

# Capacitación y desempeño laboral en enfermería

## Parte 1. Desarrollo de un instrumento de medición del ambiente laboral

Alma Rosa Moreno Sánchez\* y Leonardo Viniegra Velázquez\*\*

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) ha realizado un esfuerzo para desarrollar y mejorar las habilidades directiva y de gestión administrativa de su personal, para lo cual diseñó el Programa de Actualización y Desarrollo para Personal Directivo de Enfermería. Este programa consta de dos etapas y cada una comprende tres subprogramas que se imparten en forma secuencial. A la fecha no se ha valorado la utilidad de los cursos en cuanto a su repercusión en el ejercicio de las actividades de los egresados. Con el propósito de explorar el desempeño de la persona con el puesto de jefe de piso, se procedió a la elaboración y validación de un instrumento denominado cuestionario de ambiente laboral (CAL) que incluye seis indicadores: confianza, apoyo, satisfacción, respeto, superación y eficiencia; así como una escala de consistencia interna. Por rondas de expertos se obtuvo la validez conceptual, de contenido y criterio.

Se realizó una prueba piloto con auxiliares de enfermería que permitió corroborar la claridad de los enunciados y probar la confiabilidad del CAL mediante *test-retest*, encontrando niveles aceptables. En la escala de consistencia interna la población se mantuvo en 70 % tanto en el test como en el *retest*. Consideramos que el instrumento desarrollado cuenta con validez conceptual, de contenido y de criterio aceptables, una confiabilidad suficiente, pertinente para explorar el ambiente laboral de las enfermeras.

**Palabras clave:** ambiente laboral, investigación, capacitación, enfermería

### Summary

The Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) has been enforcing the development of directive and administrative skills, and designing up-to-date developmental programs for administrative nursing personnel. This program consists of two stages with three sequential subprograms each one. In this paper, we describe the construction and validation of an instrument called the Labor Ambience Questionnaire (LAQ), which seeks to explore the principal factors associated with administrative nurse personal and its relationship to training courses. The instrument explores six indicators: support, satisfaction, respect, efficiency and attitudes toward self-improvement. The instrument was submitted to a conceptual validation process and obtained a 70 % internal consistency test-retest. It was concluded that the instrument is consistent and trustworthy, and may be applied to explore working nurse performance.

**Key words:** labor behavior/work environment; research, training, nurse

\*Hospital General de Zona Núm. 2, IMSS, Aguascalientes, Ags.

\*\*Unidad de Investigación Educativa de la Coordinación de Investigación Médica, Centro Médico Nacional Siglo XXI, IMSS, D.F., México

## Introducción

En nuestro país durante los últimos años, las instituciones han desarrollado programas de capacitación y adiestramiento con el fin de adaptar a su personal a las nuevas circunstancias técnicas, instrumentales y organizativas de su ambiente laboral.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) ha realizado un esfuerzo para desarrollar y mejorar las habilidades directivas y de gestión administrativa de su personal, para lo cual diseñó el Programa de Actualización y Desarrollo para Personal Directivo de Enfermería.

Este programa consta de dos etapas, cada una de las cuales comprende a su vez tres subprogramas que se imparten en etapas secuenciales.

En la primera etapa los contenidos de los tres subprogramas se dirigen a la autonomía de la gestión, a las habilidades gerenciales y al autocontrol del estrés respectivamente.

Durante la segunda etapa, el primer subprograma incluye integración a la misión institucional, atención y trato al público, y seguridad e higiene institucional como módulos básicos. El segundo se refiere al proceso de enfermería (el quehacer de la enfermera propiamente como tal) y principios básicos de docencia e investigación. Los contenidos del tercer subprograma están encaminados al desarrollo humano.<sup>1</sup>

Como la enorme mayoría de los cursos de capacitación, estos programas se basan principalmente en informar a los alumnos sobre diferentes temas utilizando algunas técnicas grupales y de esta manera se pretende mejorar el desempeño profesional de los participantes.

Existe, sin embargo, la impresión de que los programas educativos no han logrado que el alumno supere sustancialmente la calidad de su desempeño en el ejercicio de su actividad, sobre todo considerando que forma parte de un "equipo de salud"

que, conjuntamente con los médicos y otro personal, tiene la responsabilidad de la atención adecuada de los usuarios de los servicios.

