

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
ESCUELA DE ENFERMERIA “PADRE LUIS TEZZA”**

**UNIDAD DE POST GRADO  
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA**



**CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES  
DE ENFERMERÍA DE UNA CLÍNICA PRIVADA – LIMA 2020**

**Tesis para optar el Grado de Maestro en Enfermería con  
Mención en Gestión Administrativa**

**Presentado por:**

**Autor: Bach. Ferreyra Chumpitaz Jacqueline del Carmen**

**Asesor: Mg. Esther Valencia Orrillo**

**Lima - Perú**

**2021**

Esta tesis está dedicada en primer lugar a Dios. A mi esposo por el apoyo, amor y cuidado que brindo a nuestros hijos durante mi ausencia

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por haberme permitido alcanzar tan importante sueño y darme la seguridad que nada es imposible y que con perseverancia se puede avanzar por el sendero del éxito.*

*A la Universidad Ricardo Palma y a la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, Institución en la cual llevé mis estudios de maestría.*

*A mis docentes y asesores, por sus ideas prácticas, motivación, apoyo incondicional y el tiempo dedicado para guiar la ejecución de mi investigación.*

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN .....	5
ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN .....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
1.1. Descripción del problema. ....	9
1.2. Formulación del Problema.....	12
1.3. Importancia y justificación del Estudio .....	13
1.4. Objetivos de la investigación .....	14
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Investigaciones relacionadas con el tema .....	16
2.2 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio .....	25
2.3 Definición de términos básicos .....	39
2.4 Hipótesis .....	40
2.5 Variables .....	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.1 Enfoque y diseño de investigación .....	43
3.2 Población y muestra de estudio.....	43
3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	44
3.4 Descripción de Procedimiento de recolección de datos y análisis.....	45
3.5 Lugar de ejecución.....	46
RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS.....	47
4.1 Resultados.....	47
4.2 Análisis y discusión de resultados .....	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	65
5.1 Conclusiones .....	65
5.2 Recomendaciones .....	66
Referencias Bibliográficas .....	67
LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	74

## RESUMEN

La capacitación se trata de un proceso continuo que ayuda a los enfermeros a adaptarse rápidamente al vertiginoso cambio de la ciencia y tecnología en su ámbito profesional, permitiendo que pueda responder con un desempeño eficiente y eficaz, con impacto positivo en la calidad de cuidado de los pacientes. Objetivo determinar la asociación significativa entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. **Método:** se siguió un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional y de corte transversal, participaron 40 enfermeras de la institución donde se realizó el estudio a quienes se les aplicó el cuestionario denominado: “Evaluación de desempeño y conducta laboral (profesionales)”, elaborado y aplicado por el Ministerio de Salud (2014), respaldado en la Resolución Ministerial 626 / 2008, la prueba piloto presento una significancia de Alpha de Crombach de 0.74. Cabe indicar que en el cuestionario se incluyeron aspectos relacionados a información sobre capacitación en horas y créditos. El análisis de correlación se realizó mediante la prueba de Tau b de Kendall. **Resultados:** El 50% de las enfermeras presentó nivel de desempeño regular, 47% alto y 3% bajo, respecto a la capacitación 61.5% presenta nivel adecuado y 35.5% inadecuado. Se encontró correlación significativa de la capacitación y el desempeño laboral en las dimensiones: planificación (0,041<0,05), oportunidad (0,023<0,05), realciones interpersonales (0,029<0,05) y cumplimiento de normas (0,004<0,05). La capacitación no se relaciona con las dimensiones de responsabilidad (0,791 > 0,05), iniciativa (0,821>0,05), calidad de trabajo (0,616>0,05), confiabilidad y discreción (0,425>0,05) **Conclusión:** En general, existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral (0,012<0,05) en las enfermeras del servicio de hospitalización de una institución privada de Lima, Perú.

Palabra claves: Capacitación enfermeras, desempeño enfermeras

## ABSTRACT

Training is a continuous process that helps nurses to adapt quickly to the rapid changes in science and technology in their professional field, allowing them to respond with efficient and effective performance, with a positive impact on the quality of patient care. The objective of the study was to determine whether there is a significant relationship between training and the level of job performance in nursing professionals in the hospitalization services of a private health institution in Lima. Method: a quantitative approach was followed, with a descriptive correlational and cross-sectional design, 40 nurses from the institution where the study was conducted participated, to whom the questionnaire called: "Evaluation of performance and work behavior (professionals)" was applied, developed, and applied by the Ministry of Health (2014), supported by the Ministerial Resolution 626 / 2008, the pilot test presented a significance of Crombach's Alpha of 0.74. It should be noted that the questionnaire included aspects related to information on training in hours and credits. Correlation analysis was performed using Kendall's Tau b test. Results: 50% of the nurses presented a regular performance level, 47% high and 3% low; concerning training, 61.5% presented an adequate level and 35.5% inadequate. A significant correlation was found between training and work performance in the following dimensions: planning ( $0.041 < 0.05$ ), opportunity ( $0.023 < 0.05$ ), interpersonal relations ( $0.029 < 0.05$ ), and compliance with standards ( $0.004 < 0.05$ ). Training is not related to the dimensions of responsibility ( $0.791 > 0.05$ ), initiative ( $0.821 > 0.05$ ), quality of work ( $0.616 > 0.05$ ), reliability and discretion ( $0.425 > 0.05$ ). Conclusion: In general, there is a relationship between training and job performance ( $0.012 < 0.05$ ) in nurses of the hospitalization service of a private institution in Lima, Peru.

Key words: Nurse training, nurse performance.

## INTRODUCCIÓN

La capacitación, entrenamiento y especialización son aspectos inherentes a la profesión de enfermería, considerando los cambios científicos y tecnológicos que se dan de manera vertiginosa en las ciencias de la salud (Taylor, 1997). En consecuencia, estos procesos debieran ser activos y permanentes porque permiten obtener, dar mantenimiento, actualizar y fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes de las enfermeras, para enfrentar de manera más competente su rol de cuidado (Flores y Alonso, 2006), el mismo que tendrá un impacto en la calidad de atención de los pacientes a su cargo, lo que demanda una corresponsabilidad de la institución donde labora y la misma profesional de enfermería que consciente de su necesidad de actualización, debe buscar los espacios necesarios para su capacitación, lo que se convierte también en un imperativo ético y moral para su desempeño laboral (Colegio de Enfermeros del Perú, 2008).

En consecuencia, un enfermero capacitado y actualizado puede mostrar un alto desempeño laboral y contribuir al logro de los objetivos del servicio de enfermería y de la institución de salud donde se desempeña (Bailón, 2014). El Ministerio de Salud, en el Perú, desde hace algunos años ha puesto mucho interés en el trabajo de las(os) enfermeras(os) del área de la salud y a raíz de esto ha establecido directivas de evaluación, los mismos que incluyen aspectos como capacidad de planeación, obligación, decisión, conveniencia, cualidad de trabajo, reservado/prudente, vinculación interpersonal y el cumplir con la normatividad (Ministerio de Salud del Perú, 2008), en este sentido la presente investigación aborda la valoración de estas dimensiones.

En el contexto de la relevancia de la capacitación para un adecuado desempeño laboral de los profesionales de enfermeras y su impacto en la calidad de cuidado de los pacientes, el presente estudio planteó como objetivo determinar si existe relación significativa con el acceso a la capacitación y el grado de rendimiento en las(os) enfermeras(os) en hospitalización de una organización de salud privada de Lima. Para dar respuesta a este objetivo de investigación se elaboró el presente informe de trabajo de tesis donde en su capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos de investigación, así como la justificación teórica, metodológica y práctica.

Los antecedentes, la estructura teórica que sustentan el estudio, definición conceptual de términos y las hipótesis se muestran en el capítulo II (Marco Teórico). El capítulo III se describe los aspectos metodológicos que se siguieron en la ejecución del estudio. Los resultados y la discusión de los mismos tomando en cuenta los estudios previos y el análisis de confrontación con la bibliografía se despliega en el capítulo IV. Finalmente, el capítulo V, aborda las conclusiones a las que se llegó y recomendaciones que se proponen.



# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema.

La educación es un proceso dinámico, continuo y permanente que acompaña al ser humano durante toda su vida y se da en diferentes espacios o escenarios (Salum y Prado, 2007; Puntunet y Domínguez, 2008); esto significa que existe una educación formal y otra informal. En cuanto a la educación formal, en el Perú, la Ley General de Educación, Ley No 28044 establece la formación educativa en dos etapas: básica y superior; esta última está referida a la formación a nivel técnico y universitario (Ministerio de Educación, 2003). En cuanto a las funciones de la universidad, el artículo 7 de la Ley Universitaria No 30220 señala dos funciones relacionadas al proceso educativo: la formación profesional y la educación continua. Esto significa que, una vez terminada la formación de pregrado, el profesional puede seguir estudios de posgrado; el artículo 43 especifica el estudio de diplomados, segundas especialidades, maestrías y doctorados. Asimismo, el artículo 46 establece que las instituciones de educación superior deberían llevar a cabo programas permanentes de formación, con la finalidad de actualizar los conocimientos y prácticas profesionales de una disciplina profesional o fortalecer las competencias de los egresados (Ministerio de Educación 2014).

La capacitación continua o educación permanente constituye parte inherente del pensar y actuar de los trabajadores (Caciquinho y De Sena, 2006) debido a que el desarrollo científico y tecnológico avanza a escalas y ritmo impresionantes, generando cambios continuos, por lo tanto, los profesionales necesitan estar preparados para enfrentar cambios presentes y futuros (Taylor, 1997).

Las empresas también deberían asumir la responsabilidad de fomentar la capacitación continua de sus trabajadores e incorporarla dentro de sus planes estratégicos y operativos. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirma que las empresas que tienen como objetivo el logro de un empleo pleno y un crecimiento económico sostenido, tienen el imperativo de invertir en educación y en el desarrollo de sus trabajadores mediante una educación básica, una capacitación

ocupacional básica y dándoles la oportunidad de aprender continuamente; Chiavenato (1995) reafirma que el factor humano es la parte dinámica de la organización; es el que tiene capacidad para obtener nuevos conocimientos, desarrollar habilidades, modificar actitudes y comportamientos.

La capacitación continua en las instituciones de salud tiene mucha importancia porque las innovaciones científico-tecnológicas en periodos cortos de tiempo, los conocimientos y habilidades de los profesionales de la salud, pierden vigencia, particularmente los(os)enfermeras(os), siendo necesaria la actualización permanente que asegure una práctica de enfermería de calidad (Flores y Alonso, 2006).

El Gobierno del Perú (2002) mediante Decreto Supremo N° 004-2002-SA, aprobó el Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o) en el que especifica que la instrucción, la alineación y el avance ininterrumpido son aspectos inseparables del desempeño y recomienda que la enfermera(o) debe ser capacitada(o) en su centro de labores por lo menos con ochenta y cinco (85) horas al año equivalente a cinco (5) créditos, siendo la máxima autoridad de enfermería la que determine de forma equitativa, generalizada según las necesidades de la institución.

Además, con los avances científicos y tecnológicos se producen constantes modificaciones en las diferentes áreas de la vida, en los que la cualidad es el común denominador, obligan a las empresas a generar estrategias y acciones para mantenerse vigentes, considerando al trabajador y su desempeño como el eje principal o fortaleza más relevante en una organización. Para Chiavenato (2000) el desempeño profesional está referido a las conductas y acciones que se observan en los trabajadores y son fundamentales para alcanzar los objetivos de toda institución cualquiera sea su naturaleza.

El desempeño laboral está asociado a las competencias de los trabajadores, que implica más de los dominios de saberes y/o habilidades; requiere de la integración, para: saber hacer y saber ser. Salas (2012) se refiere a la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones no siempre previstas. Romero y Urdaneta (2009) sostienen que el componente humano es la fuerza indispensable en el funcionamiento de una empresa, siendo ineludible que el personal cuente con

la alineación necesaria para poder ejercer su función. Por lo tanto, es importante que las empresas cuenten con proceso de valoración de las competencias y rendimiento, que les posibilite identificar si sus empleados vienen cumpliendo sus funciones con eficiente y eficacia o si tienen oportunidad de mejora que demanden medidas correctivas, más aun tratándose de instituciones que brindan atención sanitaria, que garantice la calidad en sus prestaciones con los criterios de eficiencia, eficacia y oportunidad, respetando la normatividad y procedimientos establecidos, se tenga un sistema de valoración que permita el control periódico, que refleje la identificación como miembros del equipo de salud, ejecutando sus acciones, en este sentido se aconseja que la evaluación sea continua para asegurar que las actividades se cumplan dentro de la programación establecida. (Urbina, Soler y Otero, 2006).

El Ministerio de Salud del Perú (2008), como ente normativo nacional, en su Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 "Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral", plantea que los aspectos fundamentales de evaluación del desempeño radican en la medición de la capacidad de planeación, obligación, oportunidad, cualidad de trabajo, confianza/prudencia, relaciones interpersonales y cumplimiento de normas; con el propósito de identificar más objetivamente el desempeño y conducta laboral para tomar las medidas de mejora.

En este sentido, se puede mencionar que tanto la capacitación como el perfeccionamiento de las personas son elementos sustanciales para alcanzar los objetivos de la organización incluyendo a las de servicios de salud. Desarrollar las habilidades, actitudes y el crecimiento laboral y profesional, en los empleados y ejecutivos de una organización, permite una transformación de esta. Es decir, la capacitación no solo es de beneficio personal, contribuye también a cumplir los objetivos de la organización (Bailon, 2014).

En Servicio de Hospitalización de una clínica privada en Lima, la investigadora ha podido observar que los profesionales de enfermería no participan con regularidad en eventos de capacitación; en las capacitaciones organizadas por el servicio, se observa muchas ausencias; al conversar con algunos de ellos sobre estudios de posgrado comentaron que no podían estudiar porque no tenían dinero, otros refirieron que no tenían tiempo porque trabajan en otros

establecimientos de salud o porque tenían que cumplir con su rol materno. Por otra parte, se ha escuchado algunos comentarios, por ejemplo; de llegar tarde al trabajo, relaciones conflictivas y trabajo incompleto. En este contexto surgen las siguientes interrogantes: ¿Qué grado de desempeño tienen las(os) enfermeras(os) en dicha institución? ¿en qué medida se relaciona la capacitación y el desempeño de los trabajadores de enfermería?

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál sería la asociación significativa de la capacitación y el nivel de desempeño laboral de las(os) enfermeras en hospitalización en una institución de salud privada de Lima?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión planificación, en las(os) enfermeras en hospitalización en una clínica de salud privada de Lima?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión responsabilidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión iniciativa, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión oportunidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión calidad de trabajo, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión confiabilidad y discreción, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima?

¿Cuál la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión cumplimiento de las normas, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima?

### **1.3. Importancia y justificación del Estudio**

#### **Aporte teórico y práctico:**

El presente estudio permitirá realizar una búsqueda de información profunda y actualizada sobre las variables capacitación y desempeño laboral, información que se sistematizará en un marco teórico consolidando que junto con los resultados serán puestos a disposición a la comunidad científica y a los investigadores interesados en ampliar conocimientos relacionadas con estas variables, constituyéndose de esta manera, en una fuente teórica generadora de nuevas ideas de investigación.

#### **Aporte Metodológico:**

El presente utilizará el instrumento Evaluación de desempeño y conducta laboral para profesionales elaborado por el Ministerio de Salud. La importancia radica en que dicho instrumento será sometido a un proceso de validez y confiabilidad, de manera que pueda ser útil para estudios posteriores en el campo de la salud en realidades similares.

#### **Relevancia en la práctica:**

Analizar el nivel de desempeño laboral, así como la relación que tiene con el grado de capacitación en los enfermeros es muy importante, porque el trabajo de estos profesionales está orientado al cuidado de seres humanos que han perdido la salud, por lo tanto, se espera que su desempeño sea óptimo, caso contrario, las pérdidas no solo estarían referidas a bajos niveles de

satisfacción de pacientes y familias, sino que sus vidas estarían en peligro. En ese contexto, los resultados de esta investigación ayudarán a los administradores de la institución de salud a tener un diagnóstico real de la situación de sus trabajadores en este tema y a partir de allí, plantear estrategias y acciones que lleve a mejores niveles de desempeño laboral en su institución y de esta manera, mejorar la calidad de servicio. Asimismo, será beneficioso para el personal de enfermería, pues facilitará una conducta reflexiva acerca del y desempeño laboral y el nivel de capacitación, entendiéndose que el desarrollo de estos aspectos es fundamental para el éxito institucional.

### **1.3 Limitaciones del estudio**

El presente estudio está circunscrita a una institución privada de salud ubicada en el distrito de la Molina, Lima. La clínica cuenta con una extensión de 5,800 m<sup>2</sup> construidos en cinco pisos; cuenta con los siguientes servicios: área de atención al paciente, consultorios externos, servicio de hospitalización, emergencia para adultos, área de emergencia para niños y trauma shock, sala o unidad de cuidados Intensivos (UCI), quirófano, área de recuperación, sala de parto y atención del Recién Nacido, medicina física, Laboratorio clínico y servicio de imágenes, Asimismo, cuenta con tres institutos: del cerebro y la columna vertebral, el de urología y el instituto oftalmológico.

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### ***1.4.1. Objetivo general***

Determinar si existe relación significativa entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

#### ***1.4.2. Objetivos específicos***

Determinar la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión planificación, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Determinar la relación que existe entre capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión responsabilidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Establecer la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión iniciativa, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Establecer la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión oportunidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Determinar la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión calidad de trabajo, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Determinar la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión confiabilidad y discreción, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Establecer la relación que existe entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Establecer la relación que existe entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en su dimensión cumplimiento de las normas, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Investigaciones relacionadas con el tema**

Del proceso de búsqueda realizada en las diferentes fuentes y bases de datos existentes, se agrupó los siguientes estudios:

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Baños, Sánchez, Sánchez y Hernández (2009) publicaron el estudio titulado “Evaluación y capacitación del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos”, Cuba. El objetivo de investigación fue evaluar el grado de competencia y desempeño de enfermeros en la terapia pediátrica en relación a técnicas de abordajes vasculares y no vasculares. Se trata de un estudio longitudinal, prospectivo, descriptivo aplicado, realizado en 2008, en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Universitario Estatal Pepe Portilla de Pinar del Río, Cuba. La muestra lo conformaron 35 enfermeras. Resultados: Después de los cursos de capacitación desarrollados a partir de las necesidades de aprendizaje identificadas, las enfermeras adquirieron un mayor nivel de conocimiento sobre los abordajes vasculares y no vasculares. Conclusión: Es imperativo contar y capacitar constantemente al personal de enfermería que trabaja en la unidad de cuidados intensivos, especialmente en pediatría.

Sánchez (2009) realizó un estudio titulado “Desempeño laboral gerentes de enfermería motivación de las enfermeras de cuidado directo”, Estado Carabobo, Venezuela. El objetivo fue determinar la relación entre el desempeño laboral de los gerentes de enfermería y la motivación de las enfermeras de cuidado directo. Se trató de un estudio correlacional expofacto con el propósito de establecer si existe asociación entre el desempeño de los directivos del departamento de enfermería en las dimensiones: autonomía profesional y conducta de líder; así como la motivación que evidencian las profesionales de enfermería en las dimensiones de necesidades de relacionamiento y de crecimiento. Se contó con una población de estudio conformado por 57 enfermeras(os) que brindan cuidado directo, siendo que se seleccionó una muestra de 40 mediante método probabilístico aleatorio simple, a la misma que se le aplicó un instrumento (cuestionario).



Se realizó un análisis de datos mediante frecuencias relativas y absolutas. El análisis de los datos se realizó a través de frecuencias absolutas y relativas demostrándose que los resultados muestran la asociación entre las variables: desempeño laboral de los directivos enfermeros, y la motivación de enfermeras que trabajan en cuidado directo. El 7.5% de enfermeras de cuidado directo eligieron la categoría baja respuesta para la primera variable; seguido por orden jerárquico, siendo que la categoría de respuesta alta corresponde al 45%. Referente a la segunda variable solo 7.5% evidenció categoría de nivel de motivación bajo; siguiéndole la categoría de motivación media con un 40% y finalmente 52.5% evidenció una motivación de nivel alto. Se concluyó que, las evaluaciones de las diferentes acciones de los líderes de enfermería demuestran su autonomía profesional y comportamientos de liderazgo.

Chinchilla (2010), desarrolló una investigación que llevó por título “Factores que motivan a los licenciados de enfermería de la Fundación Favoloro a realizar capacitación continua de gestión de servicios de salud”. El objetivo propuesto consistió en determinar los factores de motivación que tienen los licenciados en enfermería relacionados con la capacitación continua, desde el aspecto personal e institucional y económico. Se trató de un estudio de campo con enfoque cuantitativo y de diseño transversal prospectivo. La muestra lo conformaron 48 enfermeros que laboran en los servicios de la Fundación Favoloro, Argentina y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos. A la muestra antes mencionada se le aplicó un cuestionario que contenía 17 enunciados para obtener respuestas cerradas. Los resultados indican que 66% de los enfermeros tienen una experiencia laboral en la organización de 2-6 años, 7-11 años y 12-22 años. La autora concluye que solamente 22 enfermeras participan de la capacitación continua con el propósito de su desarrollo profesional y de recibir reconocimiento en el área de su profesión. Del total de enfermeras anteriormente mencionadas (22), 14 tienen una antigüedad entre 2 a 6 años laborando en esta entidad. Las enfermeras que refieren que siempre reciben reconocimiento en el servicio en el que trabajan son solamente 5, siendo que 37 manifiestan que lo reciben a veces y 6 refieren que nunca lo reciben. Solo 5 reciben siempre un reconocimiento en su lugar de trabajo, mientras que 37 refieren que a veces y 6 indican que nunca lo recibieron.

Quero, Vargas y Verdes (2011) realizaron un estudio titulado “Factores que influyen en el avance del desempeño efectivo del profesional de enfermería en el Hospital general Pastor Oropeza Reira”, Venezuela. El objetivo general fue analizar la influencia de los factores internos y externos en el avance del desempeño efectivo del profesional de enfermería en el Hospital General “Pastor Oropeza Riera”. Se desarrollo una investigación con enfoque cuantitativo para lo cual se llevó a cabo un estudio de campo en una muestra conformada por 90 enfermeras enfermeros(as), que representa al 30% de todas las profesionales de enfermería que trabajan en el Hospital general “Pastor Oropeza Riera” del IVSS, Barquisimeto, en el Estado Lara. Los datos que se presentaron en cuadros y gráficos revelan como resultado que a nivel interno los enfermeros (as) se muestran en general con niveles preocupantes de desmotivación durante la realización de funciones propias de su quehacer profesional, generando su impacto en el clima organizacional, favoreciendo para el desarrollo de una baja autoestima lo que obviamente va influir considerablemente en el desempeño eficiente y eficaz de los enfermeros (as). Además, se reportó la inseguridad de los profesionales de enfermería cuando tienen que hacer reclamos ante los directivos o gerentes de la institución. Se llego a la concluir que la carencia de reconocimiento por el trabajo y logros, así como los beneficios remunerativos no son suficientes para satisfacer las necesidades socio económicas representando un aspecto de desmotivación laboral.

Bratuet, Pérez, Gil y Resino (2011) realizaron un estudio titulado “Desempeño del personal de enfermería en la atención del neonato ventilado”. El objetivo fue evaluar el desempeño del personal de enfermería en la actuación con el neonato ventilado. Se realizó un análisis transversal prospectivo para medir el desempeño del enfermero en la atención del neonato ventilado hospitalizado en el área de neonatología del Hospital General Universitario Dr. Gustavo Aldereguía Lima de Cienfuegos, Cuba. Participaron en la muestra de estudio 26 profesionales de enfermería, durante los meses de enero 2010 a enero de 2011. Las dimensiones de estudio fueron: años de experiencia laboral, de experiencia en las unidades de cuidados intensivos neonatales, nivel ocupacional, cursos de pos básico y resultado de la evaluación de cada técnica. Resultados: 50 % de las enfermeras que participaron en la investigación tuvieron 10 a más años de experiencia y además participaron en cursos de capacitación y perfeccionamiento. Las deficiencias más significativas se apreciaron en la realización de la técnica de aspiración endotraqueal, en particular realizadas por las licenciadas con una calificación de grado regular, según la escala establecida

para determinar la calificación por el puntaje obtenido. Conclusiones: Se reestructuraron los instrumentos de valoración que se emplean para las intervenciones de enfermería en el neonato con ventilación, dentro del área de neonatología. Los procedimientos de mayor complejidad y frecuencia en el área de neonatología con mayores respecto a los establecidos en las guías de la práctica de enfermería vigentes para el centro hospitalario.

Vera (2011), realizaron un estudio titulado “Diseño de un programa de capacitación en calidad de atención al personal de enfermería y auxiliares administrativos. Hospital Rafael Rodríguez Zambrano Manta”, Guayaquil, Ecuador. El objetivo general fue diseñar un programa de capacitación al personal de Enfermería y Auxiliares Administrativos. Se realizó una investigación con un diseño correlacional. Formaron parte de la población 59 auxiliares administrativos y 132 Auxiliares de Enfermería, para fines del estudio y considerando que la población era finita se tomó en cuenta al 100% de la misma. Los datos se recolectaron mediante análisis de documentos, encuesta, observación y previo al análisis se realizó el procesamiento estadístico de los mismos. Resultados: Del total de participantes (auxiliares de enfermería y administrativos) un 63% tienen una edad mayor de 45 años y el 50% superan los 20 años de trabajo en el hospital. Se reportó por parte de las enfermeras la inexistencia de la capacitación permanente y por otro lado se evidenció el incremento en la demanda de atenciones por parte de los pacientes en especial para los servicios de emergencias, donde las principales casusas de atención son infecciones respiratorias agudas, enfermedades diarreicas agudas, infecciones de vías urinarias, politraumatismos, entre otros. Se concluye que tomando en cuenta el perfil de morbilidad se cuenta con deficiente dotación de personal para la atención del usuario y además que no se encuentra bien capacitado o actualizado para garantizar una adecuada atención, en este sentido se espera que el programa de capacitación a implementar tenga los resultados esperados. Por otro lado, se requiere que el área de talento humano realice la reestructuración inmediata del personal con el propósito que la dotación de en los diferentes servicios sean en función de la productividad y tipo de procesos que se desarrollan.

Cadena, Olvera, Pérez, Balseiro y Matus (2012) realizaron un estudio titulado “Evaluación de la capacitación de enfermería en dos institutos nacionales de salud”, México. El objetivo fue evaluar la capacitación del personal de enfermería de dos Institutos Nacionales de Salud. El estudio

fue de corte transversal de tipo comparativo observacional. Se tuvo una muestra de 415 enfermeras que laboran en áreas operativas, esta se seleccionó de manera aleatoria sistematizada. Para la recolección de datos se aplicó un instrumento ex profeso auto administrado de 38 ítems sometido a prueba piloto y confiabilidad. Resultados: Se reporta que la calificación de la capacitación fue de buena a excelente en todas la categorías laborales y académicas con excepción de las enfermeras que poseen preparación de nivel de posgrado. Un grupo importante de enfermeras (80%) que laboran en el instituto A y la mayoría (65%) que trabajan en el instituto B valoran en niveles de bueno a excelente la capacitación asociándose esto con el nivel académico de las enfermeras ( $r_s=0.175$ ,  $p < 0.0001$ ). Por otro lado, las enfermeras especialistas tienen una mejor valoración de la planeación respecto a las auxiliares ( $26.0 \pm 7.80$ ,  $F=4.357$ ,  $gl=2$ ,  $p < 0.01$ ). Se concluyó que la evaluación general del proceso de capacitación es considerada por el personal de enfermería como adecuada, lo cual se refleja en la asistencia anual a cursos.

Rodríguez, Jiménez y Meza (2012) realizaron un estudio titulado “Desempeño laboral de las enfermeras (o) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander”, Colombia. Tuvo por objetivo determinar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que laboran en instituciones hospitalarias. Se ejecuto un análisis cuantitativo descriptivo, transversal, para lo cual se consideró una muestra de 120 enfermeros de cuatro hospitales de Cúcuta según los criterios de inclusión y exclusión. El instrumento de recolección de datos recogió información respecto a la identificación, perfil profesional, condiciones generales de trabajo y desempeño laboral. Los resultados reportan que, del total de egresados, un 85% desarrollan actividades gerenciales de manera satisfactoria, lo mismo sucede con las actividades administrativas y de cuidado. Respecto a las actividades investigativas y educativas el 50% de las enfermeras afirma que si las realiza de manera adecuada. Se concluyó que las enfermeras que egresan de la Universidad Francisco de Paula Santander perciben que los conocimientos y habilidades que aprendieron durante su formación son de nivel excelente y bueno, permitiéndoles desenvolverse en diversos cargos y funciones que el mercado laboral determina.

Cárdenas, Velazco y Fabela (2012) desarrollaron una investigación que llevo por título “Desempeño laboral del personal de enfermería: una visión de género”. El objetivo del estudio fue identificar el desempeño profesional del personal de enfermería que labora en instituciones de

salud de la ciudad de Toluca, México. Se trató de un estudio de tipo exploratorio de abordaje cualitativo. Se llevo a cabo entrevistas a profundidad a 20 enfermeros, siendo del sexo femenino 16 y del sexo masculino solo 4. Las entrevistas se desarrollaron empleando una guía semiestructurada con 26 interrogantes que se distribuyeron de la manera siguiente: para el núcleo de genero 10 preguntas; para el desempeño, 8 preguntas; para el rubro de satisfacción, también 8 preguntas, todas estas con el propósito de obtener respuestas amplias y de profundidad. Resultados: tanto el desempeño profesional, la satisfacción y el reconocimiento percibido por las enfermeras están asociados a condiciones de genero tal es el caso de liderazgo, toma de decisiones, condiciones remunerativas, disminuyendo sus oportunidades de desarrollo personal. Se concluyo que las enfermeras no reciben el reconocimiento por el rol que desempeñan y tampoco por el liderazgo que ejercen en busca de su autonomía como profesionales, limitando la toma de decisiones en el ámbito gerencial, así como la imagen y reconocimiento por parte de la sociedad.

León (2012) realizó un estudio titulado “Las condiciones de trabajo y su relación con el desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital Abel Gilbert Pontonl” de Guayaquil. El objetivo fue describir la relación entre las condiciones de trabajo internas y externas del personal de enfermería y su desempeño laboral en el hospital. El método de estudio siguió un enfoque cuantitativo no experimental, correlacional de corte transversal. Los instrumentos de recolección de datos se aplicaron a 25 enfermeras, este tuvo el propósito de evaluar las condiciones de trabajo (internas y externas), el desempeño laboral de acuerdo a las competencias individuales para identificar las debilidades respecto al cumplimiento de sus actividades. Los resultados reportan que la institución donde laboran las enfermeras no cuenta con buenas condiciones de salubridad (seguridad e higiene laboral). La categoría más crítica identificada es la motivación debido a la inestabilidad laboral, carencia de planes de incentivos y procesos de capacitación limitados. También se identificó una inadecuada planificación de actividades, además, se detectó incidencia de accidentes de trabajo y riesgo de enfermedades infecciosas. Se concluye que las enfermeras están propensas a disminuir su rendimiento laboral, evidencian que un 27% tiene una evaluación de desempeño regular o deficiente que se ve reforzado por factores como inadecuado espacio ergonómico, incremento de la carga debido a poca dotación de personal, ausencia de planificación, incentivos, reconocimiento y riesgos psicofísicos, entre otros.

Menéndez y Zambrano (2012) realizaron un estudio titulado “Estudio comparativo del desempeño de licenciados y licenciadas en enfermería en IESS y el hospital Rafael Rodríguez Zambrano”. El objetivo fue determinar el desempeño laboral y su equilibrio en las dimensiones asistenciales, administrativas, educativas e investigativas de los licenciados y licenciadas en enfermería que laboran en el IESS y el hospital Rafael Rodríguez Zambrano (HRRZ) de Manta, Ecuador. Se realizó un estudio descriptivo y analítico. Se tuvo una muestra de 21 enfermeras de las áreas de emergencia, neonatología y pediatría del HRRZ, mientras que 18 enfermeras fueron de las mismas áreas del IESS. Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron: una encuesta y una guía para observación. Resultados: las enfermeras de ambos centros hospitalarios tienen un desempeño ideal respecto a sus roles asistenciales así tenemos que para el HRRZ es 68% y para el IESS un 76%. Respecto a la función administrativa un 61% de enfermeras que laboran en el IESS tienen un desempeño idóneo y un 56% de las que trabajan en el HRRZ también evidencian un desempeño idóneo. Los autores concluyeron que las enfermeras tienen una cultura de investigación baja, en ambas instituciones existe un lábil equilibrio entre los roles asistenciales administrativos, educativos y de investigación, los mismos que podrían tener un efecto nocivo en la satisfacción del usuario (paciente).

Urresta (2015) realizó un estudio denominado “Desempeño de los profesionales de enfermería en la comunicación que brinda a los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica del Hospital Luis Vernaza”, Ecuador. El objetivo fue identificar el desempeño de los profesionales de enfermería ante la comunicación que brindan a los familiares del paciente en estado crítico en el servicio de Medicina Crítica del Hospital Luis Vernaza. Se realizó un estudio siguiendo el método descriptivo, deductivo, transaccional y de enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a los familiares de pacientes y también al personal de enfermería. Los resultados reportan que casi la mitad de los pacientes (45%) tuvieron más de 35 años de edad, 67% fueron mujeres, 46% presentaron nivel de instrucción de estudios primarios, 82% fueron parientes de pacientes en estado inconsciencia. El 24% de los pacientes manifestó que la información que recibieron fue oportuna y con claridad, mientras que el 76% manifestó una situación contraria, un 56% opina que el tiempo que dedican las enfermeras a los pacientes críticos hospitalizados es limitado por lo que consideran que la información que recibieron no alcanza para aclarar sus dudas y temores. Referente a las enfermeras, los resultados

muestran que el 100% son mujeres, tienen de 45 años a más y cuentan con más de 5 años trabajando en el hospital. Estas indicaron que en el hospital no se cuenta con un sistema estándar para viabilizar y transmitir opiniones, sentimientos y actitudes para atender las necesidades de los pacientes y sus familias. Las profesionales de enfermería no tienen establecido un tiempo dedicado para comunicarse con sus pacientes y familiares tampoco cuentan con protocolos de comunicación en el servicio. Cabe mencionar que el 87% de las enfermeras manifiesta que tiene una limitada capacitación para el manejo de situaciones críticas y comunicación asertiva con el paciente y familiares. Se concluye que las enfermeras tienen un limitado desempeño en cuanto a comunicación con los pacientes críticos y familiares por lo que se propone implementar los protocolos de comunicación respectivos acompañado de un proceso de capacitación.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

En el ámbito nacional se cita a las investigaciones siguientes:

Barón (2012) ejecutó un trabajo de investigación titulado “Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención, Red Chiclayo”. El objetivo fue determinar y describir los factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención en la Red Chiclayo del Ministerio de Salud. Se realizó un estudio cuantitativo de diseño descriptivo transversal. La muestra estuvo compuesta por 54 enfermeras que laboran en 13 Microredes de Salud de la Red Chiclayo de la Gerencia Regional de Lambayeque. La recolección de información se realizó empleando un cuestionario elaborado por el mismo autor y que cuenta con 2 secciones, la primera está dirigida a medir los factores motivacionales internos para lo cual se estructuró 7 preguntas. La segunda sección contiene los factores de motivación externos incluyendo 13 reactivos. El factor motivacional interno que destaca en el desempeño laboral es el logro. Resultados: el 44% de las enfermeras se identifica con su sede laboral y manifiestan que logran alcanzar sus metas y objetivos propuestos, esto se constituye en el factor motivacional interno más significativo para lograr un buen desempeño laboral. Se concluye que los factores externos que generan mayor motivación en las enfermeras para su desempeño laboral son: beneficios remunerativos, ambiente laboral, estilo de supervisión y seguridad en el trabajo.

Mori y Arratia (2012), realizaron un estudio titulado “Capacitación y rendimiento del profesional de enfermería que labora en áreas críticas del Hospital Hipólito Unanue, Tacna, 2012”. El objetivo fue analizar la relación entre el rendimiento del profesional de enfermería y la capacitación que recibe. La investigación fue desarrollada siguiendo un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo explicativo, considerando que se evaluó el comportamiento de las variables en la muestra seleccionada y de acuerdo a ello determinar la calidad de la capacitación y rendimiento. Resultados: 53.85% de las enfermeras presentan un desempeño profesional no adecuado, de las cuales el 50.96% no evidenció una capacitación adecuada. Los autores concluyen que existe relación significativa entre la capacitación y el nivel de rendimiento profesional de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

Gaviria y Diaz (2013), realizaron una tesis titulada “Estrés laboral y su Relación con el Desempeño Profesional en el personal de Enfermería del Hospital II-2 Tarapoto”, San Martín. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional y como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. El enfoque de la investigación fue cuali-cuantitativo y siguió un diseño correlacional de corte transaccional. Constituyeron la población de estudio 60 enfermeras y para fines de la investigación se consideró al 100% de ellas, a quienes se le aplicó la escala de estrés en enfermería para determinar los niveles de estrés laboral. La escala de estrés de enfermería fue creada por Pamela Gray Toft y James Anderson contando con la validación y estandarización por la Organización Mundial de la Salud (OMS). La confiabilidad estadística de Alfa de Cronbach (prueba piloto en 22 enfermeras) fue de 0.953. El desempeño profesional se midió mediante la técnica de observación no participante que evalúa el desempeño de las enfermeras desde el grado bajo, medio y alto en el marco de las competencias cognitivas, actitudinales-sociales y habilidad técnica. Resultados: el 28.3% indica la presencia de algunas situaciones de estrés laboral que afecta directamente su desempeño laboral. Se reporta que 10% tiene simultáneamente estrés laboral y desempeño profesional bajo, el 18.3% de las enfermeras reportaron estrés laboral y desempeño en un nivel medio evidenciado con un valor de  $p=0.003$ ,  $\chi^2=11,395$ . Se logró concluir que existe asociación significativa entre el estrés y el desempeño en las enfermeras que laboran en el Hospital II-2 Tarapoto.



## **2.2 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio**

### **2.2.1 Capacitación**

La capacitación en enfermería adquiere, mantiene, actualiza e integra los conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a los profesionales de esta disciplina abordar el cuidado de la salud, o en caso necesario, contribuir a la mejora de los problemas de enfermería. Un proceso activo y continuo que incluye actualizaciones y mejoras. No solo para mantener y fortalecer la competencia y la actitud de las enfermeras que han recibido una formación formal (Flores y Alonso, 2006)

### **2.2.2 Importancia de la capacitación en enfermería**

Los recursos humanos se consideran una parte fundamental del éxito de cualquier organización y una parte importante de la competitividad de una organización. Chiavenato (1995), Hampton, Summer y Webber (1990) sostienen que el elemento humano es la parte dinámica de una organización. Las personas de una institución son capaces de absorber nuevos conocimientos, desarrollar habilidades y cambiar actitudes y comportamientos. Además, las personas son el único elemento en una organización y están dotadas de potencial para adquirir habilidades y cualidades fundamentales que ayuden a la organización a llenar los vacíos que pueda aparecer en ellas en cualquier momento (Saenz, 1996).

El desarrollo del cuidado de enfermería, en su sentido más claro y amplio, requiere de personal con alto grado de preparación y calificación para intervenir en los procesos de gestión y toma de decisiones en la prestación de cuidado directo, docencia e investigación. Se necesita evidencia científica para realizar tareas efectivas y eficientes que requieren pensamiento científico, conocimientos actualizados, estructura y práctica de enfermería. (Bernal, 2011)

Al respecto Chiavenato (1995) afirma que la capacitación busca el desarrollo y perfeccionamiento de las personas para el desarrollo de habilidades personales y profesionales en

una carrera particular dentro de una organización, o en su puesto de trabajo actual que se proyecta hacia una preparación para asumir roles futuros mucho más complejos con eficiencia y eficacia.

Lo anteriormente mencionado vincula la importancia de la capacitación continua a conceptos gerenciales como el desarrollo profesional, la productividad, la eficiencia y las relaciones con el desarrollo organizacional y como parte de la mejora el desempeño a largo plazo en la empresa.

Asimismo, las organizaciones y las personas deben entender la capacitación como una inversión indispensable debido al carácter compensatorio de esta para la entidad, que además es inductor de la motivación para las personas que forman parte del equipo de trabajo.

Desde la perspectiva administrativa, la capacitación y educación es la tarea y función primordial del administrador, implícitamente una tarea común a todos los niveles, y al mismo tiempo contiene una alta implicancia política (Sáenz, 1996).

Para el caso de enfermería, la capacitación se constituye un aspecto ético fundamental, tal es así que en el compromiso de honor de la Enfermera Peruana incluye el mantenimiento de los conocimientos actualizados a través del estudio y las acciones permanentes de investigación. Asimismo, el Código de Ética del Colegio de Enfermeros del Perú en su artículo 20 señala que la profesional de enfermería debe asumir la responsabilidad de su propia actualización y debe hacer esfuerzos por mantener y mejorar sus competencias y desempeño a través de la capacitación, acorde con los vertiginosos cambios y avances de la ciencia, el desarrollo tecnológico y cultural. Así también el artículo 54, establece que es deber de la enfermera demostrar una sólida formación científica, técnica y humanística que la conduzca a la certificación, asegurando una preparación profesional de alta calidad (Colegio de Enfermeros del Perú, 2010).

Por otro lado, el reglamento de la Ley del Trabajo del Enfermero Peruano N° 27669 en su artículo 15, establece que durante el periodo de un año las enfermeras deberían acumular un mínimo de 85 horas de capacitación lo que equivale a 5 créditos académicos. La determinación de las áreas de capacitación de las enfermeras deberá ser establecido por la jefatura de enfermería,

tomando en cuenta las necesidades del establecimiento y su acceso debe ser equitativo e incluir a todo los que conforman el equipo de enfermería. Asimismo, esta norma señala que la educación continua, la capacitación y el perfeccionamiento permanente son esenciales para el trabajo del profesional enfermero. Las enfermeras(os) designadas a prestar sus servicios en áreas geográficas de menor desarrollo deberán estar capacitadas para atender las necesidades de dichas poblaciones. Este artículo también indica que las instituciones empleadoras se deberán hacer responsables de la capacitación de los enfermeros, destinando de manera equitativa un presupuesto anual para tal fin; Asimismo, fomenta la celebración de convenios con universidades y otras organizaciones nacionales o extranjeras reconocidas oficialmente para desarrollar programas de capacitación permanentes para profesionales de enfermería (Colegio de Enfermeros del Perú, 2002).

### **2.2.3 Capacitación formal**

La capacitación formal es una serie de acciones planificadas y continuas que son consideradas una inversión, desarrolladas por la organización para mejorar las habilidades y calificaciones de los trabajadores, desempeñar funciones laborales con alta calidad y desempeñarse exitosamente. Además, para lograr resultados productivos o máximos de servicio.

El Colegio de Enfermeros del Perú (2010) para el caso de los profesionales de enfermería describe las modalidades de capacitación formal dentro de los cuales se mencionan:

**Seminarios:** Son actividades de orden académico dirigido a la preparación con sustento científico y de investigación, permitiendo que los participantes contribuyan al estudio y análisis de temas propios de un área de especialidad. La duración de estos eventos tiene una duración de 40 horas como máximo, arribando a conclusiones o productos específicos según la temática en la que los participantes contribuyen al análisis de los temas de una determinada especialidad, con una duración máxima de 40 horas, obteniendo productos específicos de acuerdo al contenido temático. Su propósito es analizar, discutir y hacer preguntas sobre temas especializados. Se pueden organizar subgrupos de discusión de temas para luego presenten sus conclusiones al plenario (Colegio de Enfermeros del Perú, 2010).

**Congresos:** Son eventos donde se desarrollan una serie de actividades académicas e institucionales de relevancia regional, nacional e internacional. Reúne a miembros de una disciplina profesional motivados por realidades institucionales y profesionales, avances científicos, nuevos conocimientos y otros temas relacionados a tendencias globales. Esto incluye una carga de estudio de al menos dos créditos desarrollados en un evento central o cursos pre congresos. Estos eventos tienen lugar cada año, cada dos años o tres años con una duración promedio de dos hasta cinco días, su propósito es crear un espacio de discusión sobre temas de interés común para finalmente culminar con acuerdos que orienten las políticas de desarrollo para los profesionales del área.

**Especialidades:** Según la Nueva ley Universitaria, Ley N° 30220, son los estudios que proporcionan los conocimientos propios de la profesión y especialidad correspondiente. El periodo de estudios debe tener una duración no menor de ciento sesenta y cinco (165) créditos (Ministerio de Educación, 2014).

**Maestrías:** Son estudios de posgrado que se realiza después que se han culminado los estudios universitarios. El propósito de los programas de maestría es ampliar los conocimientos que permitan brindar soluciones a las situaciones problemáticas propias de una disciplina o de carácter profesional e interdisciplinario. Permite al profesional desarrollar herramientas necesarias para la aplicación en su quehacer basado en evidencias científica y el uso de la tecnología.

Para el caso del Perú los estudios de maestría pueden ser de dos tipos: Estudios de Maestría de Especialización que buscan la profundización de la profesión y las maestrías orientadas a la investigación constituyen programas que buscan darle un carácter investigativo a los diferentes ámbitos del quehacer profesional. Estos estudios deben alcanzar 48 créditos como mínimo teniendo como requisito dominar un idioma extranjero como preferencia el inglés.

**Doctorados:** Es el grado académico más alto que puede otorgar una universidad o institución autorizada para dicho fin. En el Perú, tal como sucede en la comunidad europea de educación superior y en la gran parte de los países de occidente, para el estudio de doctorado previamente se requiere haber alcanzado el grado de maestría.

Según la ley 30220, el doctorado se trata de estudios académicos que se basan y orientan hacia la investigación. Tiene el objetivo de generar conocimientos altamente complejos. Tiene como requisito desarrollar 64 créditos y el dominio mínimo de dos idiomas extranjeros, pudiendo ser considerado como parte de estos dos una lengua nativa.

**Diplomados:** Estos programas permiten la especialización de los profesionales en ámbitos bien específicos que se certifican, pero no conducen a un grado académico (Ministerio de Educación, 2014). Se orientan como programas de capacitación para efectos de mejorar el desempeño laboral que permite el reconocimiento de créditos para estudios de nivel universitario regulares oficiales, tanto para el pre y posgrado.

#### **2.2.4 Capacitación no formal.**

**Pasantías:** Son programas académicos cuyo contenido es práctico y buscan contribuir al desarrollo de habilidades específicas en sus participantes. Permiten vivir una experiencia real en un área de desempeño. Los tiempo y horarios de la pasantía estarán determinados en función del programa académico y metas de aprendizaje práctico.

**Cursos Virtuales:** Con la inclusión de términos como aprendizaje a distancia, educación no presencial o virtual la demanda de servicios educativos con estas características está creciendo rápidamente. En el contexto actual las instituciones de educación superior vienen creando una serie de planes de estudio con diseño propio y que se han vuelto virtuales con la incorporación de herramientas tecnológicas. Para lograr esto las instituciones han tenido que adecuar sus modelos educativos tradicionales (Banda, 2012).

**Educación en servicio:** Constituye un aspecto fundamental para lograr la prestación de servicios de salud con calidad y así atender de manera mucho más eficiente y eficaz las necesidades de la población. Considerando la gran cantidad de trabajadores con los que cuenta el sistema de salud del país se hace necesario desarrollar la educación en servicio de manera permanente. Y su principal propósito debiera ser el aprendizaje para la identificación de necesidades con el propósito de darle soluciones cada vez más eficientes.

La educación permanente es un proceso desarrollado en el mismo servicio de salud que debe estar presente durante todo el tiempo que el trabajador cumple con sus funciones. Los aspectos fundamentales para la capacitación en servicio lo constituyen la participación activa de sus miembros y el compromiso de cada uno de ellos, así como su alto grado de motivación. Estas condiciones ayudarán a que el trabajador asuma con responsabilidad el cumplimiento adecuado de sus funciones y además hará suyo los problemas identificados en el servicio para su transformación mediante el planteamiento de estrategias que permitirán la solución. El objetivo principal de la educación en servicio, que también se puede denominar educación en el trabajo, es que se pueda lograr la transformación cualitativa de los procesos mediante las acciones educativas.

La implementación de los programas de educación en servicio se logra articulando la teoría y la práctica permitiendo que los equipos de profesionales de la salud puedan optimizar su desempeño en el más breve plazo. También se hace necesario que el aprendizaje en el mismo lugar de trabajo permita la participación interdisciplinaria de todo el equipo de salud (Banda, 2012).

### **2.2.5 La capacitación permanente como oportunidad de aprendizaje en la vida.**

Se entiende como formación permanente a la manera de vivir de cada profesional de una disciplina respectiva. implica su desarrollo para el buen desempeño en el trabajo que realiza, para lo cual se requiere una actitud abierta para el aprendizaje con un alto compromiso para asumir los retos que demanda su desempeño, su vida profesional y personal (Huberman, 2005).

Se debe entender que la formación permanente es parte de la educación continua e independientemente de la edad que tenga cada individuo se debe considerar que todos tienen la necesidad permanente de nuevos aprendizajes, por lo tanto, de una formación continua. Esta necesidad que puede ser atendida por las instancias encargadas de la capacitación permitirá garantizar la optimización de logros de manera individual y colectiva, promoviendo que todos desarrollen sus potencialidades en todas las áreas y etapas de la vida.

Cuando se considera a la capacitación como proceso educativo permanente podemos visualizar los múltiples beneficios que esta puede brindar, tanto en el nivel profesional y personal.

Si bien es cierto la capacitación permite desarrollar aprendizajes técnicos que corresponden a un área laboral, así también es necesario considerar que no solamente el trabajador realiza solo procedimientos, sino que requiere también una formación en el ámbito personal. Este desarrollo personal permitirá contar con trabajadores mucho más motivados y con altos niveles de satisfacción, comprometidos para realizar con calidad sus funciones propiciando una mayor rentabilidad y prestigio de la organización.

Cabe indicar que las instituciones que no incluyen como propias las actividades de formación y actualización de los miembros de sus equipos de trabajo, encontrarán muchas dificultades cuando quieran llevar adelante sus emprendimientos y proyectos de desarrollo (Blake, 2003).

Para lograr mayores y mejores resultados de la formación permanente, como parte de la capacitación, se debe destacar a la persona desde una perspectiva de desarrollo humano, considerando que la capacitación no se debe estar solamente enfocada a potenciar y desarrollar las habilidades y el conocimiento, sino más bien, se debe pretender que los colaboradores logren un desarrollo pleno como seres humanos incidiendo en su relacionamiento con los demás miembros del equipo dentro y fuera de su ambiente de trabajo.

El desarrollo humano hace posible que las personas elijan una manera de vivir, que les permita lograr una mejor condición, desarrollar nuevos aprendizajes de manera individual y colectiva, generándole valor y nuevas oportunidades para sentirse una mejor persona.

Cabe señalar que el desarrollo humano concebido de manera integral permitirá que los individuos puedan lograr una vida mucho más plena y con felicidad, incluyéndose como parte de su desarrollo aspectos como bienestar físico, familiar, profesional, bienestar social, emocional y trascendental. El desarrollo armónico de estos factores permite un adecuado desenvolvimiento de los trabajadores de una organización.

En consecuencia, resulta de suma relevancia considerar a los trabajadores cómo miembros indispensables para el crecimiento y desarrollo de toda empresa, siendo uno de los aspectos

indispensables para alcanzar los objetivos de la institución el hecho que los trabajadores comparten propósitos comunes, hayan interiorizado la misión y los valores establecidos para la organización, con el fin de cumplir las metas y expectativas tanto para el individuo como para el equipo de trabajo y la organización.

Cabe señalar que el desarrollo humano busca también que los colaboradores logren tener confianza en sí mismos, fomenta además la integridad, fomentando que los trabajadores muestren coherencia entre lo que dicen y hacen, que desarrollen el gusto y el interés por aprender cosas nuevas, que logren desarrollar habilidades para manejar conflictos, la capacidad para el manejo adecuado de sus emociones y una permanente búsqueda de la de la excelencia en el rol que les toca cumplir como profesionales y como miembros de la sociedad.

Con las características anteriormente mencionadas se puede alcanzar resultados alentadores tanto en la organización como en la vida diaria de los trabajadores, propiciando así el desarrollo de un estilo de vida que tendrá un impacto significativo en la persona y su entorno próximo.

Lo descrito anteriormente permite proponer que las organizaciones gracias a la capacitación con un enfoque de desarrollo humano podrán hacer frente las necesidades y retos del presente y del futuro, pues toma en consideración el desarrollo continuo del ser humano quien a través de la motivación puede alcanzar un amplio compromiso y colaboración.

La capacitación con enfoque en el Desarrollo Humano, permite que los trabajadores brinden un mejor trato al cliente, en primer lugar, va a contribuir para que los que forman parte del proceso de atención al usuario mejoren sus relaciones interpersonales dentro y fuera del lugar de trabajo. La mejora respecto a las relaciones con el cliente y la satisfacción de los mismos optimizará la imagen de la organización y evitan reclamos por el trato poco digno e inoportuno.

Vemos entonces que la capacitación se complementa con otros aspectos claves y potencia la posibilidad del funcionamiento adecuado de los procesos al interior de la organización, así como el logro de los resultados con eficiencia y eficacia.



Es importante tener claridad respecto a los beneficios y la utilidad práctica de la capacitación con enfoque de desarrollo humano, tanto para la organización, como para los mismos colaboradores o trabajadores. Los beneficios para la organización son: la creación de una imagen positiva, el incremento de la productividad y calidad de trabajo, perfeccionamiento en realización y cumplimiento de tareas, desarrollo de procesos eficientes y la buena comunicación en toda la institución. Como parte de los beneficios para los trabajadores se considera el incremento de la satisfacción con el puesto de trabajo y el logro de objetivos y metas de orden personal. (Hernández y Cruz, 2014)

### **2.2.6 Desempeño laboral**

El desempeño profesional es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripicia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros (Aguilar, 2016).

El desempeño profesional es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Villalobos, 2007). El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

El desempeño profesional debe ser entendido como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño profesional el resultado de la interacción entre todas estas variables (Leibovich, 2006).

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

También lo define como las acciones o comportamiento observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. En este sentido, el desempeño profesional de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Por otro lado, Milkovich y Boudreau, (1994) menciona que el desempeño incluye una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. En este sentido Chiavenato (2000) sostiene que los elementos del desempeño laboral deben incluir factores actitudinales como: disciplina, cooperación, iniciativa, responsabilidad, seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos como: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Lo sustentado anteriormente permite afirmar que el desempeño profesional es manera como los trabajadores desarrollan su labor. Es susceptible de medición y evaluación cuyos resultados esbozan el rendimiento de individual de cada colaborador, considerando como parte de su valoración la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las destrezas en la organización. Las evaluaciones del desempeño generalmente se realizan con una periodicidad anual que permite elevar el valor de un trabajador para su promoción o en todo caso su salida del sistema.

Es menester mencionar que los factores que juegan un papel importante en el rendimiento laboral son la motivación y actitud de las personas durante el desarrollo de sus tareas.

La evaluación del desempeño esta caracterizado porque se da en el lugar donde realmente se realiza el trabajo, verificando el comportamiento del trabajador respecto a como este se organiza, aplica sus conocimientos, como logra integrar el conjunto de sus habilidades a la práctica concreta de su función y además como actúa como ser humano y se relaciona con todos los miembros de su equipo en este caso concreto, el equipo de salud.

La evaluación del desempeño se trata de un proceso que cuenta con pasos secuenciales que se desarrollan en un tiempo determinado, con el propósito de valorar de manera cuantitativa y cualitativa el nivel de eficiencia y eficacia de los trabajadores en el cumplimiento de las actividades que demanda su puesto laboral, lo que permite mostrarles sus fortalezas y debilidades para brindarles la ayuda necesaria para mejorar progresivamente (Salas, 1999).

Según Varela (2006), la evaluación del desempeño se realiza por las siguientes razones: brindar información para tomar de decisiones, ofrecer la posibilidad de que el superior y el subalterno repasen la conducta laboral. Esto permite que ambos elaboren un plan para corregir las deficiencias descubiertas. Finalmente, ayuda a administrar mejor el desempeño de la institución.

Todo proceso de evaluación del desempeño debe incluir como objetivos: 1) conservar la productividad y eficiencia en todas las áreas de la organización de acuerdo a sus necesidades; 2) implementar estrategias para la mejora continua en caso el trabajador alcanzara resultados desfavorables; c) Aprovechar para que a través de los resultados obtenidos se construyan modelos de servidores que se forman y desarrollan en la institución; d) Proyectar el potencial laboral de los trabajadores tomando en cuenta su rendimiento actual; finalmente e) Otorgar oportunidades y alternativas de crecimiento y desarrollo a todos los que forman parte de la institución, considerando las metas individuales y corporativas.

### **2.2.7 Principios de la evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño debe estar fundamentada por una serie de principios básicos que orienten su desarrollo. Estos son:

- Coincidir con el interés de desarrollo de los miembros de la organización.
- Expectativas de evaluación que se fundamentan en información sustancial respecto al puesto laboral.
- Objetivos del sistema de evaluación que sean claramente definidos.
- Participación activa de los trabajadores en la implementación del sistema de evaluación.

- Rol de los encargados de la supervisión de la evaluación orientado al brindar consejo para la mejora.

### **2.2.8 Características de desempeño laboral**

El desempeño laboral esta caracterizado por corresponder al conjunto de conocimientos, destrezas y capacidades que espera que un trabajador ejecute y evidencie cuando lleva a cabo su labor.

El MINSA (2008), como ente normativo nacional plantea ocho áreas fundamentales de evaluación del desempeño radican en la medición de la capacidad de planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad/discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de normas.

- **Planificación:** En esta dimensión se mide la capacidad del de los enfermeros para la elaboración, ejecución y evaluación de trabajo propio y del personal que tienen a su cargo. Evalúa también la capacidad de uso racional de los recursos con los que dispone.
- **Responsabilidad:** mide el nivel de compromiso que tiene trabajador para un oportuno y adecuado cumplimiento de sus funciones y/o tareas asignadas.
- **Iniciativa:** Valora el nivel de espontaneidad e iniciativa durante la labor que realiza la enfermera sin la presencia de supervisores, creando soluciones novedosas, originales frente a los problemas que presentan en el cumplimiento de su función.
- **Oportunidad:** realiza la medición del cumplimiento de las actividades propias de su función en el tiempo establecido.
- **Calidad de Trabajo:** Evalúa la presencia y frecuencia de trabajo bien realizado o con errores, así como la presentación de productos trabajados con orden y exactitud.
- **Confiabilidad y Discreción:** Valora la utilización adecuada y reservada de la información que tiene disponible como parte de su puesto de trabajo.
- **Relaciones Interpersonales:** Evalúa las habilidades de relacionamiento con los miembros de su equipo de trabajo.
- **Cumplimiento de las normas:** mide el grado de cumplimiento de la normatividad establecida por la organización.

- Reglamento Interno de Trabajo: Valora el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a la reglamentación, protocolos y guías de procedimientos aprobadas por la institución.

### **2.2.9 Desempeño del Profesional de Enfermería**

El desempeño laboral de los enfermeros se sustenta en la ejecución de sus actividades y/o funciones con el profesionalismo que lo debe caracterizar, mediante el cual pone de manifiesto sus conocimientos, habilidades, destrezas, responsabilidad y motivación en busca de una prestación de cuidado al paciente con calidad (Ariza, 2009).

La misión principal de los profesionales de enfermería es brindar atención y cuidado a los seres humanos en las diferentes etapas de su vida contextualizados en el proceso salud enfermedad, lo cual hace que esta profesión sea única. En la práctica las enfermeras desarrollan dos funciones sustanciales: el rol de prestación de servicio en las instituciones de salud donde se desenvuelven y además gestionan y coordinan esta prestación de cuidado (rol prestacional y de gestión) aplicando sus conocimientos clínicos, habilidades administrativas y de liderazgo gerencial que a veces van más allá de su rol y desempeño. Es así que, la labor que desarrolla la enfermera como ser humano, está caracterizado por la exigencia física e intelectual que esta demanda para atender con estrategias creativas las necesidades de las personas. Además, para tal fin, emplea el método científico, herramientas, materiales y técnicas respectivas que tendrán un impacto en la calidad de cuidado (Huber, 1999).

La característica propia o esencial de un trabajo está dado por: el contenido, referido a tareas, conducta, funciones, relaciones, responsabilidades, los requisitos para desempeñarlo, habilidades, experiencias y capacidades. Por otro lado, también se encuentran los beneficios laborales y remuneraciones por las tareas realizadas, así tenemos: sueldos, ascensos y satisfacción de naturaleza intrínseca. Esto sustenta la importancia del desempeño de las personas, en este caso las enfermeras como fuerza laboral primordial, para llevar a cabo tareas que serán potenciadas con sus experiencia, habilidades y capacidades desarrolladas mediante los procesos de capacitación y especialización, así como sus motivaciones propias que se articularan a los objetivos de la institución del cual forman parte (Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W, 1994).

La medición del desempeño de los profesionales que laboran en los servicios de salud, según la Organización Panamericana de la Salud, debe estar caracterizado porque se da en el lugar de trabajo, en el contexto real y evidencia el comportamiento de los profesionales respecto a la organización, retención y utilización de los conocimientos que adquieren, la organización e integración del conjunto de habilidades a la práctica y finalmente a actuación e interrelación con los miembros de su equipo de salud.

### 2.3 Definición de términos básicos

- **Eficiencia:** Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.
- **Eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados.
- **Evaluación:** Corresponde a la comparación que se debe realizar entre los objetivos establecidos y las actividades programadas respecto a logro de los resultados. Debe incluir Los resultados, pero además los objetivos, los medios de aplicación entre otros.
- **Evaluación al desempeño profesional:** Es un proceso sistemáticamente aplicado para valorar y luego intervenir para mejorar los resultados obtenidos en términos de cumplimiento de actividades y comportamientos.
- **Capacitación:** Diferentes métodos que se emplean para lograr el desarrollo profesional y motivacional de las enfermeras, permitiendo, además, potenciar sus habilidades para llevar acabo de manera eficaz sus funciones.
- **Calidad:** Características de un producto o servicio que responde a las necesidades del cliente y que le pueden producir satisfacción o insatisfacción. Es decir, la calidad se mide en función de la valoración que el cliente realiza al producto o servicio que decepciona.
- **Servicio:** Corresponde a la serie de actividades que tienen como propósito atender las necesidades que demandan los clientes. Este conjunto de actividades deberá ser desarrolladas con el propósito de cubrir o superar las expectativas de quien hará uso del mismo.
- **Servicio al Cliente:** Es una serie de actividades que tienen una naturaleza intangible, donde se lleva a cabo una relación directa entre un empleado y un cliente en un ambiente físico (instalaciones) o virtual con el objeto de satisfacer las expectativas o deseos de las personas.

- **Capacitación y desempeño laboral:** Es la articulación de las necesidades de optimización de rendimiento y la capacitación para garantizar el logro de resultados para las personas y de manera corporativa.
- **Organización:** Es la forma de determinar cómo se llevarán a cabo las tareas, quien será responsable de su ejecución, como serán agrupadas estas tareas y donde y en qué pasos se tomarán las decisiones de mejora.

## 2.4 Hipótesis

### 2.4.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución privada de salud de Lima.

Ho: No existe relación significativa entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución privada de salud de Lima.

### 2.4.2 Hipótesis específica

Ha: Existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión planificación, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ho: No existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión planificación, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ha: Existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión responsabilidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ho: No existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión responsabilidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.



Ha: Existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión iniciativa, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ho: No existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión iniciativa, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ha: Existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión oportunidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ho: No existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión oportunidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ha: Existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión calidad de trabajo, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ho: No existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión calidad de trabajo, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ha: Existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión confiabilidad y discreción, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ho: No existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión confiabilidad y discreción, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ha: Existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ho: No existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ha: Existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión cumplimiento de las normas en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ho: No existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión cumplimiento de las normas en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

## **2.5 Variables**

Variable 1: Capacitación de las enfermeras

Variable 2: Desempeño laboral de las enfermeras

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Enfoque y diseño de investigación**

El presente estudio es de Descriptivo porque se observaron los fenómenos tal y como se presenta en el contexto natural; de corte transversal porque la información se recolectó en un solo momento, haciendo un corte en el tiempo, y correlacional porque se estableció la relación entre dos variables: nivel de capacitación y desempeño laboral, mediante la prueba de correlación estadística; previa medición de cada variable de forma independiente.

#### **3.2 Población y muestra de estudio**

La población de estudio estuvo tipo descriptivo de corte transversal, correlacional. conformada por las 40 profesionales de enfermería que laboran en los Servicios Generales de Hospitalización de una institución de salud privada de Lima. Dada la cantidad de la población, el total constituirá la muestra. El tipo de muestreo, no probabilístico de tipo intencional

El presente estudio siguió un diseño no experimental, porque no se manipularon las variables, solo se recogió información con respecto a una situación tal como se presenta en la realidad previamente determinada y descrita, para luego medir el grado de relación que existe entre sus variables de estudio.

##### **3.2.1 Criterios de Inclusión**

- Enfermeras(os) asistenciales que trabajan en los servicios de hospitalización: Maternidad, Sala de Operaciones, Unidad de Cuidados Intensivos y Neonatología.
- Enfermeras(os) que se encuentren trabajando en el tiempo que se apliquen los instrumentos de medición.
- Enfermeras(os) que acepten voluntariamente participar en la investigación, previa firma del consentimiento informado.

### 3.2.2 Criterios de exclusión

- Enfermeras(os) que no laboren en los Servicios de Hospitalización.
- Enfermeras(os) que no se encuentren trabajando en la institución en el momento de la aplicación de los instrumentos de medición, ya sea por permiso, vacaciones, etc.

### 3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos

De acuerdo al planteamiento y exigencias de la investigación, para la recolección de datos se utilizó la encuesta como técnica y se utilizaron dos instrumentos. La variable desempeño laboral se midió mediante el instrumento tipo rúbrica denominado: Evaluación de desempeño y conducta laboral (profesionales), elaborado y aplicado por el Ministerio de Salud (2014), respaldado en la Resolución Ministerial 626 / 2008, que contiene ocho dimensiones denominados factores únicos con cinco niveles valorativos que se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 1. Escala de valorización según factores únicos.

Factores únicos	Niveles valorativos				
	V	IV	III	II	I
Planificación	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Responsabilidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Iniciativa	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Oportunidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Calidad de trabajo	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Confiabilidad y discreción	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Relaciones interpersonales	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Cumplimiento de normas	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Total	14	28	42	56	70

El puntaje mínimo del instrumento 14 y el puntaje máximo 70 para efectos del manejo estadístico y presentación de los resultados, se realizó una categorización expresada en la siguiente tabla

Tabla 2. Criterios diagnósticos de la escala de desempeño laboral.

Niveles	Valores	
Excelente	32 - 40	61 - 70
Bueno	24 - 32	49 - 60
Regular	16 - 24	37 - 48
Malo	08 - 16	26 - 36
Muy malo	- 08	14- 25

Se solicitó permiso a la administración de la Clínica donde se aplicaron los instrumentos para realizar la investigación en dicha institución de salud, a través un oficio dirigido a la dirección. Una vez que se recibió la aceptación se coordinó con las jefas de enfermeras de los Servicios para elaborar un cronograma de recolección de datos que incluía fechas y horarios.

Antes de la aplicación del instrumento se realizó una reunión con las enfermeras que participarían en el estudio y se les explicó los objetivos de la investigación, la confidencialidad y anonimato del cuestionario, al mismo tiempo que se hizo hincapié de la importancia de sus respuestas; luego se les solicitó que firmen el consentimiento informado

En la variable nivel de capacitación se utilizó una lista de chequeo de verificación de los datos obtenidos del legajo de las enfermeras respecto a los eventos de capacitación formal e informal cuantificando el número de horas y créditos durante el año 2019. Esta lista de chequeo ha sido validada por juicio de expertos.

### **3.4 Descripción de Procedimiento de recolección de datos y análisis**

Se solicitó permiso a la administración de la Clínica donde se aplicó los instrumentos para realizar la investigación en dicha institución de salud, a través un oficio dirigido a la dirección.

