

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Influencia de las capacitaciones para una atención de calidad
de los enfermeros del Área crítica del hospital Regional
Docente Cajamarca 2023.**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Educación con
mención en Docencia Universitaria y Gestión Educativa**

Autor:

CHOLÁN PRADO, OSCAR ALFREDO.

Asesora:

MONTES LIZÁRRAGA CAROLINA

Código Orcid: 0000-0002-0074-9228

Cajamarca – Perú

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"Influencia de las capacitaciones para una atención de calidad de los enfermeros del Área crítica del hospital Regional Docente Cajamarca 2023."** del (a) estudiante: **CHOLAN PRADO OSCAR ALFREDO**, identificado(a) con Código N° **2820310066**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **18%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° **5037-2019-USP/CU** para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 11 de octubre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTINEZ CARRION
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

ÍNDICE

	Pág.
PALABRAS CLAVE	v
KEYWORDS	v
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA	34
RESULTADOS	41
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	47
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Capacitación laboral en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión científico-técnico del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023	41
Tabla 2.	Capacitación laboral en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión humano-espiritual del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023	42
Tabla 3.	Capacitación laboral en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión entorno del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.....	43
Tabla 4.	Capacitación laboral en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023	44
Tabla 5.	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk.....	45

PALABRAS CLAVE

Tema	capacitaciones, calidad, enfermeros, área crítica
Especialidad	Docencia universitaria y gestión educativa.

KEYWORDS

Theme	Influence, training, quality, nurses, critical area
Especialidad	University teaching and educational management

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea de investigación	Educación general
Área	Ciencias sociales
Subárea	Otras ciencias sociales
Disciplina	Ciencias sociales interdisciplinaria

TÍTULO

Influencia de las capacitaciones para una atención de calidad de los enfermeros del área crítica del hospital regional docente Cajamarca - 2023.

TITLE

Influence of training on quality care by critical care nurses at Cajamarca Regional Teaching Hospital, 2023.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue evaluar la influencia de las capacitaciones en la calidad de los cuidados brindada por los enfermeros del área crítica del Hospital Regional Docente Cajamarca 2023. Enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional de naturaleza transversal, La muestra incluyó a 72 enfermeras. Se utilizaron el cuestionario y la lista de cotejo para recolectar los datos. Los resultados mostraron que el 27,8% de los enfermeros con capacitación regular tuvieron una calidad de cuidados de nivel medio, el 20,8% con buena capacitación presentaron alta calidad, y el 5,6% con mala capacitación mostraron baja calidad en los cuidados. Se encontró una correlación positiva significativa, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,511 y un valor de $p=0,000$ ($p<0,05$). En conclusión, las capacitaciones influyen significativamente en la calidad de los cuidados entre las variables de estudio.

ABSTRACT

The objective of the research was to evaluate the influence of training on the quality of care provided by nurses in the critical care area of the Regional Teaching Hospital of Cajamarca in 2023. With a quantitative, descriptive, and correlational cross-sectional approach, the aim was to determine the relationship between training and the quality of care. The sample included 72 nurses from the critical care area of the HRDC. A questionnaire and a checklist were used to collect the data, which were processed using Excel and SPSS 26. The results showed that 27.8% of the nurses with regular training had a medium level of care quality, 20.8% with good training had a high level of care quality, and 5.6% with poor training had a low level of care quality. A significant positive correlation was found between training and the quality of care, with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.511 and a p-value of 0.000 ($p < 0.05$). In conclusion, training significantly influences the quality of care provided by nurses in the critical care area of the HRDC.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la capacitación está experimentando un rápido crecimiento debido a los constantes cambios en las exigencias de la comunidad mundial, que reclama bienes, servicios y ocio de mejor calidad. Este crecimiento también se ve impulsado por los avances científicos en los procesos de capacitación, que se consiguen investigando y probando los mecanismos que intervienen en este proceso. La definición de capacitación es una actividad en la que las organizaciones imparten información particular sobre un tema a sus colaboradores. Este enfoque educativo ayuda a desarrollar individuos más seguros de sí mismos, más capacitados para desempeñar las funciones de sus puestos de trabajo y más motivados para llevar a cabo las actividades para las cuales han sido contratados en las empresas.

La capacitación es una actividad crucial en el ámbito organizacional, siendo considerada una práctica fundamental para el éxito de una institución. Se busca implementar un enfoque didáctico en el que los trabajadores participen no solo en charlas relacionadas con la institución, sino que también sean parte integral del proceso educativo. Esto puede hacer que se sientan más valorados y en muchos casos mejoren su rendimiento laboral. Las necesidades de capacitación varían según las metas de la organización y la complejidad de las tareas que deben realizar los trabajadores. La capacitación puede asegurar una atención de alta calidad con el objetivo de tener un efecto beneficioso de varias maneras de la organización. Se ha citado a diferentes autores para respaldar la creciente importancia de la capacitación en la mejora de la atención.

En el proceso de capacitación, es fundamental planificar cuidadosamente cada aspecto para garantizar su efectividad y alineación con los objetivos organizacionales. Esto implica convertir la capacitación de un gasto a una inversión estratégica. Además, se deben evitar riesgos como la iniciativa de

formación esto no cumple los requisitos de la institución, destacando la importancia de una planificación precisa y orientada hacia los planes de la organización.

Análogamente la OMS, nivel de atención se define como la manera de garantizar que los pacientes reciban atención de manera adecuada y segura en los servicios médicos. Esto implica considerar tanto las necesidades del paciente como la atención médica, con el objetivo de reducir riesgos y aumentar la satisfacción del paciente (OMS, 2016).

Según la Organización Panamericana de la Salud, garantizar que el paciente recibe el mejor tratamiento posible no es un objetivo en sí mismo, sino más bien un proceso continuo y un camino a seguir al prestar servicios médicos (OPS, 2019).

En América Latina, especialmente en los hospitales de salud públicos y en diversas especialidades, aproximadamente entre el 20% y el 30% de clientes señalan que experimentan atención médica mediocre o deficiente. Este fenómeno es más notable en los consultorios externos (Rev & PSP, 2019).

El Ministerio de Salud está trabajando en la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el sector sanitario, conforme a las directrices establecidas en las Políticas para el Sector Sanitario. Este sistema se enfoca en establecer políticas y metas de calidad para asegurar una mejora constante en la atención de la salud. (MIDIS, 2019).

Por lo tanto, es crucial que toda institución ayude a crecer a sus empleados y les proporcione los recursos necesarios para ello, permitiéndoles sentirse miembros valiosos del equipo. Además, es imperativo que todas las organizaciones concedan la máxima prioridad a su capital humano, ya que esto facilitará una mejor comunicación y les ayudará a alinear sus metas y objetivos,

lo que en última instancia conducirá a la expansión y el éxito de la empresa (Pazmiño, Sisalema, & Noboa, 2020).

La capacitación en el puesto de trabajo es uno de los instrumentos más importantes, ya que permite a los miembros de la institución mantenerse actualizados, así como mantenerse al día de la evolución del mercado laboral mundial. La capacitación es un proceso continuo que contribuye a la rentabilidad de una empresa ya que eleva el estándar y la salida de la mano de obra, inspira a los trabajadores a mejorar su trabajo, aumenta la estabilidad de la entidad y lo que es más importante, hace que los subordinados se sientan a gusto y entregados a la organización. (ESAN business, 2016).

Del mismo modo, la Organización Internacional del Trabajo subraya que, debido a los cambios económicos, sociales y tecnológicos, es importante reconocer que invertir en formación es esencial para el crecimiento de una organización y que puede ayudar a los empleados a ser más hábiles y capaces. (Organización Internacional del trabajo, 2016).

La investigación se basa en estudios realizados por académicos de todo el mundo, teniendo en cuenta los siguientes antecedentes para reforzar la investigación.

A nivel internacional, según Dahri, determinar el impacto de la formación laboral en las empresas mineras fue el objetivo del estudio. En esta investigación cuantitativa se empleó una técnica de encuesta en la que participaron 365 trabajadores del sector de la minería menor. Los resultados se obtuvieron utilizando el análisis estadístico SPSS. El estudio de las variables formación y producción arrojó resultados con un nivel de significación de 0,05 y un coeficiente de 0,821. Así pues, se puede afirmar que la formación de los trabajadores mejora su rendimiento. En este sentido, el aprendizaje colaborativo aumenta el

compromiso de los trabajadores y el trabajo en equipo, al tiempo que mejora sus conocimientos y habilidades, todo lo cual repercute en el éxito a largo plazo y el crecimiento profesional de los trabajadores (Dahri Nisar, 2021).

De igual forma Santos, su objetivo es ofrecer un informe sobre la experiencia de desarrollar y ejecutar programas de capacitación para gestores de servicios y/o gestores de enfermería para reforzar su capacidad de gestión en el sector sanitario. Asistieron 155 enfermeras en total. Como resultado, la fase organizativa de la formación, la operacionalización y la aplicabilidad a la acción fueron calificadas como las fases más cruciales por más del 50% de los participantes. Además, se determinó que el proceso de creación y aplicación de la formación para el personal sanitario mejora los conocimientos, el rendimiento y otras habilidades de los trabajadores de los centros sanitarios y permite el desarrollo práctico de las competencias de gestión (Santos Ises, 2021).

Flores establece la conexión entre la formación profesional y el rendimiento del personal en un centro de salud mental y del comportamiento de Santa Anita, 2023. Se seleccionaron 133 personas de un grupo finito de 200 empleados que trabajaban en un hospital psiquiátrico y de salud mental. Se utilizó una metodología no experimental de nivel correlacional transversal con un enfoque cuantitativo aplicado. Además, se utilizó un método de encuesta para recopilar los datos y se recurrió al juicio de expertos para confirmar los resultados utilizando el cuestionario como instrumento que mostraron una fiabilidad alfa de Cronbach impecable mediante el programa estadístico SPSS. Los resultados de la prueba de hipótesis demostraron una fuerte correlación positiva (una Rho de Spearman significativa de 0,565) y un grado de significación (Sig.) de $0,001 < 0,05$, lo que sugiere que las variables investigadas estaban relacionadas. (Flores Ponce, 2023).

En otro estudio Pattison en la investigación realizada en el continente africano, “la cual tuvo por objeto determinar el impacto de la instrucción planificada en las capacidades y destrezas del personal de salud”, para ello, se utilizó la encuesta de referencia en 62 hospitales públicos de distrito de la citada nación, y un año después se realizó una reevaluación de 3271 profesionales sanitarios que habían sido encuestados antes y después de un programa de capacitación estructurado. En estos hospitales sociales de atención básica de urgencias, las conclusiones del estudio indican una "mejora significativa tras la formación, ya que aumentó la productividad de los trabajadores sanitarios" (67,8%). De los hospitales de la nación sudafricana (92,5%), se concluye que el programa de formación ESMOE mejoró los conocimientos y las competencias. Se confirma que, para que esto ocurra, se requieren cambios en la estructura del sistema sanitario de la práctica (Pattinson R, 2018) .

Del mismo modo, en el trabajo realizado por Navarrete en el país vecino de Ecuador, “la cual tuvo como objetivo conocer el efecto de la capacitación sobre el rendimiento laboral de los empleados de Corporación Favorita C.A. Ambato en Megamaxi Mall de los Andes., donde el investigador utilizó una metodología cuantitativa, administrando dos instrumentos de medición a 100 empleados del supermercado Megamaxi mediante encuestas. Con un resultado de $\alpha=0,819$, el alfa de Cronbach indica que la encuesta aplicada tiene un alto grado de fiabilidad, dado que el coeficiente de correlación de Pearson es $\rho=0,729$, que el desempeño laboral de un subordinado repercute en la empresa, en este caso, en las funciones desempeñadas en el supermercado Megamaxi, los resultados muestran una relación muy fuerte con respecto a las variables estudiadas. Se concluye que la mayoría de los colaboradores tiene un desempeño incorrecto debido a las precarias necesidades de capacitación que existen actualmente (Navarrete, 2018).

Del mismo modo Rojas, su objetivo era conocer la conexión mediante el rendimiento con los empleados y la capacitación. La población del estudio descriptivo y cuantitativo estaba formada por 36 empleados de Tenerife, mientras que la muestra constaba de 26 colaboradores. Según los resultados, el 95% de los colaboradores cree que la formación mejora el rendimiento laboral, libera el potencial e inspira a los empleados. Además, el 92% de ellos piensa que la formación es necesaria para que una entidad alcance sus objetivos. También se encontró que existe una relación significativa de los empleados y la formación, lo que hace que la formación sea esencial para el avance de la empresa y el desarrollo de su plantilla (Rojas S, 2018).

