

Capacitación y desempeño laboral en enfermería*

Parte II Efecto de la capacitación en el desempeño de la jefa de piso

Alma Rosa Moreno Sánchez,** Leonardo Viniegra Velázquez***

Resumen

Con el propósito de explorar el desempeño en la categoría de jefe de piso de enfermería, se realizó este estudio en dos hospitales generales de zona de Aguascalientes. Como variables de confusión potenciales se tomaron en cuenta antigüedad en el cargo, nivel de escolaridad (técnico o licenciatura) y turno. Se procedió a la aplicación del CAL (Cuestionario de ambiente laboral) para explorar el trabajo de la jefa de piso mediante la opinión de sus subordinados —ante diversos aspectos del ambiente de trabajo—, con base a los siguientes indicadores: confianza, respeto, apoyo, superación, eficiencia y satisfacción. Se incluyó un criterio externo para desempeño (opinión sistematizada de la jefa de enfermeras) y se observó que el poder de discriminación del instrumento era satisfactorio. En total se evaluaron 63 jefas de piso; se aplicó el instrumento a todo el personal de enfermería subordinado, en los dos hospitales y los tres turnos. No se encontraron diferencias significativas al comparar las puntuaciones obtenidas por los grupos en diferentes etapas del programa; tampoco diferencias estadísticas con las otras variables consideradas (antigüedad en el cargo, nivel de escolaridad y turno). Por lo anterior se concluye que los cursos para directivos de enfermería no parecen tener una influencia favorable; el ambiente laboral que prevalece dentro de la institución provoca una especie de uniformidad en las actividades; las diferencias individuales se diluyen, aun las que podrían expresarse por desigualdades en la antigüedad, la escolaridad o el turno; además, se reconoce la limitación de un estudio transversal para dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Palabras clave: enfermería, capacitación, investigación, ambiente laboral

Summary

This study describes working administrative nurse personal performance in two hospitals in the state of Aguascalientes, México, and took into consideration educational level (technical or bachelor's degree), time of experience in charge, and the shift worked as three variables of potential confusion. The LAQ (Labor Ambiente Questionnaire) was applied in order to explore administrative nurse personal performance within the labor environment in the areas of confidence, support, job satisfaction, respect, and efficiency and selfimprovement attitudes. External performance criteria were included to observe the satisfactory discriminatory power of the instrument. We applied the LAQ to all subordinating nurse personnel of sixty-three administrative nurses at two hospitals during the three shifts. No significant differences were found in comparing the groups as to different degree programs, and no significant differences were found either in terms of in charge experience, technical or bachelor's degree level, and shift. The conclusions was that training courses for administrative nurses do not appear to influence nurse personal performance, because the working ambience of the institution reflected more closely the labor conditions and influenced the uniformed performance.

Key words: nursing, training, research, labor ambience

* La primera parte de este estudio fue publicado en Rev Enferm IMSS 1999;8(1):21-25

** Hospital General de Zona 2, Aguascalientes, Aguascalientes

*** Unidad de Investigación Educativa, Coordinación de Investigación Médica, Instituto Mexicano del Seguro Social

Introducción

En este estudio hemos considerado que el ambiente laboral que viven las enfermeras generales y las auxiliares, en un servicio o piso, es un indicio profundo del proceder de la autoridad inmediata: la jefa de piso.

Estimamos que los *Cursos de capacitación para directivos*, con los cuales se aspira a mejorar el desempeño de los egresados, deben mostrar su utilidad no sólo en la apreciación de los alumnos con respecto al curso, sino fundamentalmente en el desempeño de éstos en sus actividades ante sus colaboradores y subordinados. Esto resulta particularmente trascendente en el medio hospitalario, donde la enfermera es una integrante irremplazable en el equipo de salud encargado de la prevención, diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos en los pacientes atendidos.

Tomando en cuenta las características de los cursos en general, y los de capacitación para personal directivo de enfermería en particular (que se basan en la receptividad del alumno y en el consumo de información),¹ nuestra indagación sobre el efecto de la capacitación en el desempeño laboral de la enfermera jefa de piso parte del supuesto de que su influencia proba-

blemente sea marginal y descentrada de la experiencia cotidiana, por lo que no es de esperar una relación sustancial entre el nivel del desempeño y las etapas del curso de capacitación.

Una vez construido el cuestionario de ambiente laboral (CAL) y después de someterlo a procedimientos de ajuste y validación —descritos en la primera parte de esta comunicación—, se utilizó para conocer las características del ambiente en el que laboran las enfermeras dependientes de las jefas de piso, así como para explorar la relación del mismo con la capacitación recibida por las jefas y con otras variables concernientes al problema que nos ocupa.

Material y métodos

Los indicadores que componen el CAL son confianza, apoyo, respeto, satisfacción, superación y eficiencia. En este estudio la variable dependiente es el desempeño de la jefa de piso, conformada por el promedio en las puntuaciones obtenidas por las enfermeras que dependen de ella; el curso de capacitación para directivos constituye la variable independiente.

Escala de medición

El CAL consta de 48 enunciados y el valor máximo de cada respuesta es de 2 (ver primera parte); la escala de calificaciones va de 0 a 96 puntos.

Población

Ante la imposibilidad de realizar un estudio experimental por no depender de nosotros la variable independiente, se realizó un estudio transversal comparativo, aprovechando las condiciones actuales en dos hospitales generales de zona de la ciudad de Aguascalientes, donde las jefas de piso estaban en

Cuadro II. Desempeño de las jefas de piso en dos hospitales, por indicadores*

Indicadores	Hospital 1 (%)	Hospital 2 (%)	p**
Confianza	65	64	NS
Respeto	65	62	NS
Apoyo	63	65	NS
Superación	69	67	NS
Satisfacción	78	77	NS
Eficiencia	62	63	NS
p***	NS	NS	

*Expresadas en porcentaje del total teórico de 96

* *Prueba U de Mann Whitney

** *Prueba de Kruskal Wallis

Cuadro I. Desempeño global de las jefas de piso en dos hospitales

	Puntuación* (rango)
Hospital 1 n=38 (52-88)	67
Hospital 2 n=25 (47-78)	66
p**	NS

* Expresada en porcentaje de un máximo teórico de 96

** Prueba U de Mann Whitney

diferentes etapas del programa de capacitación para directivos.

En uno de los hospitales que designaremos como número uno, de las 38 jefas de piso, cinco no habían sido capacitadas, 12 habían concluido la primera etapa con sus tres subprogramas; 15, además de la primera etapa habían cursado los dos primeros subprogramas de la segunda (etapa dos incompleta); seis habían culminado las dos etapas. En el otro hospital que denominaremos número dos, de 25 jefas de piso, siete no habían acudido a la capacitación, tres concluyeron tres subprogramas de la primera etapa, 15 habían cursado tanto la primera etapa como los dos primeros subprogramas de la segunda etapa, (etapa dos incompleta) y ninguna había terminado las dos etapas.

Se realizó un censo en el que se aplicó el CAL a todo el personal de enfermería subordinado a las jefas de piso de ambos hospitales, de los tres turnos. La aplicación se llevó a cabo simultáneamente en los dos hospitales, fuera del área de servicios.

Se consideró la antigüedad en la categoría jefe de piso; el nivel de escolaridad, técnico o licenciatura, y

Cuadro III. Desempeño de las jefas de piso en dos hospitales según la capacitación recibida

	Sin capacitación %	Primera* etapa %	Segunda etapa* incompleta %	Segunda* etapa completa %	p**
Hospital 1	67 (n=5)	64 (n=12)	69 (n=15)	66 (n=6)	NS
Hospital 2	66 (n=7)	61 (n=3)	68 (n=15)	---	NS
p***	NS	NS	NS	---	

* Curso de capacitación para personal directivo de enfermería

** Prueba de Kruskal Wallis

*** Prueba U de Mann Whitney

el turno —matutino, vespertino o nocturno— como variables a controlar y potenciales confusores de la relación entre la variable independiente (capacitación) y la variable dependiente (desempeño).

En forma adicional, para valorar el poder de discriminación del instrumento se aplicó un criterio externo: la evaluación realizada por la jefa de enfermeras del hospital 2 a cada una de las jefas de piso, considerando eficiencia, liderazgo y relaciones humanas. Para esta medición se utilizó una escala ordinal: muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo.

Análisis estadístico

Para el análisis de la información se utilizó estadística no paramétrica:² la U de Mann Whitney, para comparar a los dos hospitales en las puntuaciones del CAL; en cada indicador análisis de varianza unifactorial de Kruskal Wallis, para contrastar las puntuaciones de cada uno de los indicadores y de las variables en cada hospital; coeficiente de correlación de Spearman, para estimar el grado de asociación entre los indicadores del CAL en cada hospital.

Resultados

Al valorar la consistencia en las respuestas de las enfermeras subordinadas a las jefas de piso (escala de consistencia interna de instrumento), encontramos que en ambos hospitales predomina el nivel medio (71 a 80 %) y alto (81 a 90 %), por arriba de lo mostrado por las auxiliares de enfermería en la prueba piloto (ver primera parte).

Al comparar los resultados del desempeño de las jefas de piso observamos que la puntuación obtenida fue muy similar en ambos hospitales, por lo que no se encontraron diferencias estadísticas significativas (cuadro I). Al cotejar los indicadores de cada hospital tampoco hallamos diferencias significativas; cabe destacar que la *satisfacción* obtuvo las mayores puntuaciones en los dos hospitales, en contraste con la *eficiencia* (cuadro II).

En el cuadro III puede apreciarse que en ninguno de los dos hospitales parece haber influencia de la capacitación sobre el desempeño de la jefa de piso. Tampoco encontramos diferencias entre el personal no participante y el que había completado ambas etapas (hospital 1) o la segunda etapa en forma parcial (hospital 2).

En el cuadro IV se presenta la comparación del trabajo de las jefas de piso por antigüedad en el cargo, sin que se observe una tendencia en el nivel de desempeño, reforzado esto al no encontrar diferencias representativas. En el hospital 2 parece insinuarse un bajo rendimiento en las jefas de piso de menor antigüedad; sin embargo, cuando se cotejaron las puntuaciones extremas no se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

La comparación entre turnos nos muestra que tampoco hubo diferencia estadística significativa entre los promedios obtenidos, ni siquiera entre el turno matutino y nocturno del hospital 2 (cuadro V).

En el cuadro VI aparecen los promedios obtenidos por las jefas de piso de los niveles técnico y licenciatura, sin mostrar diferencias representativas; no obstante, es importante mencionar la diferencia en el tamaño de los grupos, que podría enmascarar una diferencia real a favor del grupo de licenciatura.

Al efectuar la correlación entre los indicadores del CAL se detectó gran variabilidad al interior de cada hospital

Cuadro IV. Desempeño de las jefas de piso en dos hospitales según antigüedad en el puesto

Antigüedad en años	Hospital 1 (%)	Hospital 2 (%)
0 a 2.0 (n=20)	65 (n=12)	63 (n=8)
2.1 a 4.0 (n=13)	69 (n=5)	64 (n=8)
4.1 a 6.0 (n=14)	66 (n=9)	70 (n=5)
6.1 o > (n=16)	67 (n=12)	68 (n=4)
p*	NS	NS

*Prueba de Kruskal Wallis

y entre los dos hospitales, con coeficientes que van de 0.34 a 0.81. Las correlaciones entre respeto *versus* apoyo y respeto *versus* superación, resultaron bajas en ambos hospitales (£0.48).

Por medio de la jefa de enfermeras del hospital 2, se dispuso de un criterio directo de apreciación de la función de las jefas de piso de dicho hospital; con tal apreciación se pudo clasificar a las jefas de piso en alto desempeño (n=8), medio (n=10) y bajo (n=7). Esto permitió probar el poder de discriminación del CAL al contrastar las puntuaciones obtenidas en éste: alto desempeño, 71 % (n=8); bajo desempeño, 56 % (n=7); con diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.05$).

Discusión

Es importante aclarar que en el programa de capacitación para directivos de enfermería la evaluación se lleva a cabo principalmente por medio de exámenes basados en el recuerdo de información (situación característica en la mayoría de los cursos de capacitación de diversa índole).

Nuestro propósito fue profundizar para conocer el efecto que tiene esta capacitación en el desempeño laboral de la jefa de piso, juzgando de manera indirecta la opinión de los subordinados sobre el ambiente laboral en el que se encuentran; si bien la jefa de piso no es completamente autónoma para actuar, sí constituye un actor clave en la conformación del mismo. Lo anterior en virtud de estar convencidos que evaluar el recuerdo de información en los alumnos como indicador del efecto del curso es poco relevante, y la acumulación de información no capacita a las personas para mejorar la calidad en sus actividades,³ pues el recuerdo, por él mismo, es una acción irreflexiva y no nos hace más aptos para enfrentar situaciones coti-

dianas que demandan reflexión y análisis crítico.

Consideramos también que medir el desempeño laboral de las personas con criterios cuantitativos de productividad es muy cuestionable, sobre todo si se trata de instituciones de atención a la salud donde la mediación fundamental es la relación interpersonal. Un ambiente laboral donde importa la cantidad favorece el autoritarismo, la simulación y el burocratismo.⁴

Es por eso que el CAL constituye una valiosa herramienta para explorar el desempeño de la jefa de piso a través de la forma como experimentan sus subordinados las circunstancias de trabajo. Se reunieron los indicadores considerados sobresalientes en un ambiente de trabajo, confirmados como tales por conocedores experimentados en el tema. Se buscó facilitar la identificación de situaciones y no de personas. El número de enunciados balanceados en favorables y no favorables, además de la escala de consistencia interna, permiten, por primera vez en nuestro medio, tener una aproximación a la evaluación de los efectos de un proceso educativo en una forma diferente, pertinente a las circunstancias y superior a otras formas de evaluación (a nuestro entender).

El CAL se acerca al ambiente laboral de la enfermera para indagar cómo percibe ella las diferentes situaciones

en el trabajo. Dentro de los indicadores se incluyen aspectos que tienen que ver con bienestar, confianza y satisfacción; ayuda, soporte material y afectivo que toda actividad requiere; apoyo, respeto y lo relacionado con el mejoramiento y calidad en las acciones: superación y eficiencia.

Los resultados obtenidos en este trabajo ofrecen fuertes indicios de que la capacitación no ha logrado modificar favorablemente el desempeño de la jefa de piso en los hospitales estudiados, lo que apoya nuestra hipótesis. Podemos suponer que el ambiente laboral que se crea como resultado de las condiciones de trabajo dentro de la institución, propicia la dilución de las diferencias interindividuales en el desempeño laboral de las personas.^{4,5}

En tales circunstancias, parece evidente que los programas educativos con aspiraciones a influir sustancialmente en el desempeño de los egresados serán infructuosos en tanto no se fundamenten, por medio de la crítica, en estrategias promotoras de la participación de los alumnos.⁶

Resultó un tanto sorprendente no encontrar diferencias en el desempeño por antigüedad en el cargo, escolaridad, ni turno, lo cual nos remite nuevamente a las condiciones de trabajo como factor determinante para el desempeño laboral. Mientras éstas no sean analizadas mediante la crítica y la

Cuadro V. Desempeño de las jefas de piso en dos hospitales según turno laboral

	Matutino	Vespertino	Nocturno	*p
Hospital 1	65 (n=13)	67 (n=11)	68 (n=14)	NS
Hospital 2	72 (n=9)	63 (n=6)	64 (n=10)	NS

*Prueba de Kruskal Wallis

Cuadro VI. Desempeño de las jefas de piso según escolaridad

Nivel	Puntuación
Técnico n=55	66
Licenciatura n=8	69
P*	NS

*Prueba U de Mann Whitney

autocrítica de la experiencia cotidiana, será de escasa influencia todo el despliegue tecnológico, los gastos y los esfuerzos que implican promover y realizar estrategias educativas basadas en la acumulación de contenidos, que suelen dejar de lado nuestra realidad social y no tienen impacto en el quehacer de las personas.

Una posible explicación de no encontrar diferencias en ninguna de las comparaciones efectuadas es que el CAL no tenga poder de discriminación y esto impida encontrar diferencias donde en realidad existen. Para ahondar en esta posibilidad se solicitó a la jefa de enfermeras del hospital 2 que externara su opinión sobre las 25 jefas de piso bajo su responsabilidad. Con la información proporcionada se pudieron establecer tres subgrupos en cuanto al desempeño de las jefas de piso: alto, medio y bajo. Se procedió entonces a probar el poder de discriminación del CAL, contrastando las puntuaciones del subgrupo de jefas de piso con alto desempeño con las puntuaciones del subgrupo con bajo desempeño, encontrando diferencias significativas. Esto plantea que la opinión directa de la jefa de enfermeras

guarda coincidencia con la opinión indirecta (percepción del ambiente laboral donde se desenvuelven) de las enfermeras que son sus subordinadas. Lo anterior pone de manifiesto que a pesar de las condiciones laborales que tienden a cancelar las diferencias entre personas, éstas subsisten y pueden detectarse; pero, al parecer, en los hospitales estudiados no dependen de los cursos de capacitación, de la antigüedad, del turno en que se trabaja ni del nivel de escolaridad (técnico o licenciatura).

Otro aspecto de consideración, por la trascendencia en el cuidado de los pacientes, es el relativo a la eficiencia y calidad en las actividades. Éste resultó ser el indicador que obtuvo la puntuación más baja en ambos hospitales. Lo anterior significa que las enfermeras subordinadas a la jefa de piso externan la rareza con que ocurren situaciones como: *es importante hacer bien las cosas*, o *se estimula el trabajo bien hecho*; y mayor frecuencia en: *da lo mismo si las cosas se hacen bien o mal* o *los problemas se quedan pendientes*; lo que no deja de ser preocupante.

Con esta indagación podemos referir que la consistencia en las respuestas de las enfermeras fue mayor a la obtenida por el grupo de auxiliares de enfermería en la prueba piloto. Los resultados ya fueron expuestos en la primera parte de este estudio, lo cual está acorde con otras observaciones de que a mayor escolaridad, mayor consistencia para responder.

Por otra parte, la variabilidad de los coeficientes de correlación obtenidos entre los indicadores revela una importante disparidad en la forma como las enfermeras dependientes de una jefa de piso perciben los diferentes aspectos de su ambiente laboral; la apreciación, en el aparentemente mismo ambiente, es diversa en los participantes.

Estamos conscientes de que una observación longitudinal proporcionaría elementos más profundos y sólidos para estimar el efecto de la capacitación. El tamaño de los grupos es otra limitante en esta investigación; sin embargo, nuestro desafío consistió en acercarnos a la situación concreta de los hospitales y estudiar la línea de investigación que nos preocupa, con los inconvenientes que toda situación no controlada conlleva al intentar una primera aproximación esclarecedora.

En suma, nuestros datos cuestionan la utilