

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN – MANAGUA  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**



Tesis Para Optar al Título de Especialista en Dirección de Servicios de Salud y  
Epidemiología

**“Condiciones laborales que afectan el desempeño del Personal Médico y  
Enfermería en el Hospital Primario Carlos Centeno, Siuna abril - Septiembre  
2018”**

**Autor:**

Rigoberto Jesús Chávez Pérez.

**Tutor:**

Dr. Federico Avilés.  
Médico y Epidemiólogo

Rivas, 27 Febrero 2019, Nicaragua.

**CD327^C512^2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más los necesito y bendecirme con la posibilidad de caminar a su lado durante mi vida. A mi madre, por ser mi fuente de inspiración. Es sin duda mi referencia para el presente y para el futuro. A mis hermanos que me enseñaron a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me dieron todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero y como más importante, me gustaría agradecer sinceramente a mi tutor de tesis, Dr. Federico Avilés por sus esfuerzos y dedicación, sus conocimientos, sus orientaciones, sus maneras de trabajar, sus persistencias, sus paciencias y sus motivaciones han sido fundamentales para mi formación. Y a todos quienes de una u otra forma me brindaron su apoyo incondicional.

## OPINION DEL TUTOR

Resulta de gran importancia conocer las condiciones laborales del personal de salud ya que existen diversos factores que afectan el desempeño laboral de estos, dentro de los cuales podemos mencionar el clima organizacional que incluye las políticas relacionadas con la sobrecarga de trabajo, así como inclusive el género, la experiencia laboral y el nivel educativo.

El tema de desempeño laboral está cobrando gran relevancia en los últimos años, tanto a nivel nacional como internacional y desde hace ya más de una década, se vienen haciendo esfuerzos por tratar de medirlo de ahí la necesidad de realizar una evaluación del desempeño y la productividad del personal.

En la actualidad a nivel mundial, resulta bastante evidente que el trabajo del personal de salud ocupa una parte fundamental en las diferentes actividades de salud encaminadas a favorecer la vida, las razones anteriores constituyen la importancia de dicho estudio.

*Dr. Federico Avilés.*

Médico - Epidemiología  
Tutor Científico y Metodológico



## **RESÚMEN**

Se realizó un estudio con el objetivo de determinar las condiciones laborales que afectan el desempeño del Personal Médico y Enfermería en el Proceso de la Atención del Hospital Primario Carlos Centeno Siuna en el Periodo de Abril a Septiembre del año 2018, tipo descriptivo de corte transversal para conocer las características socio-demográficas del personal médico y de enfermería en estudio, identificar factores que influyen en desempeño laboral, determinar el nivel de satisfacción laboral del personal, e identificar las principales causas de ausencia del personal médico y de enfermería en estudio. Con un universo de 117 trabajadores que laboran en los servicios entre los cuales se encuentran médicos, enfermeras; con una muestra de 97 trabajadores. Se diseñó un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas de acuerdo al tema en estudiado.

La información fue recolectada mediante la aplicación del cuestionario que fue respondido por el personal en presencia del investigador quien sirvió de facilitador en el proceso de recolección. Una vez recolectada la información se procedió a crear la base de datos en el programa SPSS y a realizarse las tablas de acuerdo al plan de análisis.

Se obtuvo a las siguientes conclusiones: El grupo atareó más frecuente de los trabajadores es de 20-29 años, sexo femenino, el estado civil soltero y tienen de 1-3 hijos. Con nivel académico universitario en su mayoría personal de enfermería seguido de médicos generales y especialistas; con más de 11 años. Entre los factores que influyen en desempeño laboral del personal estudiado en su mayoría afirman existe buena coordinación y comunicación; seleccionaron factores estructurales, falta de equipamiento, falta de compañerismo, sobre carga de trabajo y falta de apoyo por parte de sus jefes; afirman tener satisfacción laboral, perciben un ambiente laboral bueno, buenas relaciones con otros compañeros y se sienten apoyados por sus superiores.

CONTENIDO

Dedicatoria.....i

Agradecimientos.....ii

Opinión del tutor.....iii

Resumen.....iv

I. INTRODUCCION..... 1

II. ANTECEDENTES.....3

III. JUSTIFICACION.....5

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 6

V. OBJETIVOS..... 7

VI. MARCO TEÓRICO ..... 8

VII. DISEÑO METODOLOGICO..... 19

VIII. RESULTADOS..... 25

IX. ANALISIS Y DISCUSIÓN..... 26

X. CONCLUSIONES.....28

XI. RECOMENDACIONES.....29

XII. BIBLIOGRAFIA ..... 30

XIII. ANEXOS ..... 32

## I. INTRODUCCION

En la actualidad a nivel mundial, resulta bastante evidente que el trabajo del personal de salud ocupa una parte fundamental en las diferentes actividades de salud encaminadas a favorecer la vida de millones de personas en todo el planeta.

Analizar el aporte y rol del capital humano que representa el personal de salud en el crecimiento económico de un país, está cobrando una importante relevancia en los últimos años, tanto a nivel nacional como internacional y desde hace ya más de una década, se vienen haciendo esfuerzos por tratar de “medir”. Y una de las formas de medir es realizando una evaluación del desempeño y la productividad del personal.”

Se puede decir que existen muchos factores que afectan el desempeño laboral del profesional en salud, dentro de lo que es inevitable mencionar el clima organizacional. Algunos factores inherentes específicamente al trabajo en los hospitales y áreas de salud, que intervienen en el clima organizacional, incluyen las políticas relacionadas con la sobrecarga de trabajo, así como inclusive el género, la experiencia laboral Y el nivel educativo.

Identificar los factores o condiciones que afectan el desempeño laboral es de <sup>suma</sup> importancia, se pueden detectar problemas de supervisión, de integración del trabajador de la salud o en el cargo que ocupa, la falta de aprovechamiento de su potencial o de escasa motivación.

En el Hospital Primario Carlos Centeno de Siuna hay presente diversas fuentes que afectan el desempeño: como la recarga laboral, la falta de comunicación, el entorno laboral, la excesiva responsabilidad que conlleva su trabajo, así como la situación socioeconómica y familiar.

Desde hace muchos años se observa dificultad para la realización de actividades de gestión del desempeño donde los parámetros que se evalúan casi siempre son cualitativos y no cuantitativos a como se orienta en el Manual de

evaluación del desempeño emitido por el área de recursos humanos del ministerio de salud.

En base a lo expuesto, el estudio evalúa las condiciones que afectan el desempeño laboral de médicos y enfermeras, lo que a lo largo plazo determina un deterioro en la oferta y calidad de las prestaciones de salud. Se espera que con los resultados obtenidos sea posible sugerir lineamientos hacia la mejora en el diseño de los planes de gestión en el hospital de estudio, impulsados por el Ministerio de salud.



## II. ANTECEDENTES.

García-Ramos Martina, 2007, México habla que la satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen, logrando afectar el rendimiento y la producción del personal de forma positiva o negativa.

En lo que respecta al ambiente físico laboral, específicamente refiriéndose a la infraestructura, la mayoría de los egresados consideró estar conforme con su ambiente físico laboral, aunque algunos manifestaron que los espacios donde practican su labor son muy reducidos. (1García-Ramos Martina, 2007)

LUMBI MONTIEL DINA, 2009, NICARAGUA menciona que el entorno físico o ambiente de trabajo es bueno o agradable con un 37.5% de aceptación, favoreciendo la comunicación con sus compañeros, jefes y superiores. el 7% de los encuestados refiere buenas relaciones interpersonales y un 80% refieren satisfacción laboral. (MONTIEL, 2009)

Berón-Daniela 2011, Factores que influyen en rendimiento laboral del personal de enfermería obtuvo los siguientes resultados: son mujeres con un 79,07%.

Entre las edades el 46,51% corresponde al grupo de los 50 años a los 59 años, el 23,26% corresponde al grupo de los 40 años a los 49 años, 20,93% corresponde al grupo de los 30 años a 39 años y en 9,30% a la edad de 20 años a 29 años. casado con un 62,79% en otro grupo soltero 23,26%, y divorciados corresponde al 11,63%.

En cuanto a la cantidad de hijos el 25% corresponde al personal que tiene 2 hijos, el 20,93% a los que tienen 3 hijos, el 16 28% los que tienen más de 5 hijos, el 13,95 a los que tienen 1 hijo y el 11,63% a los que tienen más de 4 hijos y el 11,63% a los que no tienen hijos.

La mayoría de las personas encuestadas son profesionales el 60,47%, el 30,23% corresponde a los auxiliares y el 9,30% corresponde a los licenciados. En cuanto a los años de labor de enfermería el 44,19% porcentaje corresponde a los que tienen más de 20 años trabajando, el 6,98% corresponde a los que llevan más de 10 años y el 18,60 corresponde a más de 5 años, y el 30,23% a menos de 5 años.

Iturralde Torrez, 2011, Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del a cooperativa de ahorro y crédito oscus Ltda de la Ciudad de Ambato, Ecuador, en el año 2010” se encontro que el 42% de los encuestados, el ambiente laboral en términos generales es bueno , un 15% lo considera malo, un 19% muy bueno y un 23% regular. Existe un 59% de funcionarios y empleados que conocen sus funciones y por ende sus responsabilidades, mientras que un 41% considera que desconocen de las mismas. (Iturralde Torrez, 2011).

Aladefe, mayo 2013 n° 2 volumen 3. Colombia Los encuestados manifiestan que la relación que llevan con los demás miembros de la institución o compañeros de trabajo es siempre satisfactoria, lo que beneficia su labor cotidiana. Así mismo les parece aceptable la forma como su jefe inmediato se relaciona con ellos, quienes expresan que la relación con el jefe o supervisor es una variable predictiva de satisfacción laboral, puesto que los individuos siempre esperan un reconocimiento de parte de su supervisor. (ALADEFE, 2013)

Cubas Medina, 2016, La motivación y su influencia en el rendimiento laboral en Pimentel-Perú, 2016 se obtuvo como resultado que el (68,8%) de empleados están en desacuerdo con la infraestructura.(Cubas Medina, 2016)

### **III. JUSTIFICACIÓN**

Una de las primeras tareas que tienen los Servicios de Salud del país y su red asistencial, es visualizar que el principal recurso con el que cuentan para cumplir sus objetivos son sus trabajadores, los cuales, con herramientas apropiadas, espacios adecuados a sus necesidades y calidad de vida laboral contribuirán de manera significativa a la producción de las instituciones de salud. Desde esta mirada, el valor de los recursos que cuidan personas es incalculable, por lo tanto, es de vital importancia el velar por las buenas condiciones de trabajo, el ambiente laboral y las relaciones entre los trabajadores y el cumplimiento de las tareas asignadas en el horario según establecido. (MINSA, 2010).