Por otro lado, Ruydiaz, según su investigación la satisfacción del cliente, un reto para la calidad asistencial, se trataba de un estudio descriptivo seccional con 280 pacientes como muestra, y el objetivo era para conocer el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados con la calidad de los cuidados prestados por el profesional de enfermería. The CARE-Q Care Assessment Tool was the tool that was employed. Se observaron altos niveles de satisfacción en la hospitalización (52%) y en los cuidados medio-medicinales (57%), así como en la cirugía (38%) y en la hospitalización (52%). La conclusión del estudio fue que recibir una atención de alta calidad anima a la persona a interiorizar los procesos curativos beneficiosos -ya sean mentales, físicos o emocionales-, lo que aumenta su sensación de seguridad y protección (Ruydiaz Keydis, 2018).

De igual forma, Franco Villamar, su objetivo de este estudio era encontrar un vínculo entre la complacencia del usuario y el nivel de cuidar al paciente en el ámbito de enfermería en Mediglobal S.A. Utilizando una metodología cuantitativa, el estudio recogió datos de una muestra de 120 pacientes utilizando el cuestionario "Escala de satisfacción del paciente con las atenciones de enfermería". La mayoría de los clientes del estudio declararon estar satisfechos

con su nivel de cuidados. Finalmente, se determinó que el interés de la enfermera, la rapidez, la puntualidad y el tiempo de espera se reconocían como criterios decisivos para la satisfacción del cliente (Franco Villamar, 2019).

Así mismo Teshome en un estudio realizado en Etiopía, para determinar las opiniones de los pacientes sobre la eficacia del tratamiento de enfermería.: una experiencia en un centro de atención terciaria en Etiopía", se utilizó una técnica descriptiva cuantitativa, con 340 pacientes como muestra. El instrumento de la escala SEVPERF y las entrevistas fueron los métodos utilizados para obtener los datos. El 36% de los encuestados se mostraron satisfechos con el trato recibido. En resumen, los encuestados señalaron una mejor gestión de enfermería y conexiones entre médico y enfermera, pero una peor calidad del tratamiento físico, el entorno de la atención domiciliaria y la educación (Teshome, 2019).

Análogamente Castellón, propone evaluar qué tan satisfechos están los pacientes con la atención en medicina interna que reciben en el Hospital Bautista de Managua, Nicaragua, en junio de 2019. utilización de una técnica transversal, descriptiva y cuantitativa con 227 participantes que cumplieron el cuestionario guiado del modelo SERVQUAL. Los datos sociodemográficos mostraron que algo más de la mitad de los pacientes eran mujeres, que la mayoría de los pacientes -el 34,3%- tenía entre 50 y 59 años, y que el 38,8% de los pacientes había terminado la enseñanza secundaria y la universidad de forma independiente. La fiabilidad obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción (89,49%) con respecto a cómo se percibe la calidad de la atención, seguida de los bienes tangibles (86,9%), la empatía (84,5%), la seguridad (82,1%) y la capacidad de respuesta (74,24%), que obtuvo el porcentaje más bajo. Esto sugiere que existe una mayor demanda de recursos humanos (Castellón Sequeira, 2019).

Por otra parte, Briones con el fin de identificar los elementos que contribuyen al proceso de atención y crear un programa de mejora continua del cliente en relación con el calibre de la atención prestada en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes de Rocafuerte. Luego de que 200 participantes completaran la encuesta, se obtuvo la percepción promedio de las siguientes dimensiones: 4,91 para la empatía, 3,81 para la accesibilidad (debido a que el servicio no se presta por orden de llegada y no se respeta el horario), 2,07 para la capacidad de respuesta (debido a la demora de veinte minutos para que los pacientes sean atendidos) y 4,8 para la confiabilidad (debido a que todos los pacientes reconocen que el profesional presta atención a sus necesidades). (Briones Ordoñez, 2018).

En los estudios nacionales, Carhuachin, en su investigación para determinar el impacto de la capacitación en la productividad y calidad de atención de las enfermeras de un hospital del Callao 2021 fue el objetivo principal del estudio. La metodología de diseño empleada fue no experimental, directa, cuantitativa, transversal y no experimental. procedimiento hipotético deductivo y paradigma positivista. En la muestra había 266 enfermeras, de un total de 859 enfermeras. Se utilizaron cuestionarios de tipo Likert y se aplicó el método de encuesta que fueron verificados por expertos y cuya fiabilidad alfa de Cronbach se evaluó. Asimismo, se empleó la regresión logística multinomial en pruebas estadísticas no paramétricas para evaluar las hipótesis, y se hallaron resultados positivos en cuanto a la influencia de la formación en la productividad y la eficacia de la prestación. Al final, los resultados muestran una incidencia significativa de 0,997 con un valor de significación de 0,000, lo que demuestra que la formación tiene un efecto en la productividad y el nivel de cuidados de las enfermeras (Carhuachin, 2021).

Ramírez en su investigación tuvo como objetivo determinar la eficacia de cuidado y acatamiento del control del niño sano en madres de la Asociación Pro - vivienda San Hilarión-Lima, 2020, Tuvo como resultado, donde la dimensión humana obtuvo un 35% de satisfacción regular y un 26% de satisfacción buena; En el ámbito técnico-científico, la satisfacción fue buena en un 52,5% y regular en un 47,5%; y el componente medio ambiente obtuvo un 2,5% de satisfacción mala, un 22,5% de satisfacción regular y un 75% de satisfacción buena. Además, se demostró que el 20% de las madres desobedecen la gestión del niño sano, el 55% la cumplen ocasionalmente y el 28% de las madres colaboran. Se demuestra que el esquema es significativo con respecto a la relación entre las dos variables (Ramirez Flores, 2020).

Asimismo Manuel, donde el objetivo es examinar la conexión entre la satisfacción de las mujeres y la capacidad del centro de salud para controlar el crecimiento y desarrollo - Establecimiento de Salud Ciudad de Dios - Arequipa, Perú 2019", que incluyó como muestra a 302 madres, de las 1403 que acudieron a la clínica de crecimiento y desarrollo. Descubrimos que la mayoría tenía título de enseñanza secundaria (63,91%) y tenía entre 20 y 29 años (50,35%). Los niveles de complacencia de las mamás con la supervisión de crecimiento y desarrollo fueron los siguientes: 70,50% muy alto, 22,52% medio y sólo 1,95% bajo. La eficacia de las atenciones de enfermería (a) se correlacionó con la complacencia; es decir, la complacencia de las mamás aumentó con los cuidados de enfermería de mayor calidad ($P < 0,01$). Treinta y dos madres constituyeron la muestra, de las 1403 que acudieron a la clínica de crecimiento y desarrollo. Descubrimos que la mayoría tenía estudios secundarios (63,91%) y tenía entre 20 y 29 años (50,35%). Las madres presentaban niveles de satisfacción altos (70,50%), medios (22,52%) y bajos (1,95%) con el seguimiento del crecimiento y el desarrollo. Se determinó que el contenido (b) y la satisfacción (c) están relacionados con la calidad de los cuidados de enfermería, es decir que a más

alto o mejor atención enfermera, mayor complacencia de las madres ($P < 0,01$) (Manuel, 2018).

Por otro lado, (LEDA, 2022) a través del estudio Influencia de la Capacitación en el Teletrabajo en el Sector Salud en Lima 2021. El objetivo era conocer el grado de asociación entre la formación en gestión tecnológica y el teletrabajo, comparando el trabajo tradicional y el teletrabajo desde un programa de formación en gestión tecnológica, teniendo en cuenta variables como la formación y el teletrabajo, y empleando encuestas de preguntas cerradas en formato Likert para recabar datos. La evaluación del coeficiente estadístico del análisis de correlación de Spearman, que arrojó unos resultados de 0,803, 0,811 y 0,823, respectivamente, para las tres hipótesis particulares y un nivel de significación de 0,000, así lo corrobora. Con un nivel de confianza del 99% y un nivel de significación del 1%, estos resultados demuestran que existe una relación entre el teletrabajo en el sector sanitario y la formación en gestión tecnológica.

Además, Ganoza en Trujillo en su estudio, Satisfacción del paciente con la eficacia de los cuidados de enfermería en observación en el área de urgencias del nosocomio Belén Trujillo. Encontró una correlación entre la satisfacción del paciente y el discernimiento de la eficacia en el área de urgencias, utilizando una muestra de sesenta usuarios. El método empleado fue la escala de satisfacción y percepciones de calidad. Según los resultados, el 48% de los encuestados opinó que los servicios eran de regular calibre, el 31,67% que eran de buena calidad, el 46,67% que estaban satisfechos y el 40% que sólo estaban medianamente satisfechos. Dado que un valor de significación inferior al valor p demostraba una relación directa entre las variables, llegó a esta conclusión. (Ganoza, 2019).

Al mismo tiempo Contreras, el objetivo central del estudio era investigar la conexión entre la capacitación y el trabajo profesional en trabajadores de la Red de Salud Puquio Ayacucho 2021. Con un enfoque no experimental, el estudio es de naturaleza descriptivo-correlacional, a pesar de su naturaleza fundamental. La población es de 30 empleados y se trata de una población censal mediante muestreo no probabilístico. Al final, ha sido posible mostrar la correlación entre los principales resultados, que incluyen las dimensiones de capacidad cognitiva ($r=.171$), motivación profesional ($r=0,629$) y capacidad psicomotriz ($r=0,319$), sobre la dimensión posterior de capacidad afectiva ($r=.476$) por otra parte, una conexión positiva fuerte y significativa ($r=.595$) (Contreras R, 2021).

Del mismo modo, Murillo con el objetivo de averiguar cómo influye el adiestramiento en la satisfacción profesional del personal de los bancos del sector privado. 374 trabajadores de bancos del sector privado de Lima Metropolitana conforman la muestra de este estudio, utilizando un nivel de confianza del 95% y un ámbito explicativo causal-correlacional, empleando un enfoque causal no experimental. Se empleó un cuestionario siguiendo el formato Likert para recopilar la información necesaria. De acuerdo con los hallazgos del análisis de regresión lineal, la formación afecta significativamente a la complacencia profesional y muestra un vínculo causal con la satisfacción en el trabajo de los empleados, como demuestra el coeficiente de determinación de $R^2=0,59$ que se encontró. De ello se desprende que existe (Murillo, 2021).

También Bermúdez, con el objetivo de determinar el vínculo de formación y evaluación del trabajo de colaboradores del restaurante Alfresco – Miraflores 2017. Su herramienta fue un cuestionario, y 42 colegas ayudaron a crear su muestra. Utilizando la encuesta y el cuestionario, su aplicación del estadístico Rho arrojó un valor de 0,575. El investigador llegó a la conclusión de que, si existe

una relación y ésta es favorable y moderada, entonces los miembros del personal del restaurante Alfresco prestan sistemáticamente un servicio de alta calidad. (Bermúdez, 2021).

El estudio de Herrera examinó el vínculo entre la formación y el trabajo laboral de los congresistas en Perú. La muestra consistió en 50 abogados que interactúan regularmente con la Corte Superior de Justicia de Piura. Se usó un diseño transversal y no experimental para medir las variables a lo largo del tiempo sin manipularlas. El coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0.796$) indicó una relación directa significativa entre el desempeño laboral y la capacitación en gestión pública. Como resultado, se recomienda crear estrategias de la formación para optimizar el rendimiento profesional de los congresistas en beneficio de su trabajo (Herrera, Abramonte, & Bayona, 2020)

Asimismo, Contreras con el objeto de determinar la Influencia de la Capacitación en el Desarrollo del Capital Humano de la Empresa Almacenes Santa Clara S.A, Lima 2019". Se utilizó la teoría de la probabilidad para calcular el tamaño de la muestra, resultando en 135 personas de una población de 209 empleados. Se empleó un cuestionario con 18 ítems y una escala Likert para recopilar datos sobre formación y capital humano mediante una encuesta. Los datos fueron codificados, totalizados y organizados para su análisis estadístico. Se utilizaron métodos estadísticos para procesar y analizar la información, presentándola a través de tablas y gráficos. Se empleó el método estadístico Chi-cuadrado para contrastar la suposición general relacionada con la impartición de formación, demostrando así dicha hipótesis (Contreras, 2019)

En la investigación de Castagnola, el objetivo fue establecer la relación entre estos dos factores en el área de enfermería del INS. **Utilizaron** un estudio cuantitativo y un boceto análisis no basado en experimentos, de tipo hipotético-

deductivo, trabajando con un grupo de 86 enfermeras contratadas. Al utilizar el coeficiente de correlación $Rho = 0,788$, se observó una correlación alta entre la formación y el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0,05. Esto lleva a aceptar la hipótesis alternativa y a rechazar la hipótesis nula. Como conclusión, resaltaron la alta correlación entre estos dos aspectos, enfatizando que la formación tiene un efecto significativo en la ejecución laboral de manera efectiva. (Castagnola S, 2019).