Una vez obtenida la información, la organización de datos se realizó a través de una matriz de tabulación, que permitió realizar un mejor análisis de la información obtenida, para lo cual se empleó el paquete estadístico SPSS, versión 21.0 para Windows. Para correlacionar las variables se utilizó Prueba Tau b de Kendall. Los resultados se presentarán en tablas o gráficos para su análisis e interpretación respectiva

### **3.5 Lugar de ejecución**

El presente estudio se llevó a cabo en una clínica privada ubicada en el distrito de La Molina, Provincia de Lima, Perú, con más de 30 años de servicio. Cuenta con un Instituto del Cerebro y Columna Vertebral, el Instituto Urológico PS Médica, Instituto Oftalmológico Multivisión; Unidades especializadas dedicadas a la investigación, desarrollo e introducción de nuevas técnicas de tratamiento de pacientes al medio nacional. Cuenta con servicios de consulta externa, hospitalización, salas de cirugía, recuperación, cuidados intensivos, emergencia y trauma shock, laboratorios de análisis clínicos y de ayuda para el diagnóstico. Tiene más de 150 médicos en staff, para atender más de 39 especialidades.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS

#### 4.1 Resultados

Los resultados se presentan en las siguientes tablas y gráficos:

Tabla 3. Datos Generales de profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 25 a 28 años	3	7,5
	De 29 a 32 años	12	30,0
	De 33 a 36 años	16	40,0
	De 37 a 42 años	9	22,5
Sexo	Masculino	3	7,5
	Femenino	37	92,5
Cond. Laboral	Nombrado	9	22,5
	CAS	31	77,5
Tiempo de servicio	De 4 a 6 años	15	37,5
	De 7 a 9 años	25	62,5
Total		40	100,0

En la Tabla 3 se observa que el 90,0% de los profesionales de enfermería de una clínica privada de Lima donde se desarrolló el estudio, tienen más de 28 años de edad, 92,5% son de sexo femenino y el 62,0% tienen entre 7 a 9 años de actividad laboral. Respecto a la condición laboral, el 77,5% son contratados.

Tabla 4. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk en las variables Clima Laboral, Satisfacción laboral y sus dimensiones.

	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	0,732	40	0,031
Satisfacción laboral	0,812	40	0,044
Capacitación	0,634	40	0,032
Planificación	0,832	40	0,005
Responsabilidad	0,812	40	0,051
Iniciativa	0,616	40	0,018
Oportunidad	0,412	40	0,006
Calidad de trabajo	0,328	40	0,000
Confiabilidad y discreción	0,734	40	0,043
Relaciones Interpersonales	0,753	40	0,041



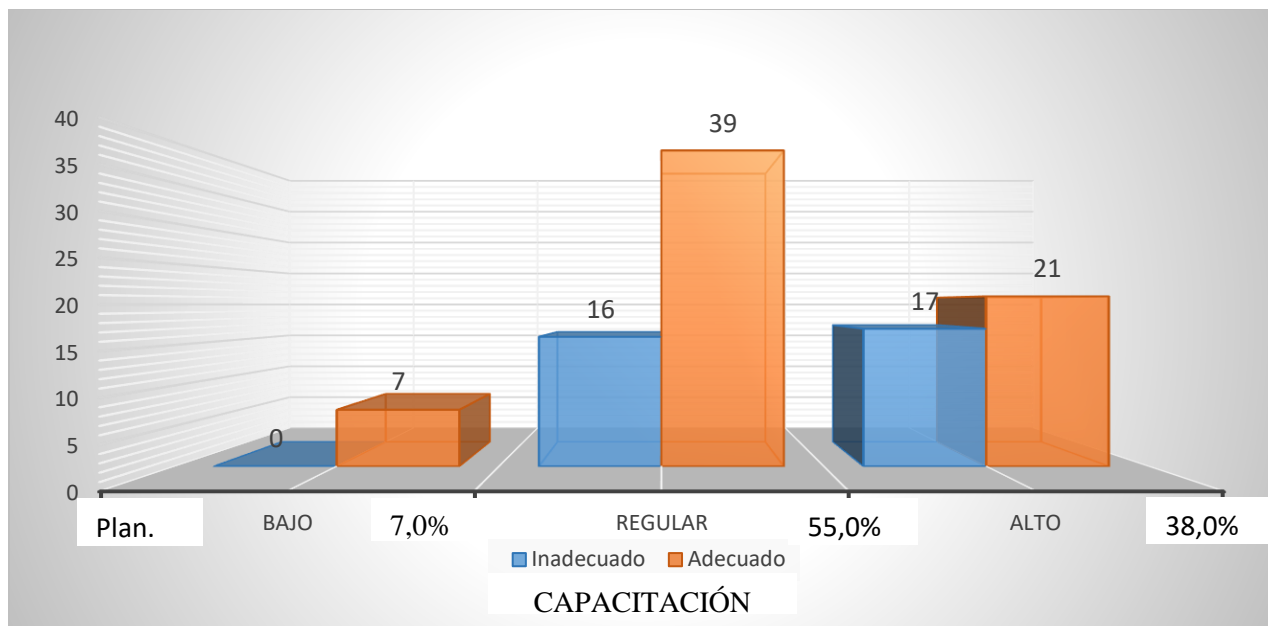


Figura 1. Relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión planificación, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

La Figura 1 muestra la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en su dimensión planificación en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima, observándose que 55% de los enfermeros presenta un nivel de desempeño regular y 38% desempeño laboral alto. Por otro lado 67% muestra un adecuado nivel de capacitación y 33% un nivel inadecuado de capacitación. Del 38% de enfermeros con nivel de desempeño alto respecto a la planificación, 21% de ellos reciben adecuada capacitación y el 17% reciben un nivel inadecuado.

Tabla 4. Prueba Tau b de Kendall entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión planificación, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Tau_b de Kendall	Capacitación	Planificación
Coefficiente de correlación	1,000	,103
Sig. (bilateral)	.	0,041
N	40	40

En la Tabla 5 se observa que la significancia de correlación de Tau b de Kendall fue de  $0,041 < 0,05$  por lo que se determina que existe asociación entre el desempeño laboral en su dimensión planificación con la capacitación.

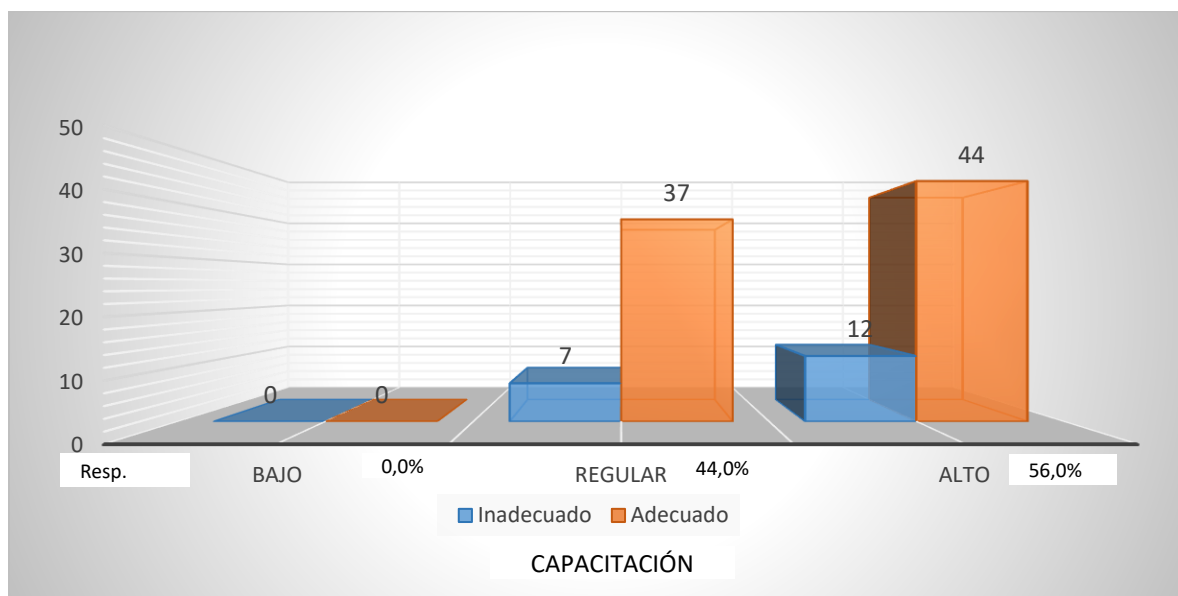


Figura 2. Relación entre capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión responsabilidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima

En la figura 2, se aprecia que respecto al desempeño laboral en su dimensión; responsabilidad, el 56% de los enfermeros que participaron en el estudio tienen un nivel alto de los cuales 44% muestran una adecuada capacitación y 12% nivel inadecuado. Así también, 44% presentó regular responsabilidad, de las cuales el 37% recibe una adecuada capacitación y 7% inadecuada.

Tabla 5. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el desempeño laboral respecto a la responsabilidad en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Tau_b de Kendall	Capacitación	Responsabilidad
Coefficiente de correlación	1,000	,073
Sig. (bilateral)	.	0,791
N	40	40

En cuanto a la correlación de Tau b de Kendall, la Tabla 6 muestra que el nivel de significancia fue de  $0,791 > 0,05$  por lo que indica que no existe asociación entre la responsabilidad y la capacitación.

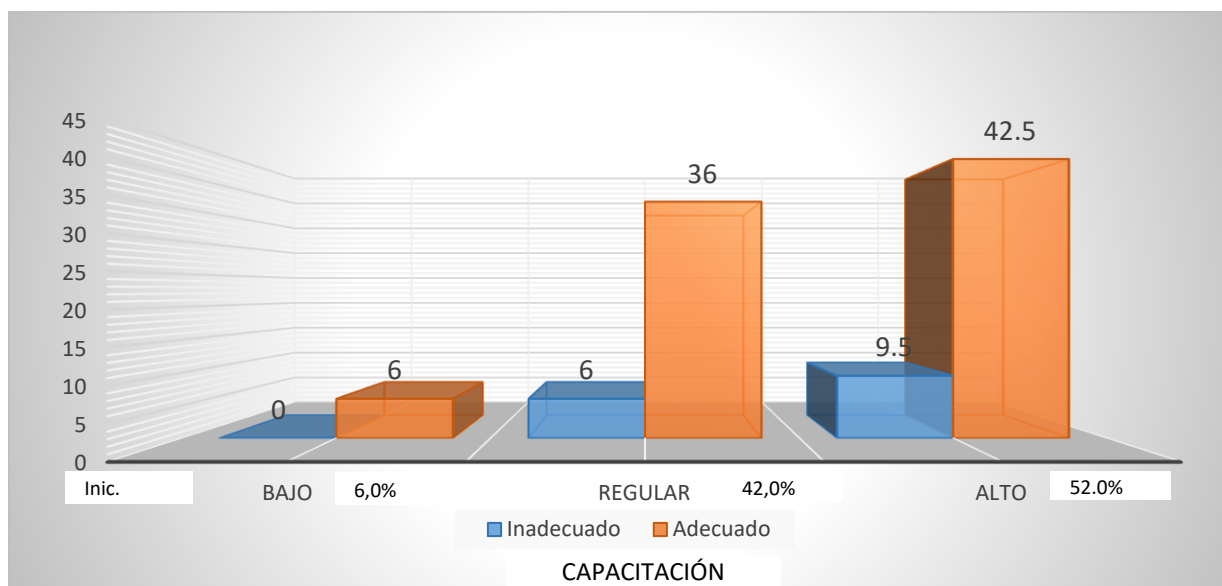


Figura 3. Relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión iniciativa, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Referente al desempeño laboral con las iniciativas se reportó que 52% de los enfermeros mostraron un nivel alto y a su vez 42% de ellos perciben un nivel medio mientras que 6% percibe un nivel bajo de iniciativas. 84,5% indican que reciben adecuada capacitación y 15,5 de los enfermeros reciben inadecuada capacitación (Figura 3).

Tabla 6. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión iniciativa, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima

Tau_b de Kendall	Capacitación	Iniciativa
Coefficiente de correlación	1,000	,065
Sig. (bilateral)	.	0,821
N	40	40

La significancia de correlación de la prueba de Tau b de Kendall fue de  $0,821 > 0,05$  por lo que indica que no existe asociación entre el desempeño laboral en la dimensión iniciativa y la capacitación (Tabla 7).

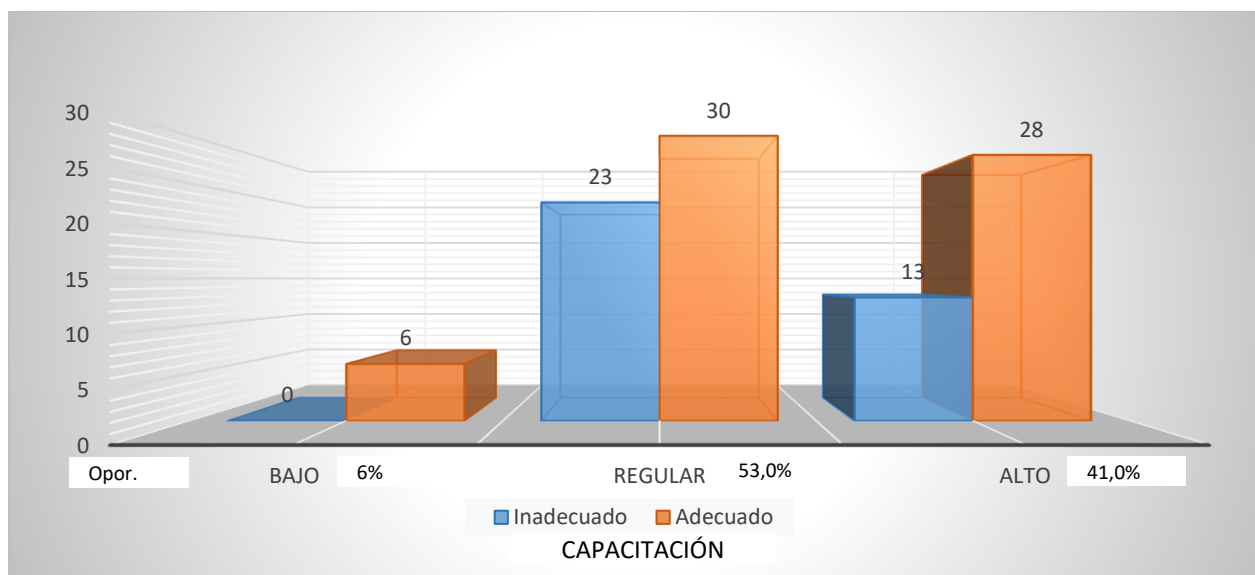


Figura 4. Relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión oportunidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

En la figura 4 se puede observar que 53% de los enfermeros mostró un nivel regular de desempeño laboral en su dimensión oportunidad, de los cuales 30% reciben adecuada capacitación y 23% inadecuada. Cabe indicar que el total de enfermeros con alto desempeño laboral (41%) 28% perciben una adecuada capacitación y 13% inadecuada. Asimismo se aprecia que el 6% de enfermeros tienen capacitación adecuada y a su vez se encuentran en un nivel bajo de oportunidad.

Tabla 7. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión oportunidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Tau_b de Kendall	Capacitación	Oportunidad
Coefficiente de correlación	1,000	,335
Sig. (bilateral)	.	0,023
N	40	40

La tabla 8, muestra que la significancia de correlación de la prueba de Tau b de Kendall fue de  $0,023 < 0,05$  por lo que se determina que existe asociación entre el desempeño laboral en su dimensión oportunidad y la capacitación

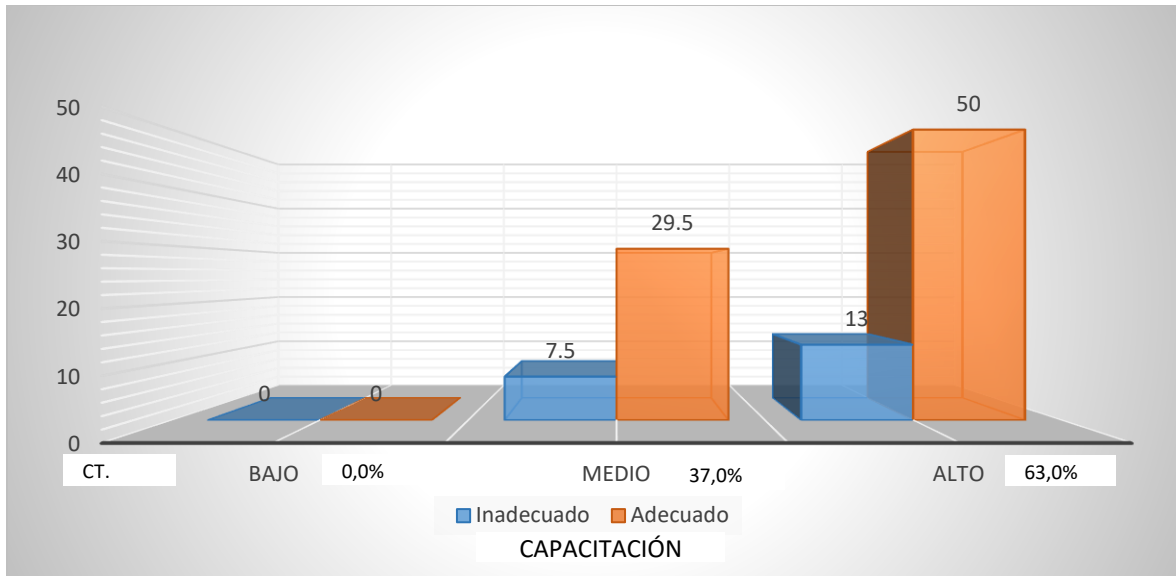


Figura 5. Relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión calidad de trabajo, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

En el desempeño laboral y la calidad de trabajo del personal de los enfermeros, El 63% tenían un nivel alto, 37% regular. De los enfermeros que presentaron nivel regular, 29,5% recibieron adecuada capacitación y 7,5% inadecuada. El personal de enfermería que estaba en un nivel alto de calidad de trabajo, 50% recibieron adecuada capacitación 13% inadecuada. (Figura 5).