El Sector Público de Salud representa una importante fuerza laboral, por lo tanto, cualquier estudio que genere información relevante sobre sus trabajadores y que a su vez repercuta en acciones positivas hacia ellos, contribuye de alguna manera a la salud de la gran mayoría de los nicaragüenses. (MINSA, 2010)

El presente estudio se realizará con el fin de brindar información acerca de condiciones laborales que afectan el desempeño laboral en el Hospital Primario Carlos Centeno del Municipio de Siuna y evaluar los variables que se relacionan con el bajo desempeño.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

¿Cuáles son las Condiciones laborales que afectan el desempeño del Personal Médico y Enfermería en el Hospital Primario Carlos Centeno Siuna en el Periodo de Abril a Septiembre del año 2018?

## **V. OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Determinar las condiciones laborales que afectan el desempeño del Personal Médico y Enfermería en el Hospital Primario Carlos Centeno Siuna en el Periodo de Abril a Septiembre del año 2018.

### **Objetivos Específicos:**

- Conocer las características socio-demográficas del personal médico y de enfermería en estudio.
- Identificar factores que influyen en desempeño laboral del personal médico y de enfermería en estudiado.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal médico y de enfermería en estudio.

## **VI. MARCO TEÓRICO**

### **Desempeño**

Es la utilidad o rendimiento que una persona puede aportar en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar. (QUINTERO, 1999).

### **Desempeño laboral**

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias. ([https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral), 2007)

### **Desempeño del personal de salud**

El desempeño del trabajador de la salud es fundamental porque repercute de manera inmediata en la dispensación de servicios de salud y en último término, en la salud de la población. En el caso del trabajo médico y enfermería, es un factor de rendimiento que forma parte de la productividad del sistema de salud (un factor determinante de la salud), es el que más medimos. (Gastelumendi, 2018)

## **Influencias en el desempeño de los trabajadores de salud**

Se puede recurrir a diversos instrumentos para promover un mejor desempeño, tanto a nivel individual como del conjunto del personal salud. De ellos, los principales se distribuyen en un primer grupo relacionado con el puesto de trabajo, un segundo grupo relacionado con los sistemas de apoyo que todos los trabajadores necesitan para llevar a cabo su trabajo y un tercer grupo compuesto por los instrumentos que generan y modelan un entorno laboral favorable.

Las mejoras en el desempeño del personal de salud suelen ser el resultado de un conjunto de intervenciones interrelacionadas, no de acciones aisladas o sin coordinar.

### **Supervisiones que brinden apoyo.**

La supervisión, sobre todo unida a la auditoría y la retroinformación al personal, mejora el desempeño de muchos tipos de trabajadores de la salud. La intención de supervisar es casi universal, pero a menudo resulta difícil llevarla a la práctica y se convierte en la primera víctima de la lista de prioridades de unos gestores atareados y con pocos recursos.

Cuando la supervisión se lleva a cabo, es importante su naturaleza. Si las visitas de supervisión se convierten en actos administrativos estériles o se perciben como centradas en detectar errores y castigar, tienen pocos efectos positivos y pueden tenerlos negativos. Por el contrario, la supervisión que presta apoyo, que es instructiva y coherente y que ayuda a resolver problemas concretos puede mejorar el desempeño, la satisfacción con el puesto de trabajo y la motivación.

## **Sistemas básicos de apoyo.**

Todos los trabajadores de la salud necesitan algunos apoyos básicos para realizar su trabajo: información e infraestructura, incluidos equipos y suministros. Esta sección no ofrece un análisis general de los sistemas que proporcionan dichos apoyos, sino que se centra en aspectos de especial trascendencia para mejorar el desempeño del personal de salud.

## **Información y comunicación suficientes.**

Los datos demuestran que disponer de información ayuda al personal de salud a desempeñar mejor su trabajo, siempre y cuando se cumplan ciertas condiciones: la información ha de guardar relación con el puesto de trabajo y estar disponible cuando se necesite, y los trabajadores han de tener confianza en su calidad y comprender lo que está «diciendo». A los diversos niveles, los trabajadores de la salud necesitan distintos tipos de información de muchas fuentes: historias clínicas, informes de actividades de establecimientos, datos de encuestas poblacionales y bibliografía científica.

Todas las labores concretas encaminadas a mejorar la productividad general de la fuerza laboral han de basarse en datos fiables sobre la magnitud, distribución y combinación de aptitudes de ésta, unidos a información sobre los factores que se cree que están obstaculizando la mejora del desempeño de los trabajadores de la salud y sobre las posibles opciones en materia de políticas.



## **Infraestructuras, suministros y estrés laboral.**

Por motivados y capacitados que estén, los trabajadores de la salud no pueden desempeñar adecuadamente su trabajo en establecimientos que carezcan de agua limpia, iluminación suficiente, medicamentos, equipos de trabajo y otros suministros.

Son muy pocas las pruebas sólidas de que mejorar las infraestructuras y los suministros básicos tenga efectos positivos sobre el desempeño, pero parece muy probable que, una vez aplicadas, estas mejoras reporten beneficios considerables y casi inmediatos. Aunque a veces se pasa por alto, una forma sencilla y evidente de determinar qué acciones lograrán las mejoras más amplias e inmediatas consiste en preguntarle al propio personal de salud. (Organization, 2006)

## **Gestión del desempeño de Recursos Humanos.**

Constituye un Sistema, cuya condición fundamental es concebir a la persona dentro de la Organización como un Recurso que hay que potenciar a partir de una visión renovada, dinámica y competitiva, en la que se oriente y afirme una verdadera interacción entre lo social y lo económico. Vivimos la época de la calidad, la flexibilidad y cariño, en la cual se producen grandes exigencias por la excelencia en un medio con muchas complejidades y se requiere del talento y habilidades de todas las personas. Ese talento debe administrarse.

### **Evaluación del desempeño:**

Es un proceso sistemático, cíclico, formal y participativo de valoración cuantitativa y cualitativa del grado de cumplimiento de los objetivos y competencias de cada empleado, en correspondencia a los Compromisos de Gestión acordados entre la Dirección Superior del Ministerio de Salud y los Directores(as) de los Establecimientos de salud o Unidades Administrativas

y/o los planes institucionales, con el propósito de promover el desempeño eficiente y eficaz del personal, logrando resultados que impacten en el cumplimiento de las metas y objetivos Institucionales.

La evaluación del desempeño es un proceso que permite orientar, seguir, revisar, evaluar y mejorar la Gestión de las Personas a fin de lograr los objetivos, metas y resultados tanto de las personas como de la Institución.

El marco de referencia en el proceso de la evaluación al desempeño, se fundamenta en:

- Ley del Servicio Civil y de la Carrera Administrativa y la Ley de Carrera Sanitaria.
- Los Compromisos de Gestión.
- La Planificación institucional.
- Los Planes Operativos Anuales.
- Los Descriptores de puestos.

### **Planes Institucionales:**

Planificación Estratégica: Es el Proceso de planificación a nivel del Ministerio, formulación de misiones, objetivos y metas; análisis interno y externo; formulación, selección y elección de estrategias, actividades, costos, plazos y evaluación.

### **Compromisos Sociales:**

Son un acuerdo o pacto social en el que los (las) Directivos (as) (Administrativo, Sindicales y otros) de los Establecimientos de Salud y Unidades Administrativas del Nivel Local, se comprometen a alcanzar determinados resultados a cambio de que el Nivel Central del Ministerio de Salud les

proporcionen tiempo y forma los medios e insumos necesarios, y por ende, el reconocimiento institucional a su gestión; sin eximir la responsabilidad de las autoridades locales de gestionar recursos ante instancias, actores y organizaciones locales públicas y privadas, que coadyuven a mejorar el desempeño y la calidad en la prestación de Servicios de Salud, la satisfacción de la Población y la eficiencia en el uso de recursos.

### **Planificación Individual:**

Establecen los objetivos y competencias por cuya consecución será evaluado el desempeño de los funcionarios(a) y empleados(as).

### **Competencias:**

Son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que una persona debe cumplir para realizar las tareas que definen los trabajos individuales. Las competencias se basan en criterios cualitativos ya que representan los talentos, cualidades y características personales necesarias para cumplir con el trabajo indicado, o sea con los resultados esperados.

### **Puesto de Trabajo:**

Es el elemento sobre el cual se reflejan las técnicas y sistemas de la Gestión de Recursos Humanos, entendiendo por puesto de trabajo el cometido de una persona en la organización.

**Desempeño Profesional:**

Es el comportamiento o conducta real del empleado(a) para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace, no lo que sabe hacer.

**Motivación:**

Impulso interior que inicia y sostiene cualquier actividad dirigiéndola al logro de un objetivo determinado. Importante lograrla para despertar el interés de las personas respecto de algo. (MINSAs, Manual de procedimientos de Procedimientos de Gestión del Desempeño., 2010)

**Satisfacción laboral:**

Se define como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo. En esta definición también se enfatizan los factores situacionales, pero incluye además factores disposicionales.

Es “la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen en su trabajo. Expresa el grado de relación que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo y las recompensas que este le ofrece”. Se puede agregar que la satisfacción tiene un sentido similar al placer. (MONTIEL, 2009)

**Satisfacción laboral del personal de salud.**

Es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen. Tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud.

El conocer las necesidades reales o sentidas que influyan en su desempeño laboral, es una prioridad que permite a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores, aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo.

Así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas. (Ramos, 2017)

### **Grado de satisfacción**

Está determinado por el "encaje entre el ambiente de trabajo, por las necesidades expectativas del trabajador". Acerca de la importancia del desempeño laboral en la evaluación de los procesos, consideraron como elementos fundamentales del análisis la capacidad profesional y técnica del trabajador, la satisfacción del paciente y la satisfacción del "proveedor".

Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias

### **El nivel educativo**

Proyecta una tendencia asociativa con respecto a la satisfacción en el trabajo. La antigüedad o años de servicio en la organización y la satisfacción están relacionados en forma positiva. De hecho, cuando la edad y la antigüedad son tratadas por separado la segunda parece ser un pronosticador más consistente y estable de la satisfacción en el trabajo que la edad cronológica.

## **Ambiente y condiciones de trabajo**

Es necesario tomar en cuenta el ambiente y las condiciones de trabajo que son dos piezas claves que influyen en el crecimiento, desarrollo profesional, desempeño y satisfacción laboral

### **Los Valores:**

En cada país se desarrolla bajo el mismo objetivo, pero cabe señalar que los valores de cada grupo de profesionales varían según lo condicione la sociedad particular, la esfera de valores, la propia personalidad, y la elección que ellos realicen. El sistema de valores o deberes morales a pesar de la variación que tendrá en cada grupo social se genera en virtud de principios, preceptos ético morales, normas, o virtudes.