Nosotros consideramos que tienen escasa influencia los programas educativos que no fomentan de manera predominante la reflexión y el análisis crítico, y que además centran su atención en el recuerdo de información de aspectos teóricos, por lo que difícilmente pueden mejorar el desempeño de los alumnos. Mientras los cursos se basen en proporcionar cantidades frecuentemente excesivas de información que no pueden ser verdaderamente asimiladas, manteniendo un desfase entre la teoría y la realidad cotidiana, su efecto será insignificante.<sup>2</sup> En estas condiciones el alumno verá los contenidos como algo lejano a él y sin relación directa con su quehacer habitual.

Por otro lado, en nuestras instituciones las condiciones de trabajo parten de una forma de organización y de gestión institucional que responden a las exigencias que el gobierno y el estado imponen. Las actividades son reguladas por procedimientos administrativos de índole burocrática que favorecen el trabajo rutinario y que el ambiente laboral sea, en general, poco propicio para la reflexión y la crítica.<sup>3</sup>

Con base en las consideraciones anteriores llevamos a cabo esta investigación con el propósito de explorar los alcances de los cursos de capacitación de habilidades directivas y de gestión en enfermería, en cuanto al desempeño ulterior de los egresados, específicamente si su función como jefe de piso propicia o no que las labores de enfermería del personal a su cargo se verifiquen en un ambiente estimulante y de superación, con claras implicaciones para el cumplimiento de su papel en el equipo de salud del que forma parte y en la atención de los pacientes a su cuidado.

En esta primera parte describiremos el desarrollo y validación de un

instrumento dirigido a valorar el desempeño del personal de enfermería con la categoría jefe de piso, a través de la opinión de sus subordinados ante diversos aspectos de su ambiente de trabajo.

## Material y métodos

Se realizó una revisión exhaustiva del material publicado, sin encontrar algún instrumento apropiado para evaluar el desempeño de la enfermera con categoría jefe de piso a través del ambiente laboral que propicia a sus subordinadas. Por tal motivo se procedió a la elaboración y validación de un instrumento que fuera pertinente para explorarlo.

El desempeño así considerado es una variable compleja que comprende diferentes aspectos, de aquí que el instrumento para medirlo debe incluir otros tantos indicadores como:

- Aspectos presentes en cualquier relación de trabajo.
- Valoración de situaciones más que a las personas para disminuir el componente emotivo en las apreciaciones.
- Expresión de una amplia diversidad de ambientes laborales.

Los indicadores considerados para la construcción del instrumento comprenden los siguientes aspectos del ambiente laboral:

*Confianza.* Se refiere a la medida en la cual las relaciones laborales que se establecen son abiertas y consistentes.

*Apoyo.* Grado en el cual los subordinados reciben la ayuda necesaria y tienen con quien acudir ante diversos problemas para favorecer su desempeño.

*Satisfacción.* Magnitud en la cual las actividades laborales son agradables, estimulantes y cumplen con las expectativas de las participantes.

*Respeto.* En qué medida las relaciones interpersonales se basan en la debida atención y consideración recíproca de las opiniones, de los puntos de vista, de las actividades y de las funciones del personal.

*Superación.* Se refiere a la mayor o menor diversidad de oportunidades con las cuales el ambiente laboral permite y favorece el desarrollo profesional de los participantes o subordinados.

*Eficiencia.* Grado en el cual el ambiente laboral promueve, facilita y reconoce las acciones bien realizadas, oportunas y pertinentes a las circunstancias.

Es claro que los diferentes aspectos estén interrelacionados, por lo que la separación entre ellos tiene aquí propósitos metodológicos.

Partiendo de estos indicadores (aspectos) se elaboraron diferentes enunciados para cada uno de ellos, que sufrieron diversas modificaciones en forma, contenido y claridad hasta lograr seis para cada indicador (36 enunciados), de los cuales tres se refieren a situaciones favorables o positivas y otros tres a situaciones desfavorables o negativas.

Para contar con una escala de consistencia interna del instrumento se incluyeron además enunciados que operan de dos maneras: *por repetición o equivalencia* y *por relación*, directa o inversa. Permiten valorar la consistencia de las respuestas del individuo ante situaciones análogas o equivalentes. Se incorporaron 12 enunciados de consistencia (dos para cada indicador), lo cual hace un total de 48 enunciados (36 + 12 de consistencia).