Para Sánchez, en el estudio pretendía determinar la asociación entre desarrollo del potencial humano y excelencia en el servicio de la empresa Sumacc Foods E.I.R.L., Chaclacayo 2019. Se trató de un diseño correlacional, y se incluyeron 34 colaboradores en la muestra para mejorar los resultados tras la recogida de datos. Los resultados mostraron que la Rho de Spearman = 0,878 sirvió de base. El estudio concluyó mostrando una conexión entre la formación del personal de Sumacc Foods y la calidad de sus servicios (Sánchez Ch, 2019).

En su estudio Solorzano sobre Formación y rendimiento dentro de la división de distribución de Grupo Vega S.A.C. en 2018, Comas Lima, señala. **Adoptó** un enfoque cuantitativo y buscó conocer cómo se relacionaban la formación y el rendimiento laboral. Empleó encuesta, con 45 colaboradores como muestra poblacional. Las puntuaciones de Rho de Spearman fueron = 0,726, lo que indica un resultado altamente significativo. Llegó a la conclusión de que existía una conexión entre el rendimiento laboral y la formación (Solorzano N, 2018).

En estudios locales, Castro tuvo como objetivo proporcionar un marco de referencia para gestionar la calidad y asegurar la complacencia de los beneficiarios externos en un establecimiento de salud de Cajamarca. El instrumento utilizado **fue** el cuestionario SERVQUAL, cuya confiabilidad se determinó estimando su coeficiente alfa de Cronbach en 0,9. De acuerdo con los

resultados, el 83,3% de los encuestados consideró que existía margen de desarrollo en el factor confiabilidad. El 83,3% de los consumidores afirmó que el grado de satisfacción con la capacidad de respuesta también debe mejorarse. El 75,6% de los encuestados afirmó que era necesario mejorar la dimensión de seguridad, mientras que el 73,5% y el 75,0% de los encuestados afirmaron que también era necesario mejorar los aspectos de empatía y concreción. En conclusión, la mayoría de los consumidores afirmaron que era necesario mejorar el nivel de satisfacción general (Castro G, 2022).

Igualmente, Vásquez, también buscó conocer la relación entre la complacencia de las mujeres y la eficacia de los cuidados admitidos en la Clínica de Planificación Familiar del Hospital II de Simón Bolívar, Cajamarca 2022. Para ello, se **administró** una versión modificada de la encuesta SERVQUAL a 165 mujeres que visitaron la clínica. Los resultados mostraron que la mayoría de las participantes eran amas de casa (38%), con educación superior parcial (43%), y entre 25 y 30 años (27%). Había descontento con la seguridad (55,91%), la capacidad de respuesta (54,09%) y la fiabilidad (68,12%) según las dimensiones SERVQUAL. Mientras que se observó satisfacción en empatía (51,15%) y aspectos tangibles (51,36%). Respecto a la atención recibida, el 44,88% mostró satisfacción y el 51,12% insatisfacción. En conclusión, con un nivel de significación de $p < 0,05$ que sugiere una asociación entre el nivel de atención recibida y la satisfacción del cliente, apoyando la hipótesis alternativa, la satisfacción media global en las dimensiones SERVQUAL expresaba descontento con la calidad de la atención recibida. (Vásquez E, 2022).

De igual modo, Sánchez realizó un estudio de investigación para conocer la asociación entre la complacencia del usuario y la eficacia de los cuidados en el área de telesalud del centro de Salud Santa Cruz. 73 personas usuarias del servicio de telemedicina del centro de salud Santa Cruz, conformaron la muestra

de este **diseño** de estudio descriptivo transversal. Los resultados mostraron un vínculo estadísticamente significativo ($p < 0.001$) entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio proporcionado en el área de telesalud del establecimiento de salud de Santa Cruz, utilizando dos instrumentos, uno para cada dimensión. De los usuarios, el 74% manifestó estar satisfecho con el nivel de atención. De los usuarios, el 74% manifestó estar satisfecho, y el 43,8% consideró que la atención era de buena calidad (Sánchez R, 2021).

Paralelamente Vásquez (2023), Los objetivos principales del estudio fueron conocer el clima organizacional del personal y el nivel de atención brindado a los usuarios del establecimiento de salud "Llama" de la provincia de Chota, región Cajamarca. En ambos factores participaron 107 pacientes mediante un cuestionario. Los hallazgos mostraron que el 53,3% de la muestra reportó un grado medio de **calidad** en la atención, mientras que el 46,9% de la muestra consideró que el clima organizacional era regular. Esto implica que el alto nivel de los pacientes del centro sanitario exige una mejora de la eficacia de las prestaciones. El plan de mejora orientado a la atención de los clientes del establecimiento de salud debe ser implementado, ya que se determinó que este enfoque es la mejor forma de elevar el nivel de atención lo que se ofrece a los pacientes del centro de salud "Llama". (Vasquez Ch, 2023).

Además, el estudio de Cueva analizó el impacto de los programas de formación para mejorar el rendimiento del trabajo de los empleados de Gold Fields entre 2017 y 2018. Se utilizó la base de datos completa de 307 colaboradores sin muestreo. Los resultados revelaron una influencia positiva significativa de la capacitación técnica (1.020) y una menor de Talentos blandos en el rendimiento laboral (0,235). Los programas también impactaron positivamente en Finanzas (1.186) y Procesos Internos de Negocio (0.848), aunque menos en Stakeholders (0.242) y Capacidad Organizativa (0.235). La

ausencia de capacitación técnica mostró una influencia negativa pequeña (-0.258), mientras que la ausencia de capacitación en general no afectó **significativamente** el desempeño laboral. (Cueva Ch, 2020)

Así mismo, según, Ducos en su estudio sobre: "Administración del entrenamiento y la felicidad laboral de las partes fundamentales en la gestión pública de la municipalidad de Cajamarca, 2021". Identificar el vínculo entre las necesidades de la entidad y la prioridad de ejecución de la formación fue el objetivo del estudio y al aplicar la Guía Operativa Servir (2021) a la Emergencia Sanitaria COVID-19 para la gestión de personal. En función del objetivo, grado de detalle y tipo de datos, la investigación se clasifica como básica, correlacional o cuantitativa, **respectivamente**. Tras el análisis de los datos, se alcanzó un nivel de confianza del 99% sobre la asociación entre la administración de la formación en el 2021 y la complacencia laboral de actores importantes de la administración gubernamental del municipio provincial de Cajamarca. (Ducos C & Hypatia S, 2021)

Justificación de la investigación

La capacitación es una estrategia clave para respaldar la competencia de individuos cualificados, una necesidad imperante tanto a nivel nacional como global para el progreso de las instituciones públicas. La relevancia de las capacitaciones en una organización es innegable, pues brindan al personal los conocimientos, destrezas y recursos necesarios para desempeñar de manera efectiva las tareas encomendadas (Infante B & Breijo W, 2017).

La investigación se enfocó en comprender la realidad del área crítica del Hospital Regional Docente Cajamarca, centrándose en las capacitaciones de los trabajadores y su influencia en la calidad del cuidado ofrecido por las enfermeras.

Esto es esencial para la recuperación rápida de los pacientes, por lo tanto, se buscó analizar de qué manera las capacitaciones afectan este aspecto clave.

Justificación teórica. - La investigación se basó en los conceptos teóricos de expertos en capacitación laboral y calidad, con el fin de utilizar fuentes fiables y establecer un vínculo más angosto con las hipótesis pertinentes. Se concentro en resolver los inconvenientes identificados en la tesis, con el objetivo de generar nuevos conocimientos sobre las variables relevantes y comprender mejor el funcionamiento de la organización. Así mismo, se proponen nuevos métodos para optimizar el desarrollo de las actividades en la institución.

Justificación social; Es socialmente relevante porque las capacitaciones pueden mejorar la atención al paciente, aumentar la seguridad, optimizar recursos, garantizar el cumplimiento de estándares y contribuir al desarrollo profesional del personal de enfermería en el área crítica, lo que tiene un impacto positivo en la sociedad en general, al promover la sanidad y la vitalidad de los ciudadanos, al brindar una atención de calidad.

Justificación metodológica. - Se baso en la necesidad de utilizar métodos rigurosos y científicos que permitan establecer relaciones causales o correlaciones significativas entre las capacitaciones recibidas por los enfermeros y la eficacia del cuidado en la unidad crítica del hospital, asegurando la validez, fiabilidad y ética de la investigación.

Justificación práctica. - Radico en la necesidad de identificar cómo las capacitaciones pueden mejoran la eficacia del cuidado en el área crítica del nosocomio Regional Docente Cajamarca, lo que conlleva beneficios tangibles como una atención más efectiva, una gestión de recursos más eficiente, menos errores en los cuidados, mayor satisfacción laboral y el cumplimiento de estándares de calidad.

Los resultados obtenidos en este estudio de investigación son fundamentales para orientar a tomar decisiones durante el procedimiento de mejora de la eficacia de los cuidados de los usuarios en el área crítica del nosocomio Regional Docente de Cajamarca. Dado que este sector es el más complejo de nuestro hospital, los hallazgos proporcionan información valiosa sobre cómo las capacitaciones influyen en la eficacia de los cuidados brindada por los enfermeros en este entorno crítico. Esto permitió identificar áreas de mejora y diseñar estrategias específicas para optimizar el cuidado y los resultados de salud de los usuarios vistos en esta área. Además, los resultados respaldan la asignación de recursos adecuados, la implementación de programas de capacitación efectivos y la adopción de prácticas basadas en evidencia para garantizar la excelencia en la atención médica en el área crítica del hospital.

Problema

La capacitación en el trabajo es un enfoque de aprendizaje que, al brindar conocimientos al empleado, estimula su disciplina y compromiso con los objetivos de la institución. Además, refuerza sus habilidades y motivación, lo que contribuye al progreso tanto de la organización como del trabajador a nivel profesional y personal. Por otro lado, la mejora en la atención por los enfermeros en una atención de calidad, están influenciados por las capacitaciones recibidas. Esta eficiencia se evalúa mediante herramientas como las evaluaciones de desempeño, que permiten al empleador identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora en el empleado.

En la actualidad, la capacitación laboral se considera una inversión esencial para las instituciones, tanto para el personal asistencial como para el administrativo. Esto beneficia al trabajador al proporcionarle conocimientos y competencias adicionales, mientras que, a la institución, le permite recuperar esta inversión mediante el incremento en la productividad y efectividad del

trabajador. En síntesis, la formación laboral simboliza un instrumento fundamental para el progreso tanto individual como organizacional en el entorno laboral actual.

La definición de calidad asistencial de la OMS, es el grado en que las personas y las poblaciones recuperan la salud, con los resultados deseados de acuerdo con los conocimientos basados en la evidencia. Abarca los cuidados paliativos, la promoción, el tratamiento, la prevención y la rehabilitación, e implica que todos los usuarios de los servicios pueden beneficiarse de la mejora continua de la calidad asistencial. (OMS, 2016)

A nivel global, solo alrededor El 12.6% de las empresas ofrecen programas de capacitación para su personal, mientras que el 87.4% restante no realiza ningún proceso de capacitación para sus trabajadores, enfocándose únicamente en la formación de nuevos empleados. En cuanto a los directores ejecutivos en los Estados Unidos, aproximadamente solo el 18% indica tener un programa de entrenamiento para sus empleados que se centre en las habilidades requeridas por la organización y el mercado laboral. En contraste, el 82% restante no considera esto como una prioridad, lo que puede ocasionar que los empleados se sientan menos valorados en la empresa y tenga un impacto negativo en su nivel de productividad (Zendesk, 2023).

En Colombia, el 86,8% de las empresas no invierte en la formación de sus empleados, lo que indica que el 24% de los empresarios afirma no tener presupuesto, el 16% asegura recortar gastos debido a los bajos beneficios y el 8% no lo considera necesario. Como resultado, el 70% de estas empresas fracasan en los primeros cinco años, según Confecámaras, como consecuencia de la baja productividad y el bajo rendimiento de los empleados. (Bohórquez A, Caro B, & David M, 2017).

A nivel nacional, Cubas (2018) explico cómo las organizaciones de Perú sólo invierten entre el 0,5% y el 1% en formación porque no la consideran una inversión garantizada, según las encuestas. Antes de implementar la formación, se aconseja realizar una evaluación de las necesidades que esté en línea con los objetivos a largo, medio y corto plazo.

El personal de enfermería del área crítica cumple múltiples responsabilidades a la vez, lo que se traduce en una atención deficiente a los pacientes. A esto se suman otros problemas, como la escasez de personal cualificado, equipos averiados, suministros inadecuados, relaciones interpersonales tensas, baja motivación y salarios por debajo del mercado.