Los valores, pues, sustentan la motivación e impulsan las expectativas de desempeño mucho más allá de trabajar sólo con base en la tarea. Los valores se convierten en clara ventaja competitiva, si fortalecen la motivación, el rendimiento y la retribución.

## **Condiciones favorables de trabajo**

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

El clima laboral puede considerarse como efecto y resultado de la estructura y de los procesos de la organización. Los elementos de la estructura a los que se hace alusión más frecuentemente han sido el tamaño, la centralización, la formalización, el ambiente físico, la especialización de la tarea y la densidad.

Afecta a procesos organizacionales como la comunicación, la toma de decisiones y la solución de problemas, el tratamiento de los conflictos y los niveles de implicación y participación.

En general, puede considerarse el clima como un moderador entre las características de los individuos y la conducta que estos desarrollan, es decir como un factor emocional relativamente estable. La satisfacción laboral y el desempeño estarían relacionados con el clima. (MONTIEL, 2009)

### **Colegas que brinden apoyo:**

Las relaciones humanas entre colegas se basa en valores como el respeto al ser humano, el respeto a la libertad de expresión y a la toma de decisiones del prójimo, la existencia del otro con sus deberes, obligaciones, derechos y diferencias, ante tal situación respondamos con el derecho del otro a permitirle su expresión y a respetar la individualidad y personalidad en lo particular, reconociendo el espacio y rol de cada uno de los integrantes que el equipo de salud posee.

Se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo, que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder.

El comportamiento del Jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su puesto y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción.

También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción. (MONTIEL, 2009)

**Factores de la satisfacción en el trabajo:**

- a) Factores higiénicos: Se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes.
- b) Factores motivacionales: Estos factores están bajo control del individuo, se relacionan con lo que él desempeña, tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo. (Ramos, 2017)



## **VII. DISEÑO METODOLOGICO**

### **7.1 Tipo de estudio:**

Descriptivo, transversal.

### **7.2 Área y periodo de estudio:**

Se realizó en el Hospital Carlos Centeno del municipio de Siuna en el periodo de abril a septiembre del 2018.

### **7.3 Población del estudio:**

Todos el personal médico, enfermera que laboran en el hospital en estudio que su totalidad son 117 trabajadores.

Muestra:

Fueron por conveniencia de la autor, se tomó el total de médicos y enfermeras que laboran en la unidad de estudio, fueron 97 trabajadores según los criterios de inclusión.

Unidad de análisis.

Fue el total del personal de salud (97) que laboran en las diferentes aéreas según competencias que desarrollan.

## **Criterios de Inclusión y Exclusión:**

### Criterios de inclusión:

- ✓ Se incluyó a los médicos, enfermeras que laboran en la unidad de estudio.
- ✓ Personal de salud que desea participar en el estudio de forma anonimato.
- ✓ Personal de salud que más de 1 año de laborar en el servicio.
- ✓ Que estuvieron presentes al momento de la encuesta.

### Criterios de Exclusión:

- ✓ Se incluyó los médicos, enfermeras que laboran en la unidad de estudio.
- ✓ Personal de salud que no desea participar en el estudio de forma anonimato
- ✓ Personal de salud que menos de 1 año de laborar en lo servicios.
- ✓ Personal que se encontró en vacaciones, subsidios y permiso laboral.

## Operacionalización de variables según objetivos.

Variable	Definición	Indicadores	Escala o valor
<b>1. características socio demográficas de los trabajadores</b>			
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la fecha de realización del estudio	Años	20-29 años 30-39 años 40-49 años 50 a más años.
Sexo	Condición que se diferencia en el Ser hombre o mujer, en la mayoría de especies de animales o vegetales.	Genotipo	Masculino Femenino
Nivel académico	Es una distinción dada por alguna institución educativa, generalmente después de la terminación exitosa de algún programa de estudio.	Educativo	Primaria Secundaria Universidad
Estado civil	Condición de una persona según registro civil	Demográfico	Soltero Casado Unión de hecho
Número de hijos	Expresión de la cantidad en relación a la unidad familiar	Población	Menor de 1 año 1 a 3 años De 4 mas
Perfil ocupacional	Nivel de profesional del personal en estudio	Competencias	Médicos Enfermeras
Años de servicios	Tiempo de Permanencia en la Institución	Años	<5 años 5-10 años más de 11 años
<b>2. Factores que influyen en el desempeño de los trabajadores encuestados.</b>			
Buena coordinación y comunicación	Acción de coordinar y comunicarse		Si No

Aspectos estructurales			Si No
Falta de equipamiento			Si No
Falta de compañerismo			Si No
Sobre carga de trabajo			Si No
Falta de apoyo de los jefes	Factor que influye en las actividades y las relaciones humanas		Si No
<b>3. Satisfacción</b>			
Percepción de Satisfacción laboral	Es la satisfacción de los trabajadores con su trabajo		Si No
Ambiente laboral	Relacionado con la motivación de los empleados		Bueno Regular Malo
Relación con los compañeros			Bueno Regular Malo
Apoyo por parte de los superiores	Conjunto de percepciones que tienen los empleados sobre el ambiente y el trato de sus jefes.		Si No

## **Técnica y Procedimiento:**

### a. Fuente de información

Fuente primaria obtenida directamente del personal de salud que laboran en la unidad de estudio, se le realizó entrevista estructurada a los trabajadores.

### Método e instrumento

Para cumplir con los objetivos del estudio se elaboró primeramente un instrumento de recolección de la información. Este instrumento contiene elementos sobre los medios interesados en el estudio.

### Procedimientos:

Una vez formulado el instrumento de recolección de la información se procedió primero a realizar la entrevista al personal médico y de enfermería. Todo este proceso lo realizó el mismo investigador, las entrevistas se realizaron por cada persona que labora tratando de incluirlos a todos. Fue el mismo investigador el que verificó la información recolectada e introdujo en la base de datos computarizada.

### b. Métodos e instrumentos para analizar Información

Posteriormente de recolectar la información se introdujo la información al sistema estadístico para ciencias sociales SPSS 21.0 para Windows. Y se procedió a realizar análisis a través de frecuencias simples y porcentajes y se presentará la información en cuadros y gráficos simples de frecuencias y porcentajes.

### **Aspectos éticos:**

La información recolectada solo será utilizada con fines académicos. Los resultados se publicarán y se darán a conocer en la institución donde se realizará el estudio, la entrevista no tendrá ninguna modificación sobre lo que comunique los médicos y personal de enfermería, ya que se respetará la diversidad de opiniones.

Se solicitó consentimiento por escrito a los participantes de forma voluntaria deciden su participación.

## VIII. RESULTADOS

Se realizó un estudio en Hospital Primario Carlos Centeno del municipio de Siuna, sobre las condiciones laborales que afectan el desempeño del personal médico y de enfermería en el proceso de atención del primer nivel de Abril a septiembre 2018, obteniendo los siguientes resultados.

De los trabajadores encuestados el 30% tenían edades de 20-29 años, 27% 30-39, 25% mayores de 50 y 18% entre 40-49 años. El sexo predominante fue el femenino con 65% y masculino 35%. El estado civil 39% soltero, 31% unión de hecho y 30% casado. El 65% tienen de 1-3 hijos, 29% menos de 1 y el 6% de 4 a más hijos.

El nivel académico encontrado fue 73% universitario, 25% secundaria y 2% primaria. Los perfiles encontrados fueron 28% auxiliares de enfermería, 25% licenciados en enfermería, 23 % médicos generales, 17% enfermera general y 7% médicos especialistas. Años de laborar 47.4% más de 11 años, 42.2% menor de 5 y 11.3% 5-10 años.

En relación a los factores que influyen en el desempeño laboral 46% afirma existe buena coordinación y comunicación; 37% eligió factores estructurales, 6% falta de equipamiento, 4% falta de compañerismo, 2% sobre carga de trabajo y 4% falta de apoyo por parte de sus jefes.

El 89% afirma tener satisfacción laboral y 11% dijo que no; 81.4% tiene la percepción de un ambiente laboral bueno, 11.3% regular y 7.2% malo.

Con respecto a la percepción de la relación con otros compañeros 62% afirma que es buena, 28% regular y 10% malo.

En cuanto a la percepción de los trabajadores encuestados sobre el apoyo con sus superiores 84% se siente apoyado por estos, 16% dice no sentirse apoyado.

## IX. ANALISIS Y DISCUSIÓN

Se realizó un estudio en Hospital Primario Carlos Centeno del municipio de Siuna, sobre las condiciones laborales que afectan el desempeño del personal médico y de enfermería en el proceso de atención del primer nivel de Abril a Septiembre 2018, obteniendo los siguientes resultados.

De los trabajadores encuestados el 30% tenían edades de 20-29 años. El sexo predominante fue el femenino con 65%, estado civil soltero en su mayoría con 1-3 hijos. Esto lo podemos comparar al estudio realizado por Berón-Daniela, 2010 en donde al contrario de este las edades que predominaron fueron en los trabajadores de 50 a más años de edad pero coincide en el predominio del sexo femenino, en cuanto al estado civil difiere de este estudio ya que obtuvo un mayor porcentaje en trabajadores casados con dos hijos.

El nivel académico con mayor porcentaje fue universitario. Los perfiles se encuentran entre personal de enfermería, médicos generales y especialistas. En cuanto a los años de laborar predominan los trabajadores con más de 11 años. En relación a esto lo podemos comparar con el estudio de Berón- Daniela en donde en su mayoría el personal encuestado son profesionales con más de 20 años de laborar.

En relación a los factores que influyen en el desempeño laboral afirman existe buena coordinación y comunicación; seleccionaron factores estructurales, falta de equipamiento, falta de compañerismo, sobre carga de trabajo y falta de apoyo por parte de sus jefes. Esto lo podemos asociar a los resultados encontrados por Cubas Medina, 2016, en Pimentel-Perú, en donde se obtuvo como resultado que el (68,8%) de empleados están en desacuerdo con la infraestructura. Para los colaboradores es un ente importante la infraestructura para desarrollar sus actividades. (Cubas Medina, 2016)



En su mayoría afirman tener satisfacción laboral y perciben un ambiente laboral bueno; Con respecto a la percepción de la relación con otros compañeros se afirma que es buena. Con relación al apoyo con sus superiores los trabajadores encuestados en su mayoría se siente apoyado por estos. Lo que podemos relacionar con el estudio realizado por Iturralde Torrez, 2011, en donde se pudo observar en los datos, el ambiente laboral en términos generales es bueno.