Ejemplos:

“Sé que mi trabajo será bien valorado”

“Las evaluaciones a mi actuación son injustas”

Observe que el enunciado: sé que mi trabajo será bien valorado, está en

forma positiva o favorable, mientras que: las evaluaciones a mi actuación son injustas, es expresado en forma negativa o desfavorable, de esta forma permiten una relación de dos situaciones análogas que si se contestan en forma opuesta indican consistencia en la respuesta, en cambio si la respuesta es en la misma dirección revela inconsistencia.

Ejemplos:

“El trabajo es estimulante”

“Mi trabajo me satisface”

Estos enunciados son expresados en forma positiva o favorable, por lo que para considerar que hay consistencia deben responderse en igual sentido los dos enunciados.

Seleccionamos una escala de respuestas de:

Siempre o casi siempre

Algunas veces

Nunca o casi nunca

Se le dieron valores de cero, uno o dos puntos dependiendo de la respuesta del individuo a la frecuencia con que considera que se presenta la situación.

En el caso de un enunciado favorable o positivo, la respuesta siempre o casi siempre vale dos puntos, algunas veces o pocas veces es igual a un punto, y nunca o casi nunca es igual a cero puntos. Para los enunciados expresados en forma desfavorable o negativa, la respuesta siempre o casi siempre tiene un valor de cero puntos, algunas veces o pocas veces vale un punto y nunca o casi nunca vale dos, de tal manera que por cada aspecto de ocho enunciados la puntuación va de cero a 16.

Para incrementar la validez del instrumento se sometió a la consideración de un grupo de expertos con amplia experiencia en las labores de enfermería y administración de los

servicios de enfermería: una coordinadora delegacional de los servicios de enfermería, una jefa de enfermeras y dos subjefes con experiencia mayor de 20 años. Se les pidió que:

- Dieran su opinión sobre si los indicadores desarrollados eran pertinentes para explorar el ambiente laboral de la enfermera.
- Si representaban todo lo relevante del ambiente laboral de la enfermera o si existían aspectos importantes no considerados.
- Si los indicadores tenían relación directa con el desempeño de la jefe de piso.
- Si los enunciados eran suficientemente claros.
- Si consideraban que éstos recreaban situaciones y no juicios sobre personas.

Después de dos rondas se logró el consenso de los expertos con respecto a todos los enunciados, introduciendo leves modificaciones.

En total el instrumento denominado CAL (cuestionario de ambiente laboral) consta de veinticuatro enunciados expresados en forma positiva o favorable, y veinticuatro expresados en forma negativa o desfavorable (anexo 1).

Los enunciados de consistencia nos permitieron elaborar una escala cuyos valores se establecieron considerando los porcentajes que fueron obtenidos por otros autores para instrumentos basados en la opinión acerca de situaciones, como el aquí desarrollado.<sup>4</sup>

Escala de consistencia

Nivel de consistencia	Puntuación %
Muy alta	91 - 100
Alta	81 - 90
Media	71 - 80
Baja	61 - 70
Muy baja	< - 60

Se procedió posteriormente a su aplicación piloto para continuar la validación y contar con más estimaciones acerca de su consistencia, para lo cual se dispuso de veinte auxiliares de enfermería trabajadoras de un hospital del ISEA (Instituto de Salud del Estado de Aguascalientes) en un municipio cercano a la capital, que aceptaron contestar el instrumento en dos oportunidades, con una diferencia de quince días entre ambas aplicaciones. Las respuestas fueron anónimas para facilitar la sinceridad.

Durante la aplicación de la prueba piloto no se expresaron dudas sobre la comprensión e interpretación de los enunciados.

### Análisis estadístico

A las mediciones entre la primera y la segunda aplicación (prueba piloto) se les aplicó U de Mann Whitney, ya que dado el anonimato de las respuestas no se pudo aplicar una prueba de concordancia Kappa.

Se utilizó la prueba de Kruskal Wallis para estimar posibles diferencias entre los indicadores.

### Resultados

En lo que se refiere a la escala de consistencia interna del instrumento, tanto en la medición inicial como en el retest, el grupo piloto de 20 auxiliares de enfermería mostró una consistencia promedio de 70%.