Tabla 8. Prueba Tau b de Kendall entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión calidad de trabajo, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Tau_b de Kendall	Capacitación	Calidad de trabajo
Coefficiente de correlación	1,000	-,047
Sig. (bilateral)	.	0,616
N	40	40

Se reporta que la significancia de Tau b de Kendall fue de  $0,616 > 0,05$  por lo que no existe vínculo entre las variables (tabla 8)

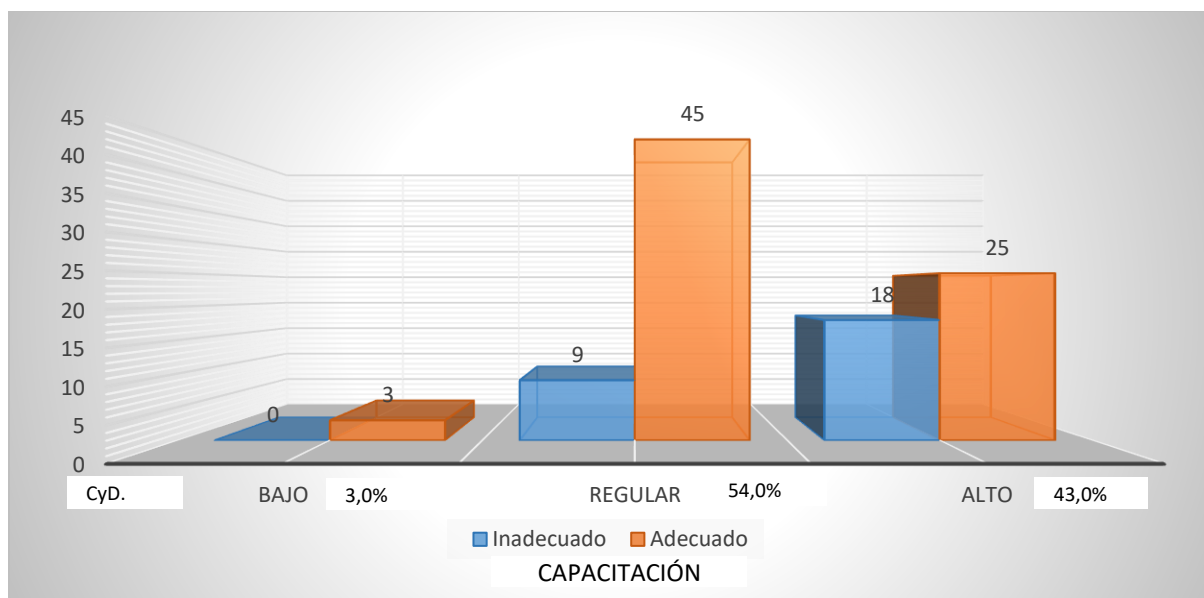


Figura 6. Relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión confiabilidad y discreción, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

La figura 6 muestra los niveles de desempeño laboral de los enfermeros en la dimensión de confiabilidad y discreción, así como el nivel de capacitación que reciben, observándose que del 54% que presenta regular confiabilidad y discreción, 45% reciben adecuada capacitación y 9% inadecuada. Se observa además que, 43% presentó nivel alto en esta dimensión, de las cuales 25% presentó una adecuada capacitación y 18% inadecuada. El 3% presentó bajo desempeño laboral.

Tabla 9. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión confiabilidad y discreción, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Tau_b de Kendall	Capacitación	Confiabilidad y discreción
Coefficiente de correlación	1,000	,142
Sig. (bilateral)	.	0,425
N	40	40

En la correlación de Tau b de Kendall entre el desempeño laboral en la confiabilidad y discreción con la capacitación, la significación fue de  $0,425 > 0,05$  indica que no existe vínculo entre ambas variables estudiadas (Tabla 9).

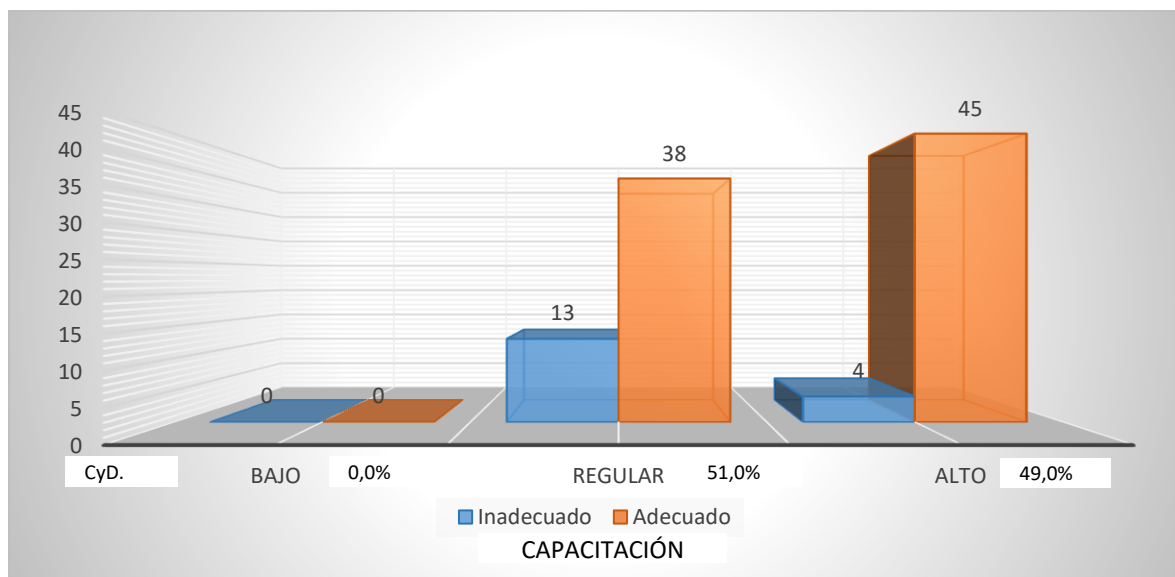


Figura 7. Relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

La Figura 7, revela que, 49% de los enfermeros que participaron en el estudio tienen un nivel de desempeño laboral alto en la dimensión relaciones interpersonales, siendo que el 45% de las mismas reciben capacitación adecuada, mientras que, 4% reciben una inadecuada capacitación. En cuanto al personal de enfermería que tienen un desempeño laboral regular, un 38% de los enfermeros muestra una capacitación adecuada.

Tabla 10. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Tau_b de Kendall	Capacitación	Relaciones interpersonales
Coefficiente de correlación	1,000	-,241
Sig. (bilateral)	.	0,029
N	40	40

En cuanto a la significancia de correlación de Tau b de Kendall para el desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales y la capacitación, la Tabla 10 muestra que fue de  $0,029 < 0,05$  por lo tanto se determina que si existe vínculo entre ellas.

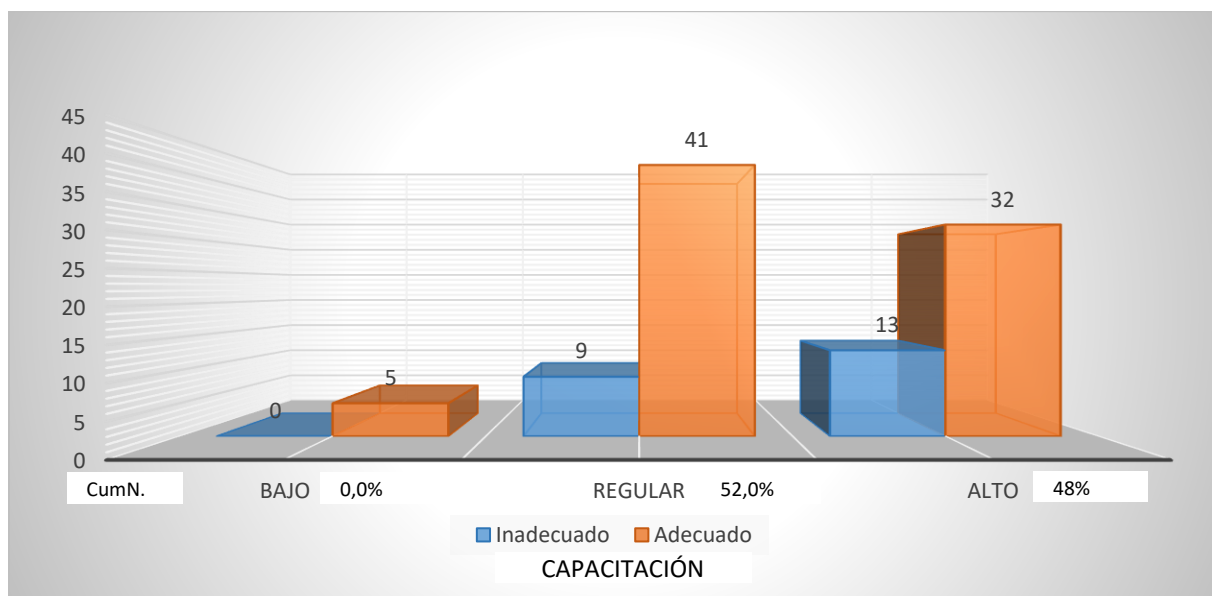


Figura 8. Relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en su dimensión cumplimiento de las normas, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

En la Figura 8, el 48,5% de los enfermeros tienen un nivel desempeño laboral alto en la dimensión cumplimiento de las normas, el 32% de las mismas recibieron capacitación adecuada, y 16% reciben una inadecuada capacitación. En cambio 52% del personal de enfermería con desempeño laboral regular, un 38% de los enfermeros refirieron una capacitación adecuada y el 14% inadecuada.

Tabla 11. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el desempeño laboral en su dimensión cumplimiento de las normas, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Tau_b de Kendall	Capacitación	Cumplimiento de las normas
Coefficiente de correlación	1,000	-,102
Sig. (bilateral)	.	0,004
N	40	40

Respecto a la correlación para las variables mediante la prueba de Tau b de Kendall, se encontró una significancia de  $0,004 < 0,05$  por lo que se determina que existe relación entre ambas variables satisfacción y clima laboral (Tabla 11).



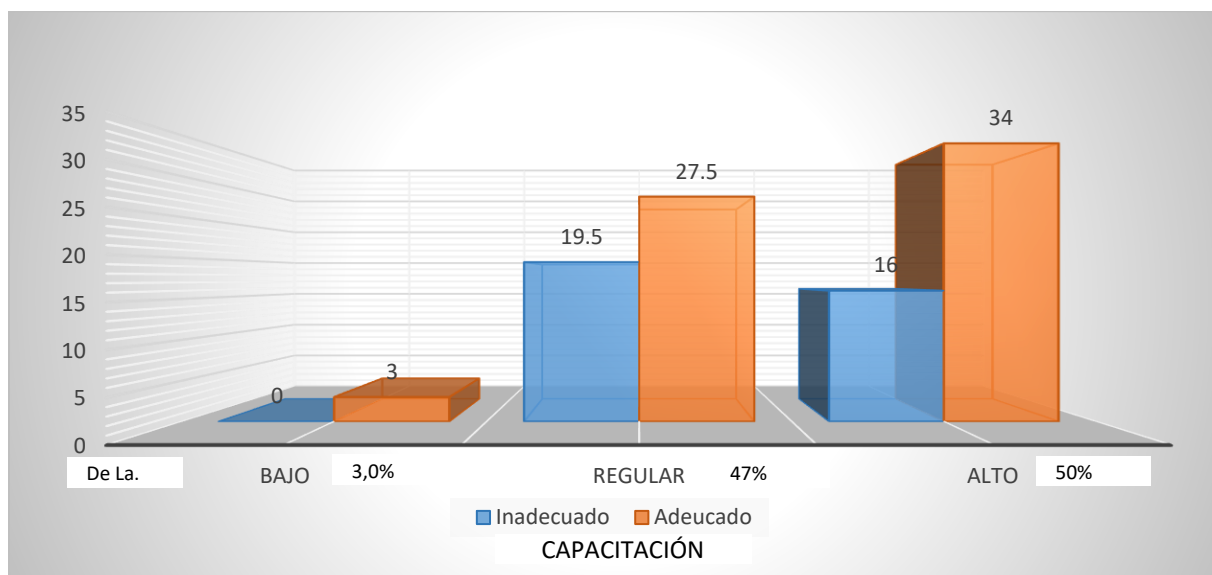


Figura 9. Relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

El desempeño laboral y el nivel de capacitación, en la figura 9, se observa que 50% tienen un desempeño laboral alto, el 34% de ellos su nivel de capacitación era adecuado y el 47% tenían un desempeño laboral regular, de ellos el 27.3% recibieron capacitación adecuada y solo 3% mostraron un bajo desempeño laboral a pesar de que todos recibieron capacitación adecuada.

Tabla 12. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Tau_b de Kendall	Capacitación	Desempeño laboral
Coefficiente de correlación	1,000	-,112
Sig. (bilateral)	.	0,012
N	40	40

La correlación para las variables desempeño laboral y capacitación mediante la prueba de Tau b de Kendall, el valor encontrado -,112 es bajo, con una significancia de  $0,012 < 0,05$  por lo que se determina que existe relación entre ambas variables estudiadas (Tabla 12).

## 4.2 Análisis y discusión de resultados

Los resultados generales de la tabla 3, muestran que la mayoría 90% de las enfermeras que participaron en el estudio son mayores de 28 años de edad y el 62% con 7 a 9 años de experiencia laboral. La edad y la experiencia son componentes fundamentales para una atención de calidad que permiten reducir los riesgos para el paciente, lo mismo que propicia un alto rendimiento, debido a la experticia que se desarrolla con los años de recorrido en la profesión de enfermería, tal como lo señala Domínguez, Clemencia y Aguilar (2017).

Otro dato general que resalta, es que la mayoría 92.5% de los profesionales de enfermería son de sexo femenino, al respecto Arroyo, Lancharro y Morillo (2011), manifiestan que históricamente y culturalmente el rol del enfermero se ha ligado a lo largo de los años a una actividad propia de las mujeres, paradigma que aún permanece fuertemente arraigada en algunas sociedades y que ha tenido un fuerte impacto en el desarrollo de esta profesión.

Respecto al primer objetivo específico que plantea determinar la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión planificación en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima, la figura 1, muestra que la mayor parte de las enfermeras 55%, evidencian un nivel de desempeño regular mientras que 38% tenían un nivel de desempeño alto en la dimensión planificación. La planificación dentro del trabajo de la enfermera es fundamental considerando que se trata de una etapa donde se diseña y se toma decisiones respecto a los pasos a seguir para alcanzar un determinado objetivo en la gestión del cuidado. En este sentido, se puede afirmar que un grupo significativo de las enfermeras que participaron en el estudio planifican eficiente y eficazmente sus actividades en un nivel de medio a alto. Por otro lado, se reporta que, del total de enfermeras con nivel de desempeño medio, un 39% presenta una capacitación adecuada respecto a la cantidad de horas y créditos exigidos en la ley del trabajo del enfermero N° 27669, mientras que 16% presenta un nivel de capacitación inadecuado no cumpliendo con esta exigencia. También, del 38% de las enfermeras que muestran un alto nivel de desempeño en planificación 21% tienen un nivel de capacitación adecuado de acuerdo a lo estipulado en la ley de referencia. Al realizar la correlación entre la variable desempeño en su dimensión planificación con la capacitación mediante la prueba Tau\_b de Kendall en la tabla 5 se muestra que la significancia de correlación fue de  $0,041 < 0.05$  (Tabla 4), dicho resultado se puede rechazar la hipótesis nula y se acepta nuestra

hipótesis indica que existe relación entre desempeño en la dimensión planificación con el desempeño laboral.

El segundo objetivo de investigación consistió en determinar la relación que existe entre capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión responsabilidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. La figura 2 presenta como resultados que un 56% grupo importante de enfermeras tenían alta responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones y su desempeño, es decir las enfermeras asumen un compromiso con el propósito de cumplir oportuna y adecuadamente con la función de gestión de cuidado (MINSA, 2008). Los resultados mencionados coinciden con los reportados por Gómez (2015) en su estudio sobre identidad y conocimiento de responsabilidades en internos de enfermería, realizado en Lima, Perú, donde un 57.1% presentó un alto nivel de desempeño y responsabilidad con sus funciones. Se debe considerar que, la identidad y compromiso generan la responsabilidad en el cumplimiento de las funciones, esto se explica porque que la participación en los colectivos y equipos profesionales permiten además de adquirir conocimientos y habilidades de la profesión, asimilan valores y actitudes, asumiendo así la responsabilidad altamente desarrollada (Chávez, 2020). Cabe indicar que del total de enfermeras que presentaron un alto desempeño en esta dimensión, un 44% cuentan con una capacitación adecuada, mientras que 12% un nivel inadecuado de capacitación. Sin embargo, la prueba de correlación de Tau b de Kendall entre la dimensión responsabilidad y la variable capacitación (tabla 5) muestra un nivel de significancia de  $0,791 > 0,05$  por lo que no se puede rechazar la hipótesis nula, aceptando que no existe relación entre estas.