## **X. CONCLUSIÓN**

1. En relación a conocer las características socio-demográficas del personal en estudio, se concluyó que: en su mayoría tienen las edades de 20-29 años. El sexo predominante fue el femenino; el estado civil soltero y tienen de 1-3 hijos. Con nivel académico universitario en su mayoría personal de enfermería seguido de médicos generales y especialistas. En relación a los años de laborar predominan los trabajadores con más de 11 años.
2. Con respecto a la identificación de los factores que influyen en desempeño laboral del personal estudiado en su mayoría afirman existe buena coordinación y comunicación; seleccionaron factores estructurales, falta de equipamiento, falta de compañerismo, sobre carga de trabajo y falta de apoyo por parte de sus jefes.
3. En relación a determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en estudio estos afirman tener satisfacción laboral, perciben un ambiente laboral bueno, buenas relaciones con otros compañeros de trabajo y se sienten apoyados por con sus superiores.

## **XI. RECOMENDACIONES.**

### **Recomendaciones al SILAIS Las Minas**

1. Dar continuidad a la política de desarrollo de recursos humanos tendiente a mejorar la satisfacción y con el objetivo de incidir en los problemas que puedan afectar el desempeño de los trabajadores de la salud.
2. Realizar seguimiento al cumplimiento de las evaluaciones del desempeño de los trabajadores de salud en todos los hospitales del SILAIS Las Minas.
3. Capacitar a los responsables de recursos de las unidades de salud con el objetivo de reforzar conocimientos y puedan realizar talleres de relaciones humanas en los planes docentes de los trabajadores con el fin de mejorar las relaciones entre ellos.

### **Recomendaciones dirigidas a las autoridades del Hospital Carlos Centeno, Siuna.**

1. Buscar estrategias con el fin de mejorar las condiciones o factores que afectan el desempeño del personal en estudio.
2. Los estudios de satisfacción laboral deben ser promovidos como parte de la política del desarrollo de recursos humanos
3. Buscar estrategias y alianzas que tiendan a mejorar la satisfacción laboral y el desempeño del trabajador de la salud asociado con los sindicatos.
4. Implementar talleres de relaciones humanas en los planes docentes de los trabajadores con el fin de mejorar las relaciones entre ellos.
5. Cumplimiento de las evaluaciones del desempeño de los trabajadores de salud en unidad donde se realizó el estudio.

## XII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. García-Ramos Martina, 2.-L. M.-C. (2007). Instituto Mexicano Seguro Social, (2007). <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>. Obtenido de 1García-Ramos Martina, 2Luján-López María Elena, 3Martínez-Corona María de los Ángeles), (Instituto Mexicano <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
2. Gastelumendi, R. A. (10 de Abril de 2018). <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/04/10/como-medir-la-productividad-en-el-sector-salud>. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/04/10/como-medir-la-productividad-en-el-sector-salud>
3. Juan Guerrero, Y. I. (2007). (<https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1015>). Obtenido de (<https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1015>)
4. Med. Leg. CostaRica, H. (2015). ([http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100018](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100018)). Obtenido de ([http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100018](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100018))
5. MINSA. (2010). Manual de procedimientos de Gestion del Desempeño. Managua: Ministerio De Salud Direccion De Recursos Humanos. Obtenido de <http://www.minsa.gob.nic/index.php>
6. Organization, W. H. (2006). [http://www.who.int/whr/2006/06\\_chap4\\_es.pdf](http://www.who.int/whr/2006/06_chap4_es.pdf). Obtenido de [http://www.who.int/whr/2006/06\\_chap4\\_es.pdf](http://www.who.int/whr/2006/06_chap4_es.pdf)
7. Ramos, M. G. (15 de Febrero de 2017). Media Graphic. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>

8. Uribe-Prado, J. F. (2015). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. . mexico.
9. Aladefe, MAYO 2013 N° 2 Volumen 3, Desempeño profesional, satisfacción y condiciones laborales de egresados de la Facultad de Enfermería de la Universidad de Cartagena (Colombia).
10. Montiel, Lic. Dina e. Lumbi, satisfacción laboral de las enfermeras, enfermeros del Hospital Antonio Lenin Fonseca, octubre 2009

## ***XIII. ANEXOS***

**ANEXO#1**

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA.

UNAN-MANAGUA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Hospital Primario Carlos Centeno– SIUNA

Fecha:

Yo, \_\_\_\_\_,  
mediante la firma de este formato doy mi autorización, para que el investigador de este estudio; me hagan partícipes del mismo.

Previamente, se me dio a conocer que este estudio, LA utilidad del mismo para conocer condiciones laborales que afectan nuestro desempeño y mejorar la práctica en los servicios de salud.

Concedo este permiso libremente, ya que se me ha notificado que la investigación será únicamente con fines académicos; y de intervenciones en salud, pudiendo inactivar este permiso ante cualquier problema en que se falte a los parámetros aquí establecidos.

Además los resultados de mi estudio, me serán dados a conocer solamente a mí, sin ser divulgados ante cualquier otra persona, que no tenga ningún interés en los mismos.

\_\_\_\_\_  
Firma del trabajador de salud

## ANEXO#2

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA



### **Instrumento de recolección de la información**

Condiciones laborales que afectan el desempeño del Personal Médico y Enfermería en el Proceso de la Atención del Primer Nivel del Hospital Primario Carlos Centeno Siuna en el Periodo de Abril a Septiembre del año 2018.

---

El motivo de esta entrevista es la realización del estudio dirigido al personal que labora en la unidad, para obtener conocimientos sobre la productividad, relaciones interpersonales, ambiente laboral, causas de ausencias, satisfacción laboral, con el objetivo de disminuir factores que afectan en el buen rendimiento y mejorar la práctica en los servicios de salud. Su participación es muy importante y su opinión será de mucha utilidad para las autoridades de salud.