Esta situación de los profesionales de la salud que carecen de condiciones laborales para su desarrollo y capacitación continua en sus áreas de desempeño, debido a la falta de una política institucional de incentivos y estímulos, contribuye a un aumento en el porcentaje desfavorable de la calidad de atención. Esto nos lleva a plantear nuestro problema:

Problema general

"¿Cómo afecta la capacitación a la calidad de atención proporcionada por los enfermeros del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca en 2023?"

Problemas específicos

- ¿Cómo afecta la capacitación a la calidad de atención en su dimensión científico-técnico que brindan los enfermeros del área crítica del Hospital Regional docente Cajamarca 2023?

- ¿Cómo afecta la capacitación a la calidad de atención en su dimensión Humano-espiritual que brindan los enfermeros del área crítica del Hospital Regional docente Cajamarca 2023?

- ¿Cómo afecta la capacitación a la calidad de atención en su entorno que brindan los enfermeros del área crítica del Hospital Regional docente Cajamarca 2023?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Conceptuación de las variables.

Capacitación laboral.

De este modo, al capacitar al colaborador sobre los objetivos de la empresa, la formación fomenta el desarrollo personal y mejora el rendimiento. describe cómo la formación proporciona a los trabajadores los conocimientos y habilidades que necesitan para ejecutar su trabajo. (M O N D Y R, 2010)

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2016), al dedicar recursos a la capacitación continua, el empleado no solo logrará un

rendimiento destacado, sino que también fortalecerá sus habilidades y responderá de manera rápida a sus responsabilidades. La capacitación facilitará que los trabajadores aprovechen al máximo sus capacidades, y para lograrlo, es crucial que el empleador realice un seguimiento adecuado.

Otra forma de describir la capacitación es como el proceso de instruir al empleado desde sus valores fundamentales, brindándole conocimientos que benefician su crecimiento tanto profesional como personal. En este contexto, se enfatiza que las empresas deben considerar la capacitación como una inversión en lugar de un gasto, dado que ayuda a la persona a adquirir educación a lo largo de su vida y avanzar en diversas áreas en las que está involucrado, incluyendo su desempeño laboral. La meta es mejorar en el trabajo mediante la participación en programas de capacitación y desarrollo (Amador Sotomayor, 2016)

Guglielmetti destaca que la capacitación es una función esencial en la gestión y en consecuencia, debe cooperar con las demás funciones del sistema para apoyar el desarrollo del personal en las empresas. Esto sugiere que la formación y la gestión humana se ve como una entidad completa, donde las diversas funciones, incluyendo la capacitación, se entrelazan para mejorar el rendimiento de los empleados y la eficacia de la organización.” (Guglielmetti, 2002)

Chiavenato expresa que la capacitación es un instrumento que potencia las habilidades individuales con el fin de aumentar la productividad, fomentar la creatividad y la innovación, y así permitir una contribución efectiva hacia las metas de la organización. (Chiavenato, 2002)

la capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos para el puesto, fomentando una actitud positiva hacia las tareas laborales, lo cual

contribuye al desarrollo de habilidades en línea con los objetivos establecidos (Mondy & Noe, 2005).

Bohlander argumenta que la principal razón para proporcionar capacitación a los empleados es equiparlos con las instrucciones, habilidades y cualidades necesarias para lograr un rendimiento efectivo en sus roles laborales (Bohlander, 2007)

Las principales ventajas de la formación, según Siliceo A. (2008), son las siguientes:

- (i) Garantiza la durabilidad de los cambios
- (ii) Facilita la interiorización de valores
- (iii) Impulsa la productividad.
- (iv) Reduce las tasas de despilfarro
- (v) Fomentar y mejorar la cultura organizativa.

Dimensiones de la variable Capacitación

La dimensión de necesidades de capacitación

Esta fase consiste en identificar las lagunas de rendimiento en el trabajo, que ponen en peligro la eficacia de la organización. Estas lagunas pueden deberse a una falta de capacidades de los trabajadores, que puede minimizarse mediante la formación. En comparación con soluciones alternativas, la formación ayuda a cerrar las disparidades de rendimiento en el puesto de trabajo.

Los expertos en evaluación de necesidades, según Gaines & Robinson, deben utilizar una jerarquía de necesidades para identificar las necesidades de formación y las cuestiones relacionadas con el rendimiento en general (Robinson & Gaines, 2008).

Tipos de análisis de necesidades

Según Barbazette, existen varios enfoques para determinar las necesidades de formación que se adaptan a las exigencias del presente. El autor distingue entre el análisis de las carencias de rendimiento, el análisis de viabilidad, el análisis de las necesidades frente a los deseos, el análisis de los objetivos, el análisis de las tareas, el análisis de la población destinataria y el análisis contextual en relación con la cuestión de la formación para determinar las necesidades de formación. El procedimiento de diagnóstico consiste en determinar y evaluar las carencias o necesidades de formación que deben cubrirse. Las situaciones del pasado, presente o futuro pueden estar relacionadas con estas necesidades (Barbazette, 2006).

Los escasos de capacitación señalan las deficiencias en la formación profesional, indicando la discrepancia de lo que se espera que una persona sepa y haga en comparación con su realidad. Estas necesidades representan una divergencia entre el ideal y la situación actual. Una escasez de formación se refiere a un sitio de conocimiento o destrezas que una persona necesita adquirir para optimizar su rendimiento y producción en el empleo. Cuando la capacitación se enfoca en abordar estas necesidades y deficiencias, resulta beneficiosa tanto para los empleados como para la organización, y especialmente para los usuarios finales. (Chiavenato I. , 2009) p. 378.

La discrepancia cuantitativa o cuantificable entre el rendimiento de una persona y las funciones que requiere su trabajo también puede utilizarse para caracterizar sus necesidades de formación.

La dimensión de plan de desarrollo de personas

Álvarez sostiene que toda la formación, teórica y práctica, de los empleados públicos debe realizarse en horario laboral. Además, esta formación debe impartirse en el mismo lugar que la de los trabajadores públicos y estar supervisada por determinados empleados de la misma organización. (Álvarez, 2013)

La dimensión de acciones de capacitación

Dos categorías de educación son designadas por el Reglamento del Decreto Legislativo 1025 (2010) para cerrar las brechas de habilidades y conocimientos en la población civil. La formación profesional incluye talleres, clases, seminarios, diplomados y otros programas que no dan lugar a un título académico o certificación profesional. La Formación Profesional, en cambio, sólo incluye cursos de postgrado, incluidos másteres o doctorados.

CALIDAD

La palabra calidad presenta dificultades para ser analizada debido a que suele ser definida desde diversas perspectivas. Un ejemplo de ello es la definición de Chilon: "El nivel de vida de las personas, el nivel del agua y el aire que respiramos, el nivel del servicio de una determinada empresa o el nivel de un producto en general. Por consiguiente, al tratarse de un concepto concerniente y subjetivo para cualquier individuo, consiste en un conjunto de rasgos que cambian en función de la situación concreta. (Chilon, 2002)

La etimología de "calidad" se remonta al latín "qualitas" que habla de la identidad de una persona en relación con los demás. El resultado es la valoración final de la calidad prestada, que a su vez fomenta la participación del individuo en el proceso desde una perspectiva de actitud.

Cualidades intrínsecas de algo, o una combinación de ellas, que permiten evaluar su valor, así lo define la Real Academia Española, considerando a la subjetividad y la relatividad como dos valores inherentes de la calidad (RAE. 2014).

La OMS, el acceso a todos los servicios de tratamiento y diagnóstico necesarios para un diagnóstico completo es un componente clave de la atención sanitaria de calidad. De este modo, se tienen en cuenta las normas éticas del paciente además del tratamiento administrado, con el objetivo de maximizar los resultados y minimizar los errores iatrogénicos al tiempo que se persigue el placer del usuario. Según el Dr. Palmer, la calidad es la capacidad de satisfacer las demandas del paciente y proporcionar tratamientos sanitarios que sean factibles y eficaces. (OMS, 2020)

Según Deming, una figura prominente en el ámbito de la calidad, afirma que "la calidad es el orgullo de los trabajadores y se define en función de quién la valora". También, la eficacia se refiere a la capacidad de una organización de abordar las necesidades planteadas en ella, tanto explícitas como implícitas (Deming W, 1989)

La calidad de la atención sanitaria

La calidad de un bien físico se determina principalmente por su aspecto visual y su eficacia en cumplir su función principal, sin considerar otros elementos relacionados. Por otro lado, al evaluar la eficacia de un establecimiento de salud, es necesario tener en cuenta múltiples factores de manera integral

Por otro lado, Acosta et al., (2022), publicó tres categorías de calidad relativas a la industria sanitaria, que son las siguientes:

- Calidad absoluta: un producto que, teniendo en cuenta los recursos científicos y tecnológicos, demuestra que la salud del paciente ha mejorado tras su ingreso en el hospital.

- Calidad personalizada: un producto creado teniendo en cuenta las expectativas del paciente y sus evaluaciones de las ventajas y/o retos del servicio.

- Calidad social: Factor relativo a las conexiones que establecen entre sí los profesionales sanitarios y cómo afectan esas conexiones al tratamiento de los pacientes.

Según (Donabedian, 1980) el término "calidad de la asistencia sanitaria" describe el tipo de tratamiento dispensado con la intención de que el paciente se beneficie al máximo, mientras lo recibe. Es la habilidad de un bien o servicio para cumplir con las necesidades y expectativas del paciente en cuanto a su tratamiento. En este marco, se propuso crear tres categorías de indicadores para evaluar la calidad sanitaria:

- Marcadores estructurales: Estos indicadores se refieren a las características organizativas disponibles en el momento de la prestación del servicio y la asignación del personal médico.

- Marcadores de proceso: Estos indicadores se centran en la forma en que se lleva a cabo el cuidado médico y los procedimientos relacionados.

- Marcadores de rendimiento: Estos indicadores se asocian a mejoras en la salud de los pacientes y en su grado de satisfacción con la atención proporcionada.

Donabedian describe la calidad como los logros más valiosos alcanzados a través de la atención médica, minimizando los riesgos para el paciente. El proceso por el que se obtienen estos logros mediante procedimientos de evaluación dentro de los parámetros de las normas de gestión de la calidad se denomina medición de la calidad. (Donabedian A. , 2005)

A partir de esto, se puede inferir que la disponibilidad de recursos adecuados es fundamental para ofrecer una atención de calidad. Es decir, actualmente no hay pruebas de que la cantidad de recursos y su calidad estén directamente relacionadas a la atención, aunque se reconoce que los recursos pueden influir en este aspecto.

Boada afirma que las expectativas del usuario y lo que éste percibe en última instancia del profesional que le presta asistencia como la amabilidad, las habilidades interpersonales, la base de conocimientos y la apariencia profesional del profesional- están relacionadas con el éxito del sistema sanitario (Boada et al., 2019).

Dimensiones de la calidad

Dimensión técnico - científica

En cuanto a este componente, Donabedian señala que las circunstancias locales influyen en la percepción de la atención técnica al ocultar diversas características de disponibilidad humana, tipologías y área logística.

Tiene en cuenta el uso de la gestión tecnológica con base científica en la prestación de atención al usuario, dando cuenta de la calidad-ética, el análisis de peligros-beneficios, la ejecución de acciones, las órdenes seguras y probadas, y la estimación mediante el uso de protocolos, procedimientos, normas o indicadores. (Volpato, 2016).

Según (Casuriaga, y otros, 2018), el avance del conocimiento científico basado en enfoques teóricos es un componente de los cuidados de enfermería. Para evaluar los servicios sanitarios se utilizan varios elementos del proceso asistencial, como la eficacia del personal de la organización y el nivel de asistencia prestada. También se tienen en cuenta la estructura exterior del servicio, el uso de normas de seguridad y el uso económico de los recursos.

Para garantizar una atención de calidad, es importante tener en cuenta los siguientes principios éticos:

- Seguridad: minimizar los riesgos para el paciente.
- Eficiencia: proporcionar cada atención de manera eficaz.
- Continuidad: asegurar la persistencia de los servicios.
- Efectividad: lograr resultados positivos en cada atención brindado.
- Integridad: atender al paciente de manera integral.
- Eficacia: alcanzar los objetivos establecidos en cada atención.

Dimensión humana- espiritual

Este estudio pone de relieve la necesidad de conocer el nivel de conocimientos del paciente como componente crítico para proporcionarle una atención adecuada. Por consiguiente, es fundamental reconocer este factor concreto y tratar al paciente con dignidad, ya que es miembro de una familia que está incorporada a una determinada comunidad. (Gamarra P., 2018)

Según el MINSA (2017), esta dimensión abarca los siguientes rasgos y se define como de civilidad y respeto durante los procedimientos de atención: Respeto por los derechos humanos, las experiencias culturales y las cualidades humanas individuales. la información incuestionable y relevante que es transferida por el usuario o los responsables de manera comprensible y natural.

manifestación de las necesidades y requerimientos del usuario, así como su interés en cómo lo ven. comportamiento amable, simpático y gregario durante todo el servicio. La ética, que rige el comportamiento a nivel individual, se basa en los valores que toda persona posee y que son reconocidos por la sociedad.