En el cuadro I se muestran los promedios obtenidos para cada indicador en el test y el retest (puntuación máxima de 16). Obsérvese las similitudes en confianza, respeto y superación. En el indicador *apoyo* se aprecia mayor variación y aún más en *eficiencia* y *satisfacción*, sin embargo, en ningún caso las diferencias resultaron estadísticamente significativas lo que apoya la consistencia del instrumen-

to. Es de hacer notar que el indicador superación fue el que alcanzó mayor puntuación; no obstante, con la prueba de Kruskal Wallis no se encontraron diferencias entre los indicadores.

### Discusión

En esta primera parte hemos presentado el desarrollo del instrumento de medición CAL, cuyo propósito es explorar el ambiente laboral del personal de enfermería en servicio, lo que desde nuestro punto de vista constituye una manifestación profunda del desempeño de la persona con el cargo de jefe de piso. Estamos conscientes de que un ambiente de trabajo no se explica sólo por la actuación de quien ostenta la autoridad, sin embargo, considerando los indicadores del instrumento: confianza, apoyo, satisfacción, respeto, superación y eficiencia, puede advertirse que el "estilo" de mando influye en ocasiones decisivamente, para que prevalezcan determinados modos de interrelación y actuación.

El instrumento fue elaborado incorporando los aspectos más significativos y que mejor representan las circunstancias laborales de la enfermera, amparados en la opinión de conocedores experimentados de ta-

les circunstancias; en otras palabras ha alcanzado un nivel aceptable de validez de criterio y contenido.

La forma en que se construyó, equilibrando el número de enunciados favorables o positivos con el de enunciados desfavorables o negativos, introduce elementos de control hacia los prejuicios en las opiniones o hacia la deseabilidad social de las respuestas.<sup>5</sup> Además, contar con una escala de consistencia interna permite estimar la variabilidad inherente a los respondientes, ponderando la confiabilidad de las respuestas.

La prueba piloto nos permitió apreciar leves diferencias test-retest que no resultaron significativas en ninguno de los indicadores, lo que constituye evidencia a favor de la confiabilidad del instrumento.

Existen otros indicadores de consistencia que podrían haberse empleado, no obstante, optamos por la variabilidad "intra observador" como lo más pertinente a nuestro objetivo.

En resumen, estimamos que el CAL reúne atributos de confiabilidad y validez aceptables para ser utilizado en la indagación de otros ambientes laborales de enfermería y constituirse en indicador (indirecto) de la labor del personal de enfermería con el cargo jefe de piso, que es el motivo de la segunda parte de esta comunicación.

Cuadro I. Comparación por indicadores entre test y retest

Indicador	Test	Retest	Prueba U de Mann Whitney
Confianza	8.9	8.9	NS
Respeto	8.9	9.1	NS
Apoyo	9.0	8.4	NS
Superación	12.0	11.8	NS
Eficiencia	9.6	8.8	NS
Satisfacción	8.9	9.8	NS
Prueba de Kruskal Wallis	NS	NS	

---

## Referencias

1. **Instituto Mexicano del Seguro Social.** Programa de Capacitación para Directivos de Enfermería. México: IMSS; 1993.
  2. **Viniegra VL.** Hacia una redefinición del papel de la Universidad en la sociedad actual. OMNIA UNAM 1990;6:49-61.
  3. **Viniegra VL.** El camino de la crítica y la educación. Rev Invest Clin 1996;48:139-158.
  4. **Aguilar E, Viniegra L.** Una mirada del proceso educativo. Primera parte: construcción-validación de instrumentos de observación. Aceptado para publicación en la Revista Latinoamericana de Estudios Educativos.
  5. **Edwards AL.** Relationship between probability of endorsement and social desirability scale value for a set of 2824 personality statements. J Applied Psychol 1966;50:238-339.
- 

### Anexo 1 Cuestionario de ambiente laboral

Enunciados de consistencia por indicador

Confianza	a) Confían en mis capacidades (+) b) Las evaluaciones a mi actuación son injustas (-)
Apoyo	a) Nos ayudamos mutuamente (+) b) Me siento sola (o) (-)
Satisfacción	a) Me siento satisfecha (o) con lo que he logrado (+) b) Me siento a disgusto (-)
Respeto	a) Se respeta la forma de ser de cada quien (+) b) Nos tratan de manera autoritaria (-)
Superación	a) Aprendo cosas nuevas cada día (+) b) Se bloquean los deseos de superación (-)
Eficiencia	a) Lo importante es hacer bien las cosas (+) b) Da lo mismo si las cosas se hacen bien o mal (-)

(+) situación favorable o positiva

(-) situación desfavorable o negativa