**Acepta participar en el estudio:** SI \_\_\_ NO \_\_\_

#### **Datos generales:**

- a. Sexo \_\_\_\_\_
- b. Edad \_\_\_\_\_
- c. Estado civil: casado \_\_\_\_\_ Solter@ \_\_\_\_\_ Unión de hecho \_\_\_\_\_
- d. Nivel de escolaridad: Primaria \_\_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_\_ Universitaria \_\_\_\_\_
- e. #de hijos \_\_\_\_\_
- f. Título obtenido \_\_\_\_\_



g. Profesión \_\_\_\_\_

h. Tiempo que tiene de laboral en institución de salud. \_\_\_\_\_ Años.

De los factores presentes abajo cuales cree usted que influyen en su desempeño:

Buena coordinación y comunicación	si_____	no_____
Factores estructurales	Si_____	no_____
Falta de equipamiento	Si_____	no_____
Falta de compañerismo	Si_____	no_____
Sobre carga de trabajo	Si_____	no_____
Salta de apoyo de los jefes	Si_____	no_____

¿Según su percepción usted siente satisfacción laboral?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

¿Cómo considera usted su ambiente laboral?

Bueno\_\_\_\_\_ Malo\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_

¿Cómo considera usted su relación con el resto de sus compañeros?

Bueno\_\_\_\_\_ Malo\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_

¿Se siente apoyado por sus superiores el cual usted está a cargo?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

### ANEXO #3

**Tabla No 1. Distribución según edad de los trabajadores encuestados del Hospital Primario Carlos Centeno, Siuna. Abril- Septiembre 2018.**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
20 – 29 años	29	30%
30 - 39 años	26	27%
40 -49 años	18	18%
Más de 50 años	24	25%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

**Fuente: Entrevista**

**Tabla No 2. Distribución según sexo de los trabajadores encuestados del Hospital Primario Carlos Centeno, Siuna. Abril- Septiembre 2018**

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	34	35%
Femenino	63	65%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Fuente: Entrevista

**Tabla No 3. Distribución según Nivel Académico de los trabajadores encuestados del Hospital Primario Carlos Centeno, Siuna. Abril- Septiembre 2018**

Nivel Académico	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	2	2%
Secundaria	24	25%
Universidad	71	73%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Fuente: Entrevista

**Tabla No 4. Distribución según estado civil de los trabajadores encuestados del Hospital Primario Carlos Centeno, Siuna. Abril- Septiembre 2018**

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	38	39%
Casado	29	30%
Unión de Hecho	30	31%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

**Fuente: Entrevista**

**Tabla No 5. Distribución según Número de Hijos de los trabajadores encuestados del Hospital Primario Carlos Centeno, Siuna. Abril- Septiembre 2018**

<b>Número de Hijos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
≤1	28	29%
1-3	63	65%
4 a mas	6	6%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

**Fuente: Entrevista**

**Tabla No 6. Perfil de los trabajadores encuestados del Hospital Primario Carlos Centeno, Siuna. Abril- Septiembre 2018**

<b>Perfil de competencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Auxiliar de Enfermería	27	28%
Lic. en Enfermería	24	25%
Médicos Generales	22	23%
Enfermera General	17	17%

Especialistas	7	7%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

**Fuente: Entrevista**

**Tabla No 7. Años de servicio de los trabajadores encuestados del Hospital Primario Carlos Centeno, Siuna. Abril- Septiembre 2018**

<b>Años de servicio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menor de 5 años	40	41.2%
5– 10 años	11	11.3%
Más de 11 años	46	47.4%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

**Fuente: Entrevista**

**Tabla No 8. Factores que influyen en el desempeño de los trabajadores encuestados del Hospital Primario Carlos Centeno, Siuna. Abril- Septiembre 2018.**

Fuente: Entrevista

**Tabla No 9. Percepción de Satisfacción laboral de los trabajadores encuestados del Hospital Primario Carlos Centeno, Siuna. Abril- Septiembre 2018.**

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Si	86	89%
No	11	11%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Fuente: Entrevista

Factores	Si		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Buena coordinación y comunicación.</b>	45	46%	52	54%
<b>Factores estructurales</b>	36	37%	61	63%
Falta de equipamiento	6	6%	91	94%
Falta de compañerismo	4	4%	93	96%
Sobre carga de trabajo	2	2%	95	98%
<b>Falta de apoyo de los jefes</b>	4	4%	93	96%

**Tabla No 10. Percepción del ambiente laboral de los trabajadores encuestados del Hospital Primario Carlos Centeno, Siuna. Abril- Septiembre 2018.**

<b>Ambiente Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bueno	79	81.4%
Malo	7	7.2%
Regular	11	11.3%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

**Fuente: Entrevista**

**Tabla No 11. Percepción de relación con otros compañeros de los trabajadores encuestados del Hospital Primario Carlos Centeno, Siuna. Abril- Septiembre 2018.**

<b>Relación con otros compañeros</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bueno	60	62%
Malo	10	10%
Regular	27	28%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

**Fuente: Entrevista**

**Tabla No 12. Percepción de los trabajadores encuestados del Hospital Primario Carlos Centeno, sobre el apoyo por parte de sus superiores. Abril- septiembre 2018.**

<b>Apoyo por parte de los superiores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	81	84%
No	16	16%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

**Fuente: Entrevista**