Dimensión entorno

Según Donabedian, en esta dimensión el usuario se muestra satisfecho con el nivel de atención y los recursos disponibles en el centro para ayudarlo directamente con los procedimientos empleados.

En esta perspectiva, el bienestar se entiende como la percepción de ciertos elementos y aspectos del entorno o contexto en el que se brinda la atención de manera óptima, agradable, placentera y privada. Esto abarca un enfoque esencial en el bienestar, el entorno, el nivel de intimidad y la sensación de familiaridad que cada cliente obtiene de los servicios del establecimiento. En resumen, se trata de una combinación de factores que contribuyen a que el usuario se sienta agradecido y satisfecho, lo cual incluye proporcionar un ambiente cómodo, proporcionar ventilación e iluminación suficientes, así como los servicios básicos del usuario. (Chavez & Molina R., 2018)

Es esencial considerar las características específicas del establecimiento de atención médica, incluyendo sus espacios donde se brindan los cuidados. También es importante valorar aspectos como la limpieza, el orden y la comodidad, entre otros puntos relevantes. Es crucial que el hospital garantice que el paciente se sienta seguro y a gusto mientras recibe un tratamiento de alta calidad. (Juares A, 2019)

Calidad del cuidado de enfermería en las áreas críticas

Se hace hincapié en actuar para disminuir el daño físico debido a la comprensión mecánica del individuo y a la gravedad de la situación en la que se

encuentra., lo que resulta en una separación del cuidado que a menudo descuida la integridad del individuo como un ser único. Este individuo abarca aspectos psicosociales, emocionales y espirituales que también se ven afectados frente al riesgo vital (Rojas, 2019)

Por eso, para mejorar los cuidados que prestan las enfermeras, en las áreas críticas deben adoptar un enfoque integrador. En este sentido, las enfermeras deben pensar en proporcionar unos cuidados que aumenten la satisfacción personal, de acuerdo con las filosofías de la profesión, combinando sus conocimientos y experiencia para obtener una ventaja competitiva frente a otros profesionales. Por último, es fundamental evaluar la calidad de los cuidados no sólo en relación con la urgencia médica, sino también para cultivar una cultura organizativa que valore los cuidados esmerados como un enfoque novedoso de la asistencia sanitaria.

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable	Necesidades de capacitación	Personas que acceden a la capacitación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
		Necesidades de formación	
		Participación	
Capacitación	Plan de mejora	Presupuesto de inversión	8, 9, 10, 11, 12, 13,14
		Acciones de capacitación	
		Medios de información	
laboral	Acciones de capacitación	Cumplimiento	15, 16, 17, 18, 19, 20. 21
		Calidad	
		Procesos	
		Costos	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable	Científico-técnico	Efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad, integridad, amabilidad	SI - NO
	Humano-espiritual	Respeto y trato directo con el paciente, resolución de problemas, seguridad en los procedimientos, resolución de complicaciones,	
	Entorno	Comodidad, ambientación, limpieza, orden y privacidad	

Hipótesis

H1 = Las capacitaciones influyen significativamente en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en el área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

Ho = Las capacitaciones no influyen significativamente en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en el área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

Objetivo General

Determinar la influencia de las capacitaciones en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

Objetivos específicos:

- Analizar la influencia de las capacitaciones en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión científico-técnico del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

Identificar la influencia de las capacitaciones en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión humano-espiritual del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

Hallar la influencia de las capacitaciones en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión entorno del crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

METODOLOGÍA

Tipo de Investigación

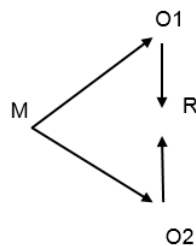
Se aplica cuando aporta nuevos conocimientos al campo de estudio y es crucial para el avance de la ciencia. (Ñaupas et al., 2018).

La metodología es de enfoque cuantitativo, prospectivo, transversal, descriptiva- analítico, que permitirá describir los sucesos de cada una de las variables.

Diseño de investigación

El fundamento del estudio cuantitativo hipotético, es que los investigadores no alteran ni manipulan las variables del estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Descriptivo, el estudio también se centrará en las correlaciones porque permiten examinar si el aumento o disminución de una variable coincide con el aumento o disminución de otra, relacionando y comparando las variables dependientes e independientes. describirá los hechos tal y como se observan y explicará las peculiaridades de los procesos que pasan por el análisis; un proceso activo, sistemático y riguroso dirigido a describir e interpretar los fenómenos o hechos de la realidad. (Mata 2019) en este caso se trabajará con las variables de formación y eficacia de los cuidados de enfermeros del sitio crítica del HRDC 2023.

La siguiente figura ofrece un resumen del diseño correlacional:



Síntesis de la metodología de estudio

Donde:

M: Es la muestra que se utilizará para la investigación.

O1: Denota la medida de la variable (Capacitación).

O2: Denota la medida de la variable (Calidad).

Determinar de qué manera influyen las capacitaciones en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros del área crítica del nosocomio regional docente de Cajamarca 2023.

Población – Muestra

Población:

Incluye a todas las enfermeras empleadas en el área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2023, con una población de 88 enfermeros.

El estudio restringe la población a un grupo de personas de la misma clase. conformado por todas las enfermeras empleadas en el área vital del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2023. (Tamayo y Tamayo,2007, p. 67).

Muestra:

La muestra de estudio fue de 72 trabajadores por conveniencia.

El grupo de personas seleccionadas de la población para investigar un fenómeno estadístico se conoce como muestra (Tamayo y Tamayo, 2007, p.68)

Para calcular el tamaño de la muestra se empleará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p \cdot q}$$

Donde:

Z = 1,96 (Nivel del grado de confianza)

p = 0,50 (Probabilidad de que se produzca el suceso)

q = 0,50 (Probabilidad de que el suceso no ocurra)

e = 0,05 (Margen de error admisible)

N = Tamaño de la población

n = Tamaño ideal de la muestra.

n = 72

Muestreo

El método de muestreo utilizado en la investigación fue conveniente, ya que se recopiló información de 72 enfermeros del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

Criterios de selección de muestra:

Criterio de inclusión:

Los trabajadores del Hospital Regional Docente de Cajamarca que laboran en el área crítica que cumplieron con los requisitos de elegibilidad y estuvieron disponibles para la encuesta el día designado. No obstante, ser trabajador no es uno de los factores excluyentes del área crítica del HRDC, que sean contratados como terceros, estar de vacaciones o estar cubriendo una suplencia.

Técnicas e instrumentos de Investigación

Técnica: Encuesta

Un método o estrategia específica para recopilar datos o información se denomina técnica. Cuando se aplica una técnica, se recogen datos que deben protegerse mediante una herramienta de recogida de datos. Cuando se aplica una técnica, se recogen datos que deben protegerse mediante una herramienta de recogida de datos. (Falcón y Herrera 2005, p.12)

Instrumento: cuestionario.

La herramienta que se empleará es una lista de control organizada. Está formada por los siguientes componentes y fue creada específicamente para este estudio: La introducción es la primera sección del estudio, donde se exponen los objetivos y los principios rectores. A continuación, se utilizará un cuestionario para recopilar información general sobre cómo afecta la formación de los trabajadores al estudio, y se realizará utilizando las dimensiones y los indicadores previamente operacionalizados. Para evaluar la calidad de los cuidados se utilizará una lista de comprobación con 16 preguntas sobre los ámbitos (humano-espiritual, ambiental y científico-técnico) que observarán los enfermeros. El instrumento se basa en la teoría de Donabedian. A lo largo del tiempo, este instrumento ha sufrido modificaciones.

Puntuación:

Sí: 2 puntos

No: 1 punto

Puntuación máxima del instrumento: 32 puntos

Puntuación mínima del instrumento: 16 puntos.

En cuanto a la variable calidad de atención se estableció lo siguiente:

Calidad de atención alta: 27 – 32 puntos

Calidad de atención media: 22 – 26 puntos

Calidad de atención baja: 16 – 21 puntos.

Proceso de recolección de datos

Para recopilar información se pidió la aprobación de estudio al director del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Posteriormente, la enfermera jefa del área crítica otorgó la autorización para realización del estudio. Para la recolección de la información se utilizaron los turnos de mañana, tarde y noche de los compañeros de trabajo del área crítica.

Procesamiento y análisis de la información

La población seleccionada para la investigación del área crítica del HRDC fue objeto de codificación y tratamiento de datos. Se utilizaron la herramienta estadística SPSS 26.0 para el análisis de los datos mediante estadísticas descriptivas (tabla de frecuencias, tabla de contingencia, medidas de tendencia centrada y cifras para variables cualitativas y cuantitativas).

Consideraciones éticas

Este estudio tuvo en cuenta cuatro principios éticos: justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia. En este sentido, destaca la conformidad del establecimiento y la cooperación voluntaria de las enfermeras, basada en el consentimiento informado basado en la conformidad individual, la privacidad de sus objeciones y el trato adecuado y considerado de cada una de ellas.

Beneficencia

Cuando se trata éticamente a las personas, se las respeta por sus decisiones, se las mantiene a salvo de cualquier daño y se les dan todas las oportunidades para alcanzar su bienestar. La palabra "beneficencia" describe con frecuencia actos de generosidad o amabilidad que van más allá de los requisitos legales. Se darán recomendaciones al personal de la unidad de forma colectiva una vez que esto no resulte perjudicial y aumente los posibles beneficios al tiempo que disminuye los posibles inconvenientes. (Colegio de enfermeros del Perú 2009).

No maleficencia

El objetivo es evitar daños-físicos, mentales, sociales o psicológicos-absteniéndose de cometer descuidos e imprudencias al utilizar la información obtenida del equipo. En ello influyen, entre otras cosas, las cuestiones éticas relativas a la idoneidad de los investigadores, el enfoque adoptado para obtener los datos previstos y el daño potencial para los sujetos de la investigación. (Colegio de enfermeros del Perú 2009).

Autonomía

Protege el derecho del individuo a la autodeterminación y la capacidad de elegir cómo proceder. Dado que considerar a las personas como autónomas implica reconocer sus decisiones, los participantes eran libres de elegir si participaban o no en esta investigación, y el jefe inmediato era libre de evaluar el calibre del rendimiento de su personal, que se basan en sus propias creencias y valores., dependiendo de sus limitaciones internas o externas (Bermeo m 2011).

Justicia

La enfermera debe asegurarse de que la asignación de estos recursos entre sus pacientes y la programación de su tiempo y atención a cada paciente en función de sus demandas individuales, sean equitativas o justas. Esto significa que las personas con iguales necesidades sanitarias tienen el deber de ser atendidas por igual en recursos tanto cualitativos como cuantitativos. En otras palabras, la enfermera debe tratar por igual a las personas desiguales y diferenciar sus cuidados en función de sus necesidades individuales.

Confiabilidad

Para comprobar la fiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach. Una prueba se considera fiable cuando arroja resultados coherentes o comparables cuando se administra repetidamente al mismo sujeto o grupo, o al mismo tiempo por otros investigadores.

El estadístico alfa de Cronbach arroja valores entre 0 y 1 y sólo necesita una aplicación del instrumento de medida. Su ventaja es que no es necesario dividir por la mitad los componentes del instrumento de medida; el coeficiente puede calcularse directamente después de aplicar la medida. En este caso, 72 trabajadores participarán en la prueba. (Tamayo 2007, p. 68)

RESULTADOS

Tabla 1.

Capacitación laboral en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión científico-técnico del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023

Dimensión Científico-técnico	Capacitación laboral						Total	
	Mala		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Baja	4	5,6	16	22,2	6	8,3	26	36,1
Media	3	4,2	23	31,9	6	8,3	32	44,4
Alta	1	1,4	0	0,0	13	18,1	14	19,4
Total	8	11,1	39	54,2	25	34,7	72	100,0

Rho de Spearman= 0,393; p=0,001; p<0,05

Fuente: Instrumentos aplicados a los enfermeros del área crítica de un Hospital de Cajamarca

Interpretación

En la tabla 1, se observa que, en el área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, el 31.9% de los enfermeros con capacitación regular tuvieron una calidad en nivel medio en la dimensión científico-técnico, el 18,1% con buena capacitación tuvieron alta calidad en los cuidados y 5,6% de los enfermeros que recibieron mala capacitación laboral tuvieron baja calidad de los cuidados. Lo que indica que, cuando mejora la capacitación laboral se logra una alta calidad de los cuidados del enfermero en la dimensión científico-técnica.

