%C3%A9todo%20de%20elecci%C3%B3n%20forzada,Cada%20un a%20de%20ellas%20tenga
4. Morales, E. (20 De febrero De 2020). Gestionpolis. Obtenido De Gestionpolis: <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-evaluacion-desempeno-laboral/>
  5. Organización Internacional del trabajo. (2019). Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Publicación por la Organización Internacional del trabajo, 1-86. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)
  6. Pérez, O. (2021). Evaluación Del Desempeño Laboral. Recuperado El 24 De abril De 2023, De <https://blog.peoplenext.com/beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>
  7. Salazar, S. Y. (08 De abril De 2021). Universidad Privada De Tacna. Obtenido De Universidad Privada De Tacna: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2037/salazar-suarezsusan.pdf?sequence=1&isallowed=Y>
  8. Torres, J. I. (2020). La Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Incidencia En Los Resultados Del Rendimiento De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Ocus Ltda De La Ciudad De Ambato. Ambato. Recuperado El 29 De abril De 2023, De <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/ta0097.pdf>

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).