Respecto a los resultados que dan respuesta al tercer objetivo de investigación que plantea establecer la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión iniciativa, en los profesionales de enfermería, se encontró que, por un lado, la mayoría 52% de las enfermeras presentaron un nivel alto en la dimensión iniciativa del desempeño, mientras que 42% de las enfermeras mostraron un nivel regular. Por otro lado, del total de enfermeras con nivel alto de iniciativas un 42.5% tiene nivel de capacitación adecuado y solo 9.5% nivel inadecuado. En cuanto a la dimensión iniciativa del desempeño laboral de las enfermeras, Mass y Lesmes (2020), mencionan que se trata de un aspecto considerado dentro de las competencias críticas o claves en su profesión y esta se refiere a la predisposición personal positiva

para emprender o crear oportunidades, sin la necesidad de estímulos externos y esto se podría potenciar mediante la capacitación. Esto se contradice con los resultados de correlación de Tau b de Kendall (tabla 6) donde se muestra que la significancia fue de  $0,821 > 0,05$ , determinándose que no existe relación entre la iniciativa y la capacitación, es decir que ambas variables se comportan de manera independiente, siendo que aparentemente los procesos de capacitación no están acompañando necesariamente la iniciativa como competencia fundamental en los enfermeros.

El cuarto objetivo de investigación fue establecer la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión oportunidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización. En primera instancia para dar respuesta a este objetivo se analizó los datos descriptivos respecto a la dimensión oportunidad y la capacitación, encontrándose que 53% de las enfermeras presentan un nivel de competencia medio respecto a la oportunidad referido al cumplimiento de los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados (MINSA, 2008), mientras que 41% mostro nivel alto en esta dimensión. Asimismo, del total de enfermeras que tuvieron nivel medio y alto de competencia en la dimensión oportunidad (94%), la mayoría (58%) evidenció tener una capacitación adecuada y 36% tiene capacitación inadecuada, es decir la mayor parte de las enfermeras del estudio cumplen sus tareas en el tiempo y momento adecuado en un nivel medio a alto y además tienen un nivel adecuado de capacitación. Referente a la dimensión oportunidad el Colegio de Enfermeros del Perú (2008) en el compromiso de honor que todo profesional enfermero realiza considera como una exigencia ética, pone de manifiesto que, una característica del cuidado debe ser humano, oportuno y seguro, lo que también se refrenda en el artículo 4 y 23 del código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú. Rodríguez, Imbert, Reinosa y Pita (2017), en un estudio sobre evaluación de competencias profesionales en enfermeros en cuba afirman que, para lograr una competencia en la dimensión oportunidad en los enfermeros, que garantice la seguridad y calidad en los cuidados que se brindan al paciente, es necesario desarrollar la experiencia y sobre todo una actualización y capacitación permanente, más aún si los enfermeros se desenvuelven en servicios especializados. Esta afirmación da soporte al resultado que reporta el presente estudio, respecto a la correlación de estas variables mediante la prueba de Tau b de Kendall (tabla 7), encontrándose que la significancia fue de  $0,023 < 0,05$ , lo que permitio rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis que afirma la asociación entre la capacitación y la competencia en su dimensión oportunidad que consituye a su vez como una demanda etica y moral en todo profesionald e enfermería.

El quinto objetivo de investigación que consistió en determinar la relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión calidad de trabajo, en los profesionales de enfermería que participaron en el estudio. En primer lugar, se realizó el análisis descriptivo de la calidad de trabajo como dimensión de desempeño, los datos reportados en la tabla 5, muestran que el 63% de las enfermeras del servicio de hospitalización presentan un desempeño alto respecto a la calidad del trabajo que realizan y de ellas, el 50% cuenta con una adecuada capacitación, mientras que en el 13% la capacitación es inadecuada. Cabe indicar que la calidad de trabajo se puede entender como las características que responden a las necesidades del cliente con ausencia de deficiencias (Llinás, 2010). y en el caso de enfermería la calidad de cuidado permite garantizar la seguridad del paciente evitando riesgos. Robles (2008), sostiene que para garantizar que los profesionales, los enfermeros, ejecuten funciones de forma eficiente y eficaz, evitando y corrigiendo oportunamente los errores, se requiere actividades de formación, capacitación orientados a mejorar los conocimientos y habilidades. Estas afirmaciones se contradicen con los resultados que se reportan en el presente estudio, pues la significancia de correlación mediante la prueba Tau b de Kendall entre la capacitación y el desempeño en su dimensión calidad de trabajo fue de  $0,616 > 0,05$  (Tabla 8), lo que indica que se acepta la hipótesis nula, concluyendo que no existe asociación entre estas variables. Cabe indicar, sin embargo, que este resultado coincide con los hallazgos reportados por Flores, Ponce, Ruíz y Corral (2014) quienes concluyen en un estudio denominado “Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería realizado en un Hospital General Regional del Instituto Mexicano del Seguro Social”, que la calidad de trabajo de las enfermeras no está influenciada ni se relaciona con el nivel académico y capacitación alcanzado por estas.

El sexto objetivo específico fue determinar la relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión confiabilidad y discreción, en los profesionales de enfermería. Los datos descriptivos que destacan en el presente estudio revelan que un grupo mayoritario 57% de las enfermeras presentan un nivel de desempeño regular en la dimensión confiabilidad y discreción y otro grupo importante (43%) presenta un nivel alto. Del total de enfermeras con desempeño medio y alto en esta dimensión, un 70% presentan un nivel de capacitación adecuado y 27% nivel inadecuado. Un porcentaje poco significativo tiene nivel bajo de confiabilidad y discreción. Estos resultados son favorables, sin embargo se podrían hacer esfuerzos para lograr que ese grupo mayoritario de enfermeras con desempeño regular lleguen a un nivel alto

considerando que esta dimensión se constituye en una exigencia establecida en el Código de Ética y Deontología del colegio de Enfermeros del Perú (2008), donde establece, en su artículo 5, que la enfermera debe actuar de manera empática con el paciente brindándole confianza terapéutica, por otro lado respecto a la discreción, en el artículo 25 formula que el profesional enfermero debe mantener la discreción y el secreto profesional, solo exceptuado en caso de riesgo de vida de la persona. Es decir, esta dimensión del desempeño está referida al acto de confiar y en el depósito de confianza de las personas mientras que, la discreción se asocia al secreto profesional (Barboza, 2019). Cabe indicar que estos resultados, difieren con los reportados por Alejos (2021) en su estudio titulado Gestión y desempeño laboral del personal asistencial de un área diferenciada del Hospital Hipólito Unanue, 2020, donde se muestra que el 80% del personal, que incluye a los enfermeros, presentaron un nivel alto de desempeño en la dimensión confiabilidad y discreción, cifra mucho más favorable respecto al 43% que se obtuvo en el presente estudio, constituyéndose en una oportunidad de mejora. Al realizar el análisis de correlación mediante la prueba estadística de Tau b de Kendall se encontró una significancia de  $0,425 > 0.05$  (Tabla 9), no se rechaza la hipótesis nula, afirmando entonces que no existe asociación entre la capacitación y el desempeño en la dimensión confiabilidad y discreción.

Establecer la relación que existe entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales, corresponde al séptimo objetivo específico de investigación. Al respecto, los resultados de la figura 7, muestran que el desempeño laboral del 100% de enfermeras en la dimensión relaciones interpersonales, el 51% fue de regular a alto 49%, no reportándose niveles bajos de rendimiento en esta dimensión. El 83% presentan nivel adecuado de capacitación y solo 17% nivel inadecuado. En consecuencia, se identifica que las enfermeras tienen un desempeño medio a alto y la mayor parte de ellas cuenta con un nivel de capacitación adecuada. En un estudio similar Alejos (2021) reportó que, 64.7% del personal asistencial, presentaron nivel muy bueno de rendimiento laboral en relaciones interpersonales, entendida esta como el vínculo social que se desarrolla entre los individuos en el ambiente laboral (Barboza, 2019). Según el MINSA (2008) en esta dimensión valora la interrelación entre las personas y la adaptación al trabajo en equipo. La significancia de correlación que se obtuvo mediante la prueba de Tau b de Kendall fue de  $0,029 < 0.05$  (Tabla 10), lo que permitió rechazar la hipótesis nula por lo tanto se determina que si existe vínculo entre la capacitación y el desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales.

El octavo y último objetivo específico de investigación fue establecer la relación que existe entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en su dimensión cumplimiento de las normas, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. La figura 8, presenta los resultados descriptivos donde el 52% de las enfermeras evidencian un nivel regular de desempeño en el cumplimiento de normas, mientras que también un grupo importante 48% presentan un nivel alto de desempeño en esta dimensión, es decir la mayoría de las enfermeras que participaron en el estudio tienen un desempeño de regular a alto siendo que ningún caso presenta nivel bajo, de este total un grupo importante 73% presentaron un nivel adecuado de capacitación. Cabe señalar que el desempeño respecto al cumplimiento de normas mide el grado de compromiso, disposición y práctica de las normas y protocolos de la institución o servicio donde se desenvuelve el enfermero (MINSA, 2008). En consecuencia, es importante la capacitación del personal de enfermería para que este en mejores condiciones de cumplir con las normas internas y protocolos del servicio de salud donde laboral. El presente estudio permite confirmar la relación que existe entre la capacitación y la dimensión de cumplimiento de normas siendo que la significancia de correlación de Tau de Kendall fue de  $0,004 < 0,05$  (Tabla 11), rechazando la hipótesis nula y afirmando que si existe relación entre ambas variables.

El objetivo general del estudio fue determinar si existe relación significativa entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. En el análisis descriptivo de cada una de las variables, según la Figura 9, que el desempeño laboral de las enfermeras en general fue alto en un 50% y regular 47%, encontrándose solo 3% de casos en el nivel bajo. Respecto a la capacitación se reporta que 61,5% tienen un nivel de capacitación adecuado acorde a las exigencias de las normas establecidas en la Ley del Enfermero Peruano donde se señala que, por año los profesionales de enfermería deberán acumular como mínimo 85 horas de capacitación y actualización, equivalentes a 5 créditos académicos (Colegio de Enfermeros del Perú, 2002). Cabe indicar también que, del total de enfermeros con desempeño alto, 34% evidencia capacitación adecuada y 16% capacitación inadecuada. El resultado del presente estudio, referente al nivel de desempeño laboral de las enfermeras difiere respecto a lo reportado por Quintana y Tarqui (2020), quienes en su estudio realizado en profesionales de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú, se observa que solo 2,4% de las enfermeras mostraron nivel alto de

desempeño y 73.1% nivel medio, se afirma que los resultados encontrados en nuestra investigación fueron más favorables. En un estudio realizado por Cárdena, Olvera, Pérez, Balseiro y Matus (2020), encontraron que, 44.30% de las licenciadas en enfermería contaban con capacitación adecuada, mientras que el porcentaje en el presente estudio fue de 61,5%. En el análisis de correlación entre las variables en estudio según la prueba estadística de Tau b de Kendall, se obtuvo una significancia de  $0,012 < 0,05$  (Tabla 12), por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que, si existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de hospitalización de una institución de salud privada de Lima, Perú. Este hallazgo coincide con el resultado que muestra el estudio de Pégalo (2018) realizado en el personal médico del Hospital de Huaycán donde se determinó con el valor  $p = 0,000 < 0.05$  que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico. En consecuencia, se afirma, tal como lo indica Parra y Rodríguez (2016), como parte de las conclusiones de su estudio, que la capacitación puede constituir un determinante en el desempeño de los colaboradores, incluso en el nivel de calidad de los servicios que se prestan. Así también, Pégalo (2018) manifiesta que la capacitación es un factor determinante en cualquier organización, mejorando los conocimientos y habilidades que requieren las enfermeras para un mejor desempeño en los servicios de hospitalización, permitiendo que desarrollen aportes significativos en el servicio, generando una mayor productividad para el logro de los objetivos y metas.



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Se determinó que existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión planificación, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

No existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión responsabilidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ausencia de relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión iniciativa, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Se encontró relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión oportunidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

No se halló relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión calidad de trabajo, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Ausencia de relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión confiabilidad y discreción, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Se comprueba la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

Existe relación significativa entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.

## 5.2 Recomendaciones

Se plantea las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a los directivos del hospital y jefatura de enfermería del servicio donde se realizó el estudio, diseñar y ejecutar programas de capacitación permanente en convenio con entidades universitarias para lograr que todos los enfermeros logren superar el número de horas y créditos exigidos por las entidades que regulan el ejercicio profesional de enfermería y la ley que ampara estas disposiciones

Se recomienda a la jefatura del servicio de enfermería implementar un programa de inducción y capacitación a todos los nuevos enfermeros que se suman al equipo sobre las funciones y objetivos que se espera alcanzar en el servicio.

Se recomienda a la jefatura de enfermería realizar un plan de motivación dirigido a las enfermeras, para estimular la búsqueda permanente de su auto capacitación por considerarse un imperativo ético y deontológico.

A los directivos del hospital y enfermeras jefe, realizar la evaluación periódica del desempeño laboral para realizar los ajustes necesarios articulando los programas de capacitación para mejorar las deficiencias identificadas.

## Referencias Bibliográficas

- Ariza, C., & Daza, R. (2008). *Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado*. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <http://javeriana.academia.edu>
- Arroyo A., Lancharro I., Romero R., y Morillo S. (2011). La Enfermería como rol de género. *Index de Enfermería*, 20(4), 248-251. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000300008>
- Banda, G., H. (2012). *Uso del modelo tecnológico y diseño instruccional en cursos virtuales para el logro de aprendizajes significativos de informática en el nivel de bachillerato del Colegio Militar Tcrn. Lauro Guerrero de la ciudad de Loja, periodo octubre 2011-febrero 2012. Lineamientos alternativos*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Loja, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8013/1/Gloria%20Karyna%20Banda%200%c3%81lvarez.pdf>
- Bailón, N. (2014). *La capacitación y el desarrollo personal*. Recuperado el 10 de junio de: <http://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- Baños D, Sánchez S., Sánchez C. y Hernández, J. (2009). Evaluación y capacitación del personal de Enfermería. Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 13(4), 35-43. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942009000400005&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942009000400005&lng=es&tlng=es).
- Barboza L. (2019). *Riesgo psicosocial y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro quirúrgico de un hospital de Lima, 2019*. (Tesis de especialidad) Universidad Peruana Unión, Lima, Perú
- Barón, K. (2012). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo*. Recuperado de: [repositorio.usat.edu.pe/handle/usat/563](http://repositorio.usat.edu.pe/handle/usat/563)
- Bernal, A. (2011). La capacitación del personal de enfermería. Su repercusión en la calidad de los servicios. *MediSur*, 9(3), 280-281. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2011000300014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2011000300014&lng=es&tlng=es).
- Blake, O. (2003). *La capacitación: un recurso dinamizador de las organizaciones*. Recuperado de: [https://biblio.uade.edu.ar/client/es\\_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD\\_ILS\\$002f0\\$002fSD\\_ILS:256139/ada?qu=EMPRESARIOS&ic=true&ps=300](https://biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:256139/ada?qu=EMPRESARIOS&ic=true&ps=300)

- Bratuet, H., Pérez, L., Gil, B., & Resino, M. (2011). Desempeño del personal de enfermería en la atención con el neonato ventilado. *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencia* 2015;14(1). Recuperado de: <http://www.revmie.sld.cu/index.php/mie/article/view/69/132>
- Caciquinho, C., & De Sena, R. (2006). *Educación permanente: una herramienta para pensar y actuar en el trabajo de enfermería*. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s010411692006000600002&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s010411692006000600002&script=sci_arttext&tlng=es)
- Cadena J., Olvera S., Pérez M., Balseiro C., & Matus R. (2012). Evaluación de la capacitación de enfermería en dos institutos nacionales de salud. *Enfermería universitaria*, 9(3), 15-24. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000300003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000300003&lng=es&tlng=es).
- Cadena, J. C., Olvera, S. S., Pérez, M. T., Balseiro, C. L., & Matus, R. (2012). Evaluación de la capacitación de enfermería en dos institutos nacionales de salud. *Enfermería universitaria*, 9(3), 15-24. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000300003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000300003&lng=es&tlng=es).
- Cárdenas L., Velazco C., & Fabela M. (2012). *Desempeño laboral del personal de enfermería: una visión de género*. Recuperado de: [http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol4/DESEMPENO\\_LABORAL\\_EL\\_PERSONAL.pdf](http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol4/DESEMPENO_LABORAL_EL_PERSONAL.pdf)
- Chávez Cusi, N. R. (2020). *Síndrome De Burnout Relacionado Al Desempeño Laboral De Las Enfermeras En Los Servicios De Hospitalización Del Hospital III* (Tesis de pregrado) Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez, Juliaca, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4759>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá. Colombia:Mc Graw Hill
- Chinchilla, A. (2010). *Factores que motivan a los licenciados de enfermería de la fundación Favoloro a realizar capacitación continua de gestión de servicios de salud*. Recuperado de: <https://docplayer.es/6483484-Factores-que-motivan-a-los-lic-en-enfermeria-de-la-fundacion-favaloro-a-realizar-capacitacion-continua-de-gestion-de-servicio-de-salud.html>
- Chiodelli, S., & Lenise, P. (2007). Educación continua en el trabajo: Nuevos desafíos para los profesionales de Enfermería. *Invest. educ. enferm.* 2007;25(1):100-5.
- Colegio de Enfermeros del Perú (2002). *Ley de Trabajo del Enfermero No 27669*. Recuperado de: <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/reglamento27669.pdf>
- Colegio de Enfermeros del Perú. (2008). *C. D. E. Estatuto y Reglamento, Ley del trabajo de la enfermera, Código de Ética y Deontología*.

- Domínguez, M. M. L., Clemencia, M. S., y Aguilar, G. M. V. (2017). Importancia del cuidado de enfermería en la atención del recién nacido crítico. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 780-795. Recuperado de: <file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-ImportanciaDelCuidadoDeEnfermeriaEnLaAtencionDelRe-6325491.pdf>
- Espinosa, A., Gilbert, M. & Oria, M. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(1). Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000100011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000100011&lng=es&tlng=es).
- Flores C. A., Ponce, R., Ruíz, M. D. R., y Corral, R. D. J. (2015). Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]*, 23(3), 143-8. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim153c.pdf>
- Flores Y., & Alonso M. (2006). Factores que influyen en la participación del personal de enfermería en la educación continua. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(3), 309-315. <https://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692006000300002>
- Gaviria, K. & Díaz I., y (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril-Julio 2013* (Tesis de Pregrado) Universidad nacional de San Martín, Perú. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/517>
- Gobierno del Perú. (2002). Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera (o). Recuperado el 10 de noviembre de 2019 de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/254821-004-2002-sa>
- Gómez R. (2015). *Conocimiento de las responsabilidades éticas y legales en el ejercicio de la profesión de enfermería en internos de una universidad nacional, Lima-Perú 2014* (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4280/Gomez\\_nr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4280/Gomez_nr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hampton, D., Summer, H., & Weber, R. (1990). *Manual de desarrollo de recursos humanos*. México: Editorial Trillas
- Hernández, L., & Cruz R. (2014). *Capacitación al personal administrativo de la clínica no. 23 del IMSS: propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales* (Tesis de Pregrado) Universidad Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2014/febrero/410093801/410093801.pdf>
- Huber, D. (1999). *Liderazgo y Administración en Enfermería*. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. México.

- Huberman, S. (2005). *Cómo se forman los capacitadores: arte y saberes de su profesión*. Paidós.
- Leibovich, N. (2006). Percepción de la inestabilidad laboral en una muestra de psicólogos. *Revista Orientación y sociedad*, ISSN: 1851-8893, Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/13799>
- León, M. (2012). *Las condiciones de trabajo y su relación con el desempeño laboral en el departamento de enfermería del Hospital Abel Gilbert Ponton*. Universidad de Guayaquil, Ecuador Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6370/3/Condiciones%20de%20Trabajo%20Relacionadas%20al%20Desempe%C3%B1o%20Laboral.pdf>
- Llinás A. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la reforma del sistema. *Salud Uninorte* 2010; 26(1): 143-54.
- Mass, D. C. D., y Lesmes, V. I. S. (2020). Competencias de enfermeras para gestionar cuidado directo en Unidad de Cuidados Intensivos adultos. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(3). Recuperado de: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/149/competencias-profesionales-en-enfermeras-que-desempenan-su-labor-en-una-unidad-de-cuidados-intensivos/>
- Menéndez A., & Zambrano M. (2012). *Estudio comparativo del desempeño de Licenciados y Licenciadas en Enfermería en el IESS y el Hospital" Rafael Rodríguez Zambrano*. Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí. (Tesis de pregrado) Universidad Lica "Eloy Alfaro", Manta, Ecuador. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/311290156/Estudio-Comparativo-Del-Desempeno-de-Licenciados-de-Enfermeria>.
- Milkovich, G. & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia*. ISBN 9780201601268. Wilmington: Addison Wesley Iberoamericana.
- Ministerio de Educación (2003). *Ley General de Educación, Ley No 28044*. Recuperado de: [http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)
- Ministerio de Salud del Perú (2008). *Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral*. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247631-626-2008-minsa>
- Ministerio de Salud del Perú (2008). *Resolución Ministerial 626/2008) Directiva administrativa de normas y procedimientos para evaluación desempeño y conducta laboral*. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247631-626-2008-minsa>

- Mori, C. & Arratia, G. (2013). Capacitación y rendimiento del profesional de enfermería que labora en áreas críticas. Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2012. *Revista médica basadrina*, 7(2), DOI: <https://doi.org/10.33326/26176068.2013.2.527>
- Organización Internacional del Trabajo. (2008). *Orientación y formación Profesional*. Recuperado de: <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/vocational-guidance-and-training/lang--es/index.htm>
- Organización Panamericana de la Salud (2000). *El progreso en la Salud de la población. Informe Anual del Director. Capítulo 2. La Salud en el desarrollo humano*. Documento Oficial No. 298. 2000.
- Parra, C., y Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev.investig.desarro.innov*, 6(2), 131-143. doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Piélago E. R. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Puntunet, M., & Domínguez, A. (2008). La educación continua y la capacitación del profesional de enfermería. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*. 16 (3). Recuperado de: [www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=21674](http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=21674)
- Quero, Vargas y Verdes (2011). *Factores que influyen en el avance del desempeño efectivo del profesional de enfermería en el Hospital general Pastor Oropeza Reira. Universidad Centro occidental "Lisandro Alvarado"*. Recuperado de: <http://bibmed.ucla.edu.ve/DB/bmucla/edocs/textocompleto/TIEWY125DV4Q842011.pdf>
- Quintana D., y Tarqui C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao-Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123-132. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273862538013/html/index.html> ,
- Robles, N. (2008). Metodología para la evaluación de la eficacia y la eficiencia en la capacitación del recurso humano. *Revista Tecnología en Marcha*, 21 (4), 51-59. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4835616.pdf>
- Rodríguez, L. & Jiménez, S. (2012). Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Revista Ciencia y Cuidado*, 9(2), 64-70. DOI: <https://doi.org/10.22463/17949831.340>
- Rodríguez, R. D., Imbert, I. C., Reinoso, A. P., & Pita, A. C. (2017). Evaluación de competencia profesional de enfermería en cuidados intensivos adultos en aspiración endotraqueal. *Revista Información Científica*, 96(5), 835-845. Recuperado de: <http://revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1743/3284>

- Salas R. (1999). Educación en Salud: Competencia y desempeño profesionales. La Habana. *Ciencias Médicas*, 166. ISBN 959-212-055-2. Recuperado de: <http://files.sld.cu/sccs/files/2012/12/prologo-ilizastigui-libro-educacion-en-salud.pdf>
- Salas R. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*. 26(2):163-165. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n2/ems01212.pdf>
- Salum, N. & Prado, M. (2007). Educación continua en el trabajo: Nuevos desafíos para los profesionales de Enfermería. *Revista Investigación y Educación en Enfermería*, (en línea) XXV (1),100-105. ISSN: 0120-5307. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1052/105215404011>
- Sánchez, M. (2009). *Desempeño laboral gerentes de enfermería-motivación de las enfermeras de cuidado directo*. Universidad de Carabobo. Valencia Estado Carabobo.
- Sims R. (2012). *Capacitación y desarrollo para mejorar el desempeño laboral*. Recuperado 2019 de: [http://www.alconet.com.ar/varios/management/fas\\_08\\_03.html](http://www.alconet.com.ar/varios/management/fas_08_03.html)
- SUNEDU (2014). *Ley Universitaria No 30220*. Recuperado de: <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>
- Taylor, M. (1997). *Educación y capacitación basadas en competencias: Educación y capacitación basadas en competencias: un panorama de la experiencia del Reino Unido, en Formación basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas publicado por la OIT*. Recuperado de [file:///D:/EPG/2019/Tesis/Revisión%20Linguistica/Ricardo%20Palma/PLT/OIT%20Enfoques\\_de\\_educacion\\_y\\_capacitacion\\_bas.pdf](file:///D:/EPG/2019/Tesis/Revisión%20Linguistica/Ricardo%20Palma/PLT/OIT%20Enfoques_de_educacion_y_capacitacion_bas.pdf)
- Urbina, O., Soler, S., & Otero, M. (2006). Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología. *Revista Educación Médica Superior*, 20(1), La Habana, Cuba. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412006000100004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412006000100004&lng=es&tlng=es).
- Urresta A. (2015). *Desempeño de los profesionales de enfermería en la comunicación que brindan a los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica Hospital Luis Vernaza* (Tesis de pregrado) Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8214>



Vera, DR., A. (2011). *Diseño de un programa de capacitación en calidad de atención al personal de enfermería y auxiliares administrativos. Hospital" Rafael Rodríguez Zambrano.* Universidad Técnica Particular de Loja (Tesis de Maestría) Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/1036>

Villalobos, J. (2007). *Estrés y trabajo.* Instituto Mexicano del Seguro Social. México.

Zolas, N., Goldschlag, N., Jarmin, R., Stephan, P., Owen-Smith, J., Rosen, F., & Lane, J. (2015). Wrapping it up in a person: Examining employment and earnings outcomes for Ph. D. recipients. *Science*, 350(6266), 1367-1371. Recuperado de <http://science.sciencemag.org/content/350/6266/1367.full>

## LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Escala de valorización según factores únicos. ....	44
Tabla 2. Criterios diagnósticos de la escala de desempeño laboral. ....	45
Tabla 3. Datos Generales de profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	47
Tabla 4. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk en las variables Clima Laboral, Satisfacción laboral y sus dimensiones. ....	48
Tabla 5. Prueba Tau b de Kendall entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión planificación, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	49
Tabla 6. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el desempeño laboral respecto a la responsabilidad en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	50
Tabla 7. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión iniciativa, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	51
Tabla 8. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión oportunidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	52
Tabla 9. Prueba Tau b de Kendall entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión calidad de trabajo, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	53
Tabla 10. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión confiabilidad y discreción, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	54
Tabla 11. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	55
Tabla 12. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el desempeño laboral en su dimensión cumplimiento de las normas, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	56
Tabla 13. Prueba Tau b de Kendall en la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	57
Figura 1. Relación que existe entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión planificación, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	49
Figura 2. Relación entre capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión responsabilidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	50
Figura 3. Relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión iniciativa, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	51
Figura 4. Relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión oportunidad, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	52

Figura 5. Relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión calidad de trabajo, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	53
Figura 6. Relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión confiabilidad y discreción, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	54
Figura 7. Relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	55
Figura 8. Relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en su dimensión cumplimiento de las normas, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	56
Figura 9. Relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima. ....	57

## Anexo N° 1

### Matriz de Consistencia

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables y Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál sería las asociación significativa de la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima?	Determinar si existe relación significativa entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.	Ha: Existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en su dimensión planificación, en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.	<b>Variable 1</b> capacitación  <b>Variable 2</b> Desempeño laboral	Tipo: Descriptivo, correlacional.

<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis derivadas</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Diseño:</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral en sus dimensiones: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de normas en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima?	Determinar la relación que existe entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en sus dimensiones: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de normas en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima.	Ha= Existe relación entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de normas en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima	<p>Capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación formal</li> <li>- Capacitación informal</li> </ul> <p>Desempeño laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Iniciativa</li> <li>- Oportunidad</li> <li>- Calidad de trabajo</li> <li>- Confiabilidad y discreción</li> <li>- Relaciones interpersonal</li> <li>- Cumplimiento de normas</li> </ul>	<p>No experimental.</p> <p><b>Población:</b> Profesionales de enfermería de los servicios de Hospitalización de una institución de salud privada</p> <p><b>Muestra:</b> El total de la Población</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico intencional</p>

## Anexo N° 2

### Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	valoración
Capacitación	Proceso mediante el cual se transmite la Información necesaria, que motive a generar conocimiento que permita mejorar las oportunidades de trabajo a una persona.	El nivel de capacitación en enfermería se midió mediante las respuestas de las enfermeras, a la asistencia de eventos de capacitación formal e informal de acuerdo al área de desempeño expresado en horas y créditos según lo establecido por el colegio de enfermeros del Perú.	Capacitación formal.  Capacitación informal.	Seminarios  Congresos  Maestrías  Diplomados  Doctorados, según número de créditos y horas  Pasantías Cursos virtuales Educación en servicio Otros	Adecuada e inadecuada
Desempeño laboral	Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las	El Nivel de realización de la actividad establecida de manera formal, se midió en las respuestas de las enfermeras a las dimensiones de: la planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de	Planificación  Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechamiento de los recursos con criterio.</li> <li>• Facilidad para planificar</li> <li>• Cumplimiento de los objetivos trazados y funciones</li> <li>• Compromiso.</li> </ul>	

competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.	trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas.	Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aporte con iniciativa</li> <li>• Sugiere formas para actualizar los objetivos institucionales</li> </ul>	Alto
				Medio
				Bajo
		Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del trabajo en el plazo establecido</li> <li>• Optimización del tiempo.</li> </ul>	
		Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia de errores</li> <li>• Necesidad de supervisión</li> </ul>	
		Confiabilidad y discreción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso adecuado de la información institucional</li> <li>• Uso adecuado de información de compañeros de trabajo.</li> <li>• Equilibrio emocional.</li> </ul>	
		Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenos modales en todo momento.</li> <li>• Preocupación y colaboración por necesidades de compañeros.</li> </ul>	
Cumplimientos de las normas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto a las normas.</li> <li>• Cumplimiento de normas</li> </ul>			

## Anexo N° 2

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL (profesionales)

#### INTRODUCCIÓN

El presente instrumento tiene como propósito recoger información sobre el desempeño de las enfermeras que laboran en los Servicios de Hospitalización con la finalidad de identificar oportunidades de mejora. La información que brinde será utilizada estrictamente para fines de investigación, será de carácter confidencial y anónimo por lo que se le solicita veracidad sinceridad en las respuestas

Muchas gracias por su gentil participación.

#### DATOS GENERALES:

CÓDIGO: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino

Femenino

Edad: \_\_\_\_\_ años

3. Años de servicio: \_\_\_\_\_

4. Condición laboral: Contratado \_\_\_\_\_

Empleado \_\_\_\_\_

#### CAPACITACIÓN

Seminarios: Número de horas \_\_\_\_\_ Total de créditos \_\_\_\_\_

Congresos: Número de horas \_\_\_\_\_ Total de créditos \_\_\_\_\_

Maestría: Número de horas \_\_\_\_\_ Total de créditos \_\_\_\_\_

Diplomado: Número de horas \_\_\_\_\_ Total de créditos \_\_\_\_\_

Doctorado: Número de horas \_\_\_\_\_ Total de créditos \_\_\_\_\_

Pasantía: Número de horas \_\_\_\_\_ Total de créditos \_\_\_\_\_

Cursos virtuales: Número de horas \_\_\_\_\_ Total de créditos \_\_\_\_\_

Educación en servicio: Número de horas \_\_\_\_\_ Total de créditos \_\_\_\_\_

Otros: Número de horas \_\_\_\_\_ Total de créditos \_\_\_\_\_

#### NIVEL DE DESEMPEÑO

Marque con una (X) en el recuadro que usted crea que describe mejor el desempeño de la enfermera(o) a quien usted supervisa.



CODIGO: \_\_\_\_\_

Factores únicos	Niveles valorativos				
	I	II	III	IV	V
Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Excele nte nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriam ente los recursos.	Buen a planificació n. Aprovecha los recursos con criterio.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.
Responsab ilidad Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Aporta con iniciativa. Logrando los objetivos en la labor que desempeña.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales .	Cum ple con responsabil idad las funciones encomenda das.	Ocasional mente asume las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.
Iniciativa: Califica el grado de la actuación	Sabe asignar tareas con	Con frecuencia realiza aportes	Se apega a la rutina	Carece de iniciativa. Necesita	Por lo general se apega a la rutina

laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.	establecida a veces logra sus objetivos.	órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	establecida reportando siempre anomalías existentes.
Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas.	Entre los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo.	No todos los trabajos cumplen en el tiempo establecido.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.

trabajo encomendado.			muy significativos.		
<p>Confiability and Discretion: Califies the use of information appropriate for the job or functions that must be known and reserved.</p>	<p>Knows how to use information for discrete and constructive purposes with respect to the institution and its colleagues.</p>	<p>Generally prudent and guards information of the Institution and its colleagues as confidential.</p>	<p>Knows to differentiate the information, but only communicates negatively and indiscretions, causing conflicts.</p>	<p>Does not know to differentiate the information that can be provided, in the way that he commits indiscretions involuntarily.</p>	<p>Indiscreet, not reliable.</p>
<p>Interpersonal Relationships: Califies the interrelationship and adaptation to work in the team.</p>	<p>Shows friendliness with everyone, facilitating communication, allowing an environment of frankness, serenity and respect.</p>	<p>Maintains emotional and good modalities at all times.</p>	<p>Never shows a good attitude with third parties, but those actions do not have greater transcendence.</p>	<p>Generally does not show concern or collaboration for the needs of his colleagues at work.</p>	<p>Es habitually discourteous in the treatment, occasions complaints and conflicts constantly.</p>
<p>Compliance with norms: Califies</p>	<p>Always complies with the norms</p>	<p>Always complies with the norms</p>	<p>Complies with the norms,</p>	<p>Sometimes does not respect the norms</p>	<p>Does not comply with the norms.</p>

<p>el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.</p>	<p>generales y específicas de la Institución.</p>	<p>normas de la Institución.</p>	<p>pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.</p>	<p>la institución.</p>	
--	---	----------------------------------	--	------------------------	--

**Anexo N° 2**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo....., identificada con DNI. N°.....,  
He sido invitada a participar en la investigación titulada: Capacitación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería de una Clínica Privada – Lima 2020, que está realizando la Bach. Ferreyra Chumpitaz Jacqueline del Carmen, para optar el grado de Maestro en Enfermería con mención en Gestión Administrativa. Se me ha informado que participaré respondiendo dos instrumentos, no recibiré pago por ello y la información que brinde será manejada estrictamente para fines de la investigación; asimismo, se me comunicó que puedo ejercer mi derecho a abandonar el llenado de los instrumentos en cualquiera de sus etapas.  
Fecha: ..... del mes de ..... del año 2020

.....  
Firma