Al aplicar la prueba de correlación Rho de Spearman se encontró una correlación positiva de rho=0,393 y un valor de p=0,001. Esto indica que la formación laboral y la calidad de la atención en la dimensión científico-técnica tienen una correlación positiva sustancial (p<0,05).

Los resultados obtenidos demuestran la hipótesis específica del presente estudio

Tabla 2.

Capacitación laboral en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión humano-espiritual del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023

Dimensión Humano- espiritual	Capacitación laboral						Total	
	Mala		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Baja	4	5,6	15	20,8	3	4,2	22	30,6
Media	3	4,2	22	30,6	9	12,5	34	47,2
Alta	1	1,4	2	2,8	13	18,1	16	22,2
Total	8	11,1	39	54,2	25	34,7	72	100,0

Rho de Spearman= 0,525; p=0,000; p<0,05

Fuente: Instrumentos aplicados a los enfermeros del área crítica de un Hospital de Cajamarca

Interpretación

En la tabla 2, se observa que, en el área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, el 30,6% con capacitación regular tuvieron una calidad en nivel medio en la dimensión humano-espiritual, el 18,1% con buena capacitación tuvieron alta calidad en los cuidados y el 5,6% de los enfermeros que recibieron mala capacitación laboral tuvieron baja calidad de los cuidados. Lo que nos indica que, cuando mejora la capacitación laboral se logra una mejora en la calidad de los cuidados del enfermero en la dimensión humano-espiritual.

Mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, se halló una correlación positiva significativa ($p < 0,05$), con una correlación positiva de

$\rho=0,525$ y un valor de $p=0,000$. entre la capacitación laboral y la calidad de los cuidados en la dimensión humano-espiritual.

Los resultados respaldan la hipótesis particular de la presente investigación: La capacitación tiene relación con la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión humano-espiritual del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

Tabla 3.

Capacitación laboral en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión entorno del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023

Dimensión Entorno	Capacitación laboral						Total	
	Mala		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Baja	3	4,2	8	11,1	4	5,6	15	20,8
Media	4	5,6	21	29,2	6	8,3	31	43,1
Alta	1	1,4	10	13,9	15	20,8	26	36,1
Total	8	11,1	39	54,2	25	34,7	72	100,0

Rho de Spearman= 0,409; $p=0,000$; $p<0,05$

Fuente: Instrumentos aplicados a los enfermeros del área crítica de un Hospital de Cajamarca

Interpretación

En la tabla 3, se observa que, en el área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, el 29,2% con capacitación regular tuvieron una calidad en nivel medio en la dimensión entorno, el 20,8% con buena capacitación tuvieron alta calidad en los cuidados y el 4,2% de los enfermeros que recibieron mala capacitación laboral tuvieron baja calidad de los cuidados. Lo que indica que,

cuando mejora la capacitación laboral se logra una mejora en la calidad de los cuidados del enfermero en la dimensión entorno.

Mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, se halló una correlación positiva significativa ($p < 0,05$), con una correlación positiva de $\rho = 0,409$ y un valor de $p = 0,000$. entre la capacitación laboral y la calidad de los cuidados en la dimensión entorno.

Los resultados respaldan la hipótesis particular de la presente investigación.

Tabla 4.

Capacitación laboral en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023

Calidad de los cuidados	Capacitación laboral						Total	
	Mala		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Baja	4	5,6	17	23,6	4	5,6	25	34,7
Media	3	4,2	20	27,8	6	8,3	29	40,3
Alta	1	1,4	2	2,8	15	20,8	18	25,0
Total	8	11,1	39	54,2	25	34,7	72	100,0

Rho de Spearman= 0,511; $p = 0,000$; $p < 0,05$

Fuente: Instrumentos aplicados a los enfermeros del área crítica de un Hospital de Cajamarca

Interpretación

En la tabla 4, se observa que, en el área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, el 27,8% con capacitación regular tuvieron una calidad en nivel medio, el 20,8% con buena capacitación tuvieron alta calidad en los cuidados y el 5,6% de los enfermeros que recibieron mala capacitación laboral

tuvieron baja calidad de los cuidados. Lo que indica que, cuando mejora la capacitación laboral, mejora también la calidad de los cuidados del enfermero.

Mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, se halló una correlación positiva significativa ($p < 0,05$), con una correlación positiva de $\rho = 0,511$ y un valor de $p = 0,000$. entre la capacitación laboral y la calidad de los cuidados.

Los resultados corroboran la premisa principal de la investigación, según la cual el rendimiento de las enfermeras en el área crucial de los CDRH depende en gran medida de su formación.

Prueba de Normalidad

Tabla 5.

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	g.l.	Sig. (p-value)	Estadístico	g.l.	Sig. (p-value)
Capacitación laboral	0,187	72	0,000*	0,930	72	0,001*
Calidad de los cuidados	0,156	72	0,000*	0,925	72	0,000*

a. Corrección de significación de Lilliefors

*: $p < 0,05$: La distribución de los datos no se considera normal.

Contrastación de Hipótesis para prueba de normalidad

Hipótesis nula: El conjunto de datos sigue una distribución normal.

Hipótesis alternativa: El conjunto de datos no sigue una distribución normal.

Prueba estadística: Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

- Si $p > 0,05$: Se acepta la H_0
- Si $p < 0,05$: Se rechaza la H_0

Decisión: Según los resultados $p < 0,05$, entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa H_1 : El conjunto de datos no sigue una distribución normal.

Conclusión: El conjunto de datos no sigue una distribución normal, lo que indica que se pueden aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Las organizaciones que se dedican a sus propios objetivos son las que realmente se preocupan por sus trabajadores, sus propios objetivos institucionales, por lo que la celebración de sesiones de capacitación garantiza que el personal, posea siempre las capacidades y los conocimientos necesarios para cada puesto en la empresa. La capacitación, que consiste en una serie de actividades que dan a los empleados la oportunidad de adquirir y desarrollar habilidades que son relevantes para su puesto de trabajo, es un valioso instrumento de la más alta significación en consonancia con el trabajo que realizan del mismo modo, la capacitación se lleva a cabo con el objetivo de que permita a los empleados

Al analizar la influencia de las capacitaciones en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la **dimensión científico-técnico**, se obtuvo que el 31.9% de los enfermeros con capacitación regular tuvieron una calidad en nivel medio en la dimensión científico-técnico, el 18,1% con buena capacitación tuvieron alta calidad en los cuidados y 5,6% de los enfermeros que recibieron mala capacitación laboral tuvieron baja calidad de los cuidados; Mondy sostiene que la capacitación se concibe como un proceso constante y organizado cuyo propósito es proporcionar los conocimientos y habilidades necesarios para que un individuo pueda desempeñarse efectivamente en un puesto de trabajo. Además, según Causuriaga, (2018), el avance del conocimiento científico basado en enfoques teóricos es un componente de los cuidados de enfermería. En un estudio realizado por Ramírez (2020), donde tuvo como objetivo determinar la calidad de cuidado, en la dimensión técnico-científica encontró que el 47,5% de satisfacción regular y un 52,5% de satisfacción buena. Estos resultados concuerdan cual concuerda con nuestro estudio. Del mismo modo Carhuachin, (2019), sus resultados muestran una incidencia significativa

de 0,997 con un valor de significación de 0,000, lo que demuestra que la capacitación tiene un efecto en la productividad y el nivel de cuidados de las enfermeras. Quedando demostrado con los datos obtenidos que la capacitación tiene relación con la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión científico-técnico del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

Al Identificar la influencia de las capacitaciones en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la **dimensión humano-espiritual**, encontramos que el 30,6% con capacitación regular tuvieron una calidad en nivel medio en la dimensión humano-espiritual, el 18,1% con buena capacitación tuvieron alta calidad en los cuidados y el 5,6% de los enfermeros que recibieron mala capacitación laboral tuvieron baja calidad de los cuidados. Este estudio destaca la importancia de evaluar el nivel de conocimiento del paciente para ofrecerle una atención adecuada. Por consiguiente, es esencial identificar esta característica particular y tratar al paciente con respeto, considerándolo como un miembro de una familia profundamente integrada en la comunidad. De igual forma, estos resultados concuerdan con Ganoza (2020) en su estudio, satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de enfermería en observación en el área de urgencias del nosocomio Belén Trujillo. donde el 48% de los encuestados opinó que los servicios eran de regular calibre, el 31,67% que eran de buena calidad, el 46,67% que estaban satisfechos y el 40% que sólo estaban medianamente satisfechos. Con esto queda demostrado que la capacitación tiene relación con la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión humano-espiritual del área crítica del HRDC.

Al hallar la influencia de las capacitaciones en la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la **dimensión entorno**, tenemos que el 29,2% con capacitación regular tuvieron una calidad en nivel medio en la dimensión entorno,

el 20,8% con buena capacitación tuvieron alta calidad en los cuidados y el 4,2% de los enfermeros que recibieron mala capacitación laboral tuvieron baja calidad de los cuidados. Donabedian afirma que, en la dimensión entorno, el usuario se conforma con el calibre de la atención y las herramientas que el centro tiene a mano para ayudarle directamente con los tratamientos que se le realizan. Se entiende como entorno a la apreciación y el placer del usuario que se ven influidos por una serie de variables, como ofrecer servicios básicos al usuario, un ambiente confortable y suficiente iluminación y ventilación (Chávez & Molina R., 2018). Sin embargo, Ramírez (2020), en su investigación tuvo como objetivo determinar la eficacia de cuidado. En el componente entorno, obtuvo un 75% de satisfacción buena, un 22,5% de satisfacción regular y un 2,5% de satisfacción mala. Estos resultados contradicen a lo que se obtuvo en el estudio.

Al determinar la **influencia de las capacitaciones en la calidad de los cuidados** que brindan los enfermeros del área crítica del HRDC., el 27,8% con capacitación regular tuvieron una calidad en nivel medio, el 20,8% con buena capacitación tuvieron alta calidad en los cuidados y el 5,6% de los enfermeros que recibieron mala capacitación laboral tuvieron baja calidad de los cuidados. El propósito de esta investigación, fue determinar la influencia de las capacitaciones en la calidad de los cuidados brindados por los enfermeros del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca en 2023. la prueba de la hipótesis general se acepta, pues se obtuvo un resultado estadístico de correlación Rho de Spearman ($\rho=0,511$) a un nivel de significancia $p=0,000$, lo que demuestra que existe una correlación positiva considerable ($p<0,05$) entre la influencia de la capacitación y la calidad de los cuidados. Dichos resultados concuerdan con los de Pattison (2018), Castagnola (2019), Carhuachin (2021). Donde los resultados mostraron una incidencia significativa con un valor de significancia considerable, demostrando que la variable capacitación tiene un efecto formidable en la calidad de atención que se brinde. Por el contrario, Castro (2020), En sus resultados, la

mayoría de los consumidores afirmaron que era necesario mejorar el nivel de satisfacción general. De la misma forma, Teshome (2019), en sus resultados, los encuestados señalaron una mejor gestión de enfermería y conexiones entre médico y enfermera, pero una peor calidad del tratamiento físico, la educación y el entorno de atención domiciliaria.

Asimismo, se aconseja que se lleven a cabo numerosos estudios en nuevas vías de estudio hasta ahora inexploradas con el fin de avanzar en este campo. Del mismo modo, el estudio debería ponerse en práctica en todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o categoría, que utilicen iniciativas de formación para mejorar el rendimiento de los empleados teniendo en cuenta los diseños experimentales.

CONCLUSIONES

Del análisis de los datos del presente estudio se extraen las siguientes conclusiones:

Se analizó en la dimensión científico-técnico, que el 31,9% de los enfermeros con capacitación regular tuvieron una calidad en nivel medio, el 18,1% con buena capacitación tuvieron alta calidad en los cuidados y 5,6% de los enfermeros que recibieron mala capacitación laboral tuvieron baja calidad de los cuidados. Son las que más afectan a la variable, al no contar con los conocimientos necesarios lo que origina que los enfermeros no mejoren sus cuidados de forma eficiente y no se consiga los resultados esperados.

Se identificó en la dimensión humano-espiritual, que el 30,6% con capacitación regular tuvieron una calidad en nivel medio, el 18,1% con buena capacitación tuvieron alta calidad en los cuidados y el 5,6% de los enfermeros que recibieron mala capacitación laboral tuvieron baja calidad de los cuidados. Son las que más inciden en la variable, lo que genera que los enfermeros no se sientan muy comprometidos, consientes ante los objetivos del hospital, que es brindar cuidados de calidad.

Se halló en la dimensión entorno, que el 29,2% con capacitación regular tuvieron una calidad en nivel medio, el 20,8% con buena capacitación tuvieron alta calidad en los cuidados y el 4,2% de los enfermeros que recibieron mala capacitación laboral tuvieron baja calidad de los cuidados. Son las que más transgreden en la variable, lo que ocasiona que los enfermeros no se sientan identificados, empáticos y no mejoren sus cuidados y sean de calidad.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones de este estudio, se sugiere las siguientes recomendaciones:

Sugerir a los encargados de la oficina de capacitación docencia e investigación del HRDC, realicen un diagnóstico mucho más efectivo en la detección de necesidades de capacitación.

Las jefaturas de los servicios de enfermería deben promover programas de empoderamiento del personal con el propósito que los enfermeros se sientan comprometidos, identificados en sus puestos de trabajo y a la vez contribuyan al mejoramiento de los cuidados de los pacientes.

Elaborar guías y protocolos de procedimientos que se realizan en el servicio, que les brinden conocimientos y le den seguridad a la hora de atender a los pacientes.

El jefe de recursos humanos debe otorgar capacitaciones a los enfermeros y brindar incentivos en relación a sus logros, de tal forma que su rendimiento sea el mas optimo, y posteriormente para que sigan apostando por la institución.

Seguir realizando investigaciones cualitativas o cuantitativas, haciendo hincapié en los factores de estudio. Esto contribuirá a una mejor comprensión y aplicación de la atención al paciente crítico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, C. (2013). *Enseñanza y Desarrollo del profesional docente*. Madrid - España: La Muralla.
- Amador Sotomayor, A. (2016). *Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional*. Garza-Monterrey - Mexico: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Barbazette, J. (2006). *Evaluación de las necesidades de capacitación: Metodos, herramientas y técnicas*. San Francisco: Editorial Thomson.
- Bermúdez, J. (2021). *Capacitación y evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco – Miraflores*. Lima: <https://repositorio.ucv.edu.pe>.
- Bohlander. (2007). *Modelo de capacitación y costeo basado en competencias para el personal administrativo de la Universidad*. Colombia: Scientia el technica.
- Bohórquez, A., Caro, B., & David, M. (2017). *IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL*. Colombia: <http://www.scielo.org.co>.
- Briones, O. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes*. Niemes: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10880>.
- Carhuachin, A. (2021). *Capacitación y su influencia en la calidad de servicio y productividad de las enfermeras de un Hospital del Callao*. Lima: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80607/Carhuachin_HAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Castagnola, S. (2019). *Capacitación y desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019*. Lima: <https://repositorio.ucv.edu.pe/>.
- Castellón, R. (2019). *“Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de*

- Managua Nicaragua, junio 2019*". Managua: repositorio Centroamericano SIIDCA CSUCA.
- Castro, G. (2022). *Modelo de gestión de calidad y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Cajamarca*. Cajamarca: <https://repositorio.ucv.edu.pe>.
- Casuriaga, A., Giachetto, G., Gutierrez, S., Martinez, V., Garcia, A., Martinez, F., & Olivera, N.(2018). *Auditoria de Historias Clinicas: Una herramienta de evaluacion de la calidad asistencial*. Uruguay: <https://doi.org/10.31134/AP.89.4.3>.
- Chavez, C. & Molina R. (2018). *Evaluacion de la calidad de atencion de salud mediante edl modelo de Donavedian*. El salvador: <https://ri.ues.edu.sv>.
- Chiavenato, A. (2002). *Administración de los Recursos Humanos*. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Chilon, M. (2002). *Medicion de la calidad de los servicios de salud y elaboracion de un plan de calidad*. Cajamarca: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1477.pdf>.
- Contreras, R. (2021). *Capacitación y Desempeño Laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio Ayacucho*. Ayacucho: <https://repositorio.ucv.edu.pe>.
- Contreras, R. (2019). *Influencia de la capacitacion en el desarrollo del caital humanode la empresa almacenes Santa Clara S.A*. LIma: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4637>.
- Cueva, Ch. (2020). *Influencia de los programas de capacitacion en el desempeño laboral de los colaboradores GOLDFIELDS,*. Cajamarca: <https://repositorio.unc.edu.pe/>.
- Dahri, V. (2021). *Factores que influyen en la aceptación del aprendizaje colaborativo móvil para el desarrollo profesional continuo de los profesores*. pakistan: Sustainability (New Rochelle, N.Y.).

- Deming W. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid - España: <https://www.editdiazdesantos.com>.
- Donabedian, A. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*. Beirut Libano: fondo de cultura economica.
- Donabedian, A. (2005). *Evaluating the quality of medical care*. libano: <https://doi.org/10.1111/j>.
- Ducos, C. & Hypatia, S. (2021). *Gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial de Cajamarca*. Cajamarca: <https://repositorio.upn.edu.pe/>.
- ESAN business. (05 de 08 de 2016). *ESAN*. Obtenido de La importancia de la capacitación en la empresa: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa>
- Flores, Y. (2023). *Capacitación laboral y el desempeño de los colaboradores en lima*: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124026/Flores_PYN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Franco, A. (2019). *Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción*. Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POS-MGSS-184.pdf>.
- Gamarra, P. (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes*. Trujillo: <https://repositorio.ucv.pe>.
- Ganoza, L. (2019). *Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén de Trujillo*. Trujillo: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fba20221-9900-4264-a6a1-ec8ef87b26da/content>.
- Guglielmetti, P. (2002). *La gestión de las capacitaciones en las organizaciones*. Lima: <https://www.gob.pe/minsa>.

- Herrera, I., Abramonte, L., & Bayona, M. (2020). <http://fipcaec.com/ojs/index.php/esFIPCAEC> (Edición 31) Vol. 7, No 1 Enero 2022, pp. 569-585 DOI: <https://doi.org/10.23857/fipInfluencia de la capacitación en el desempeño laboral de los congresistas en el Perú, 2020>. Piura: <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/537/949>.
- Infante B. & Breijo W. (2017). *Mirada histórica al proceso de Capacitación en el Mundo*. Rio - Brasil: <https://mendive.upr.edu.cu/>.
- Juares A. (2019). *Calidad del cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de los pacientes*. Piura: <http://repositorio.unp.edu.pe>.
- Leda, P. (2022). *Influencia de la Capacitación en el Teletrabajo en el Sector Salud*. Lima: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5333/TESIS%20LEDA%20PILAR%20LA%20NOIRE%20ROMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Mondyr, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson.
- Manuel, A. (2018). *Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo -centro de salud ciudad de dios – Arequipa 2*. Arequipa: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f4d1ba9f-595a-4bdb-bf88-84fdb5663e3c/content>.
- MIDIS. (31 de 07 de 2019). <https://www.cunamas.gob.pe/?p=10454>. Obtenido de <https://www.cunamas.gob.pe>
- Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de lo recursos humanos*. Mexico: Editorial: Pearson Educación.
- Murillo, C. (2021). *Influencia de la capacitación en la satisfacción laboral de los colaboradores de bancos del sector privado, Lima Metropolitana*. Lima: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe>.
- Navarrete, M. (2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral*. Ambato - Ecuador: Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
- OMS. (11 de 05 de 2016). <https://www.esan,edu.pe/apuntes-empresariales>. Obtenido de <https://www.esan,edu.pe>

- OMS. (07 de 04 de 2020). Obtenido de <https://who.int/es/news/item>
- OPS. (30 de 07 de 2019). <https://paho.org/per/index.php?> Obtenido de <https://paho.org/per/index.php?>
- Organizacion Internacional del trabajo. (2016). El Recurso Humano y su Productividad. En OIT, *Mejore su Negocio* (pág. 124). Ginebra: Alienta.
- Pattinson R. (2018). *La formación en conocimientos y técnicas obstétricas como catalizador del cambio*. Africa: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30182900/>.
- Pazmiño, M., Sisalema, W., & Noboa, G. (2020). «La importancia del capital humano y su base legal dentro de las organizaciones. *rcientífica Uisrael*, 99-112.
- Ramirez, N. (2020). *Calidad de atención y cumplimiento del control del niño* . lima: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60697>.
- Rev, & PSP. (30 de 07 de 2019). <http://www.scielosp.org>. Obtenido de <http://www.scielosp.org>.
- Robinson, & Gaines. (2008). *Performance consulting: a practical guide for HR and Professionals 2da Edision*. Barret - Texas: Koehler Publishers, Inc.
- Rojas S. (2018). *capacitacion y desempeño laboral*. Quetzaltenango- Guatemala: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>.
- Rojas, V. (2019). *Humanizacion de los cuidados intensivos*. Santiago - Chile: <https://www.elsevier.es/es/es-revista-medica-clinica-lascondes>.
- Ruydiaz, S. (17 de abril de 2018). *Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado*. *Ciencia Y Salud*. Obtenido de <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>: <https://doi.org/10.22519/21455333.969>
- Sánchez, Ch. (2019). *Capacitación del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Sumacc Foods E.I.R.L., Chaclacayo*. Lima: <https://repositorio.ucv.edu.pe>.
- Sánchez J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio*

- de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca. Santa Cruz - Cajamarca: <https://repositorio.ucv.edu.pe>.*
- Santos, A. (2021). *Formación de enfermeras para el desarrollo de competencias de gestión en los servicios sanitarios: de la concepción a la aplicación*. Brasil: Editora Científica Digital.
- Siliceo, A. (2008). *Capacitación y Desarrollo Personal*. Mexico: Editorial Limusa.
- Solorzano N. (2018). *Capacitación Y Desempeño Laboral En El Área De Distribución De La Empresa Grupo Vega S.A.C., Comas*. Lima: <https://repositorio.ucv.edu.pe>.
- Teshome, G. (2019). *Percepción de los pacientes de la calidad de los cuidados de enfermería*. Etiopia: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0361-z>.
- Vasquez Ch. (2023). *Nivel de clima organizacional del personal y calidad de atención en pacientes del Centro De Salud "Llama" provincia de Chota-Región Cajamarca*. Chota - Cajamarca: <https://repositorio.uss.edu.pe/>.
- Vásquez E. (2022). *Calidad de atención y satisfacción en mujeres atendidas en consultorio de planificación familiar hospital II simon Bolívar*. Cajamarca: <https://repositorio.unc.edu.pe>.
- Zendesk. (06 de 10 de 2023). *Plan de capacitación de una empresa: 7 pasos para aplicarlo*. Obtenido de Solución de servicio de atención al cliente: <https://www.zendesk.com.mx/blog/plan-de-capacitacion>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cholán Prado, Oscar Alfredo.

AUTOR DEL ESTUDIO

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología	Población y muestra	
<p>¿De qué manera la capacitación influye en la calidad de atención que brindan los enfermeros del área crítica del Hospital Regional docente Cajamarca 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera las capacitaciones influyen en la calidad de atención en su <u>dimensión</u></p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar de qué manera influyen las capacitaciones en la calidad de atención que brindan los enfermeros del área crítica del hospital regional docente de Cajamarca 2023.</p>	<p>Hipótesis</p> <p>Ho = la capacitación de los enfermeros tiene relación en la calidad de atención que brindan en el área crítica del hospital regional docente de Cajamarca 2023.</p> <p>H1= NO tiene relación la capacitación de los enfermeros en la calidad de atención que brindan en el área crítica del hospital</p>	<p>Variable 1</p> <p>capacitación</p>		<p>Población: Estará conformada por todas las enfermeras que laboran en el área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2023.</p> <p>N= 120.</p> <p>Muestra: se utilizó la fórmula de la población finita con muestra rectificada. n=15</p>	
	<p>Objetivos específicos:</p> <p>¿Analiza de qué manera influyen las capacitaciones en su dimensión científico-técnico en la calidad de atención que</p>			<p>Necesidad de capacitación</p>		<p>Inducción en el Puesto de Trabajo</p>
						<p>Cursos de Capacitación para el trabajo</p>

científico- <u>técnico</u> que brindan los enfermeros del área crítica del Hospital Regional docente Cajamarca 2023? ¿De qué manera las capacitaciones influyen en la calidad de atención en su <u>dimensión</u> <u>Humano-espiritual</u> que brindan los enfermeros del área crítica del Hospital Regional docente Cajamarca 2023? ¿De qué manera las capacitaciones	brindan los enfermeros del área crítica del hospital regional docente de Cajamarca 2023? ¿Identificar de qué manera influyen las capacitaciones en su dimensión humano-espiritual en la calidad de atención que brindan los enfermeros del área crítica del hospital regional docente de Cajamarca 2023? ¿Encontrar de qué manera influyen las capacitaciones en su entorno en la calidad de atención que	regional docente de Cajamarca 2023. Hipótesis Específicos la capacitación tiene relación en su dimensión científico-técnico en la calidad de atención que brindan los enfermeros del área crítica del hospital regional docente de Cajamarca 2023. la capacitación tiene relación en su dimensión Humano-	Plan de desarrollo	Aprendizaje Formal	
			Acciones de capacitación	Capacitación en la práctica	
			Variable 2 calidad Dimensiones: 1 Científico-técnico	Conferencias para capacitación del personal	
				Gestión de equipos de trabajo	
				Comunicación en el entorno de trabajo	
				Tipo de Investigación Cuantitativa, prospectivo, transversal, descriptiva-analítico.	
				Nivel de investigación: Descriptivo -relacional	
				Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información: La técnica utilizada será la encuesta y el	

<p>influyen en la calidad de atención en su <u>entorno</u> que brindan los enfermeros del área crítica del Hospital Regional docente Cajamarca 2023?</p>	<p>brindan los enfermeros del área crítica del hospital regional docente de Cajamarca 2023?</p>	<p>espiritual en la calidad de atención que brindan los enfermeros del área crítica del hospital regional docente de Cajamarca 2023.</p> <p>la capacitación tiene relación en su entorno en la calidad de atención que brindan los enfermeros del área crítica del hospital regional docente de Cajamarca 2023.</p>	<p>2 Humano-espiritual</p> <hr/> <p>3. Entorno</p>	<p>instrumento un cuestionario semiestructurado</p> <p>En el presente estudio para medir las variables se usará una escala social tipo lickert que consta de cinco distractores.</p> <p>Fuente. Bibliografías Normas legales</p>	
--	---	---	--	--	--

Nivel académico alcanzado

() Licenciado () Especialista () Magister () Doctorado Otro ()

Escala de valoración						
1	2	3	4	5		
Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)		
N.º.	ITEMS	E S C A L A				
		S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
DIMENSION 1: Necesidades de Capacitación						
1	Sus necesidades de capacitación son tomadas en cuenta en las decisiones del que hacer del servicio.					
2	El jefe coordina con usted sus necesidades de Capacitación					
3	Considera usted que los temas de capacitación deberían estar acorde a las actividades que se desarrollan en el servicio.					
4	Ud. considera que las necesidades de capacitación solucionarían las situaciones que podrían significar riesgo para la Institución					
5	Considera que las capacitaciones deberían estar programadas para todos los trabajadores sin distinción					
6	Asume que la capacitación fortalece el desempeño del trabajador					
7	La capacitación y actualización de los trabajadores debe ser obligatoria.					
DIMENSION 2: Plan de mejora						
8	El Plan de desarrollo de las personas de la institución refleja sus necesidades de					

	capacitación					
9	La programación del plan de desarrollo de la institución contribuye con las capacitaciones en mejora de los enfermeros					
10	Ud. recibe información a través de medios formales sobre los procesos de capacitación, es clara y precisa					
11	Recibe usted información del presupuesto de las capacitaciones.					
12	Los jefes de área motivan a participar en capacitaciones					
13	Los trabajadores participan de las capacitaciones					
DIMENSION 3: Acciones de capacitación						
14	Las capacitaciones contribuirán a cumplir con la labor que usted desempeña					
15	El buen cumplimiento de su labor es por las capacitaciones que ha recibido					
16	La institución se preocupa por realizar capacitaciones de calidad y con instituciones de prestigio					
17	la infraestructura donde se imparten las acciones de capacitación son las adecuadas					
18	La institución cuenta con convenios con instituciones que realizan capacitaciones					
19	La institución incentiva a los trabajadores para realizar más capacitaciones y actualizaciones					
20	El costo de las capacitaciones externas es accesible.					



I. DATOS INFORMATIVOS:

Sexo Masculino Femenino

Años de servicio:

1 año 2- 5 años 6 - 10 años > 10 años

Estado civil

Soltero Casado Viudo Divorciado

Tiene hijos

Si No

Nivel académico alcanzado

Licenciado Especialista Magister Doctorado Otro

	Ítems	SI	NO
	DIMENSIÓN CIENTÍFICO- TÉCNICO		
1	¿Existe en el Servicio guías y protocolos de atención al paciente crítico?		
2	¿La enfermera identifica y tiene la capacidad resolutive para manejar cualquier alteración hemodinámica?		
3	¿La enfermera está atenta a las posibles complicaciones que presente el paciente?		
4	¿La enfermera realiza los procedimientos con seguridad, habilidad y destreza?		
5	¿La enfermera administra los medicamentos utilizando los 10 correctos, y conoce los efectos adversos de los medicamentos?		
6	¿La Enfermera realiza el monitoreo de funciones vitales a horario y valora los resultados?		
7	¿La enfermera conoce y utiliza adecuadamente el EPP?		

DIMENSION HUMANO-ESPIRITUAL		SI	NO
8	¿La enfermera trata al paciente con amabilidad, calidez humana y preocupación?		
9	¿La enfermera satisface todas las necesidades del paciente crítico?		
10	¿La enfermera llama al paciente por su nombre cuando lo atiende?		
11	¿La enfermera acude oportunamente cuando el paciente crítico requiere atención?		
12	¿La enfermera realiza los cuidados con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias?		
DIMENSIÓN ENTORNO		SI	NO
13	¿La enfermera se preocupa para que el área crítica esté limpio, ordenado, cómodo?		
14	¿La enfermera mantiene la limpieza y asepsia al realizar sus procedimientos?		
15	¿La enfermera mantiene la individualidad del paciente durante su atención?		
16	¿La enfermera brinda un ambiente agradable y tranquilo para el buen descanso del paciente?		

Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	g.l.	Sig. (p-value)	Estadístico	g.l.	Sig. (p-value)
Capacitación laboral	0,187	72	0,000*	0,930	72	0,001*
Calidad de los cuidados	0,156	72	0,000*	0,925	72	0,000*

a. Corrección de significación de Lilliefors

*: $p < 0,05$: La distribución de los datos no se considera normal.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Influencia de las capacitaciones para una atención de calidad de los enfermeros del Área Crítica del Hospital Regional Docente Cajamarca 2023” Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, asegurándose la máxima confidencialidad.

Yo,Identificada(o)
con DNI No, declaro libre y voluntariamente que acepto ser
partícipe de la presente investigación.

He sido informada de los beneficios y riesgos que esto representa,
además seré libre de retirarme de la presente investigación en el momento que
yo así lo desee.

Dando conformidad a lo anterior, firmo el presente consentimiento.

.....

FIRMA

GENERALIDADES

1. Título

Influencia de las capacitaciones para una atención de calidad de los enfermeros del área crítica del hospital regional docente Cajamarca 2023.

2. Personal investigador

Investigador 1

Nombre y apellidos: Cholán Prado, Oscar Alfredo.

Profesión : Lic. en Enfermería

Facultad : Educación – Docencia universitaria y gestión educativa.

Condición : Egresado

Celular : 970901497

DNI : 28064865

Cod. ORCID:

Correo electrónico: código de alumno

3. Régimen de investigación

3.1 Libre

4. Unidad académica a la que pertenece el proyecto:

Sede: Filial Cajamarca

Facultad: Educación

Programa de estudio: Maestría en docencia universitaria y gestión educativa.

5. Localidad e Institución donde se ejecutará el proyecto de investigación:

Localidad: Cajamarca

Institución: Hospital Regional Docente - Cajamarca.

6. Duración de la ejecución del Proyecto

Inicio : febrero del 2024

Término : junio del 2024

7. Horas semanales dedicadas al proyecto de investigación científica por cada investigador.

36 horas.

8. Recursos disponibles

8.1 Materiales

- Laptops
- Impresoras
- Papeles A4
- Lapiceros
- Grapas
- Libreta

8.2 Servicios

- Internet

8.3 Equipos

- Celulares
- USB

8.4. Locales

- Av. El maestro 440 – Barrio la Colmena – Cajamarca.

9. Presupuesto

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Total
Recursos Humanos				
encuestador	1	1	900.00	900.00
Estadístico	1	1	800.00	800.00
asistente de redacción		1	400.00	400.00
Subtotal				
Material				
Laptops	2	1	3000.00	3000.00
Impresoras		500 unid.	0.10	50.00
Papeles A4	1000	1millar	15.00	30.00
Lapiceros		2 unid	0.50	1.00
Grapas		1 caja	4.00	4.00
Libreta		1 unid.	6.00	6.00
USB		1unid.	30.00	30.00
engrapador		1 unid.	10.00	10.00
empastados		4 unid.	45.00	180.00
Subtotal				
Servicios				
Internet		2unid.	300.00	600.00
Movilidad		1 persona	2.00	300.00
sub-total				
TOTAL				

10. Financiamiento

10.1. Autofinanciado: Cholán Prado, Oscar Alfredo.

11. Tareas del equipo de investigación

Investigador 1.

Actividades Responsable	Actividades Responsable
1. Elaboración del proyecto de investigación	Cholán Prado, Oscar Alfredo.
2. Elaborar las herramientas para recolección de información	
3. Utilización de instrumentos de recogida de datos	
4. Procesamiento de datos	Anónimo
5. Elaboración de resultados	Cholán Prado, Oscar Alfredo.
6. Elaboración del análisis y discusión	
7. Elaboración de las conclusiones y recomendaciones	
8. Elaboración del informe final	
9. Defensa del informe final	

12. Línea de investigación

Línea de Investigación	Didáctica para el proceso de enseñanza-aprendizaje
Área	Ciencias Sociales
Subárea	Ciencias de la Educación
Disciplina	Educación General

13. Cronograma:

Actividades	2024				
	F	M	A	M	J
Elaboración del proyecto de investigación	X	X			
Aprobación del Proyecto de investigación.		X			
Acopio de antecedentes y fundamentación científica		X			
Elaboración del instrumento de investigación Acopio de información		X	X		
Elaboración del avance de investigación y exposición			X		
Procesamiento de la información			X	X	
Análisis y discusión de la información				X	
Elaboración del informe final				X	
Presentación y sustentación del informe final de investigación					X

Hipótesis específicas

- La capacitación tiene relación con la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión científico-técnico del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.
- La capacitación tiene relación con la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión humano-espiritual del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.
- La capacitación tiene relación con la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros en la dimensión entorno del área crítica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

Influencia de las capacitaciones para una atención de calidad de los enfermeros del Área crítica del hospital Regional Docente Cajamarca 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	< 1%

9	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	< 1 %
10	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
11	www.researchgate.net Fuente de Internet	< 1 %
12	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
13	repositorio.upa.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
14	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	< 1 %
15	docplayer.es Fuente de Internet	< 1 %
16	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
17	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
18	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	< 1 %
19	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
20	1library.co Fuente de Internet	< 1 %

21	idoc.pub Fuente de Internet	< 1 %
22	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	< 1 %
23	Submitted to Vanderbilt University Trabajo del estudiante	< 1 %
24	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
25	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	< 1 %
26	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
27	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
28	lareferencia.info Fuente de Internet	< 1 %
29	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	< 1 %
30	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
31	revistahorizontes.org Fuente de Internet	< 1 %
32	cms.ual.es Fuente de Internet	

		< 1 %
33	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
34	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	< 1 %
35	www.softcom.es Fuente de Internet	< 1 %
36	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	< 1 %
37	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	< 1 %
38	cict.umcc.cu Fuente de Internet	< 1 %
39	es.hewcho.com Fuente de Internet	< 1 %
40	ortopediaenpediatria.blogspot.com Fuente de Internet	< 1 %
41	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
42	repositorio.uho.edu.cu Fuente de Internet	< 1 %
43	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Identificación del Autor			
CHOLAN PRADO OSCAR ALFREDO		28064865	Oscarcho123@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input checked="" type="checkbox"/> Maestría
4. Título del Documento de Investigación			
INFLUENCIA DE LAS CAPACITACIONES PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD DE LOS ENFERMEROS DEL AREA CRITICA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA 2023.			
5. Programa Académico			
MAESTRIA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA.			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público * (info: repositorio.usp.edu.pe)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido * (info: repositorio.usp.edu.pe)		
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS²

C. El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.³



Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	20	11	2024

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 001-2004-SAP/USP-CO Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2
- Ley N° 20003. Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y el S. 200-201-PCM
- Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, entrega a la Universidad San Pedro una licencia en exclusiva, para que se pueda hacer uso de forma en la obra y depositar en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo a lo establecido en el Decreto de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la opción restringida, únicamente se publicará en dicho del autor y no en el repositorio de la obra, de acuerdo a la Directiva N° 004-2016-COMYTES-ORIC Normas 1.2 y 6.7 que rigen el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) son una herramienta de autorización que permite al autor que pone a disposición de los usuarios un conjunto de bienes (físicos y de conocimientos tecnológicos que facilitan la difusión de información, en forma educativa, obras artísticas y científicas, entre otras). Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 1.2.2, del artículo 17° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RNTT) Las universidades, institutos e centros de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, los basados en sus repositorios institucionales, prestando el uso de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente evaluados por el Repositorio Digital (RIDA), a través del Repositorio AUNTA⁴.

Aviso: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27946, art. 33, párr. 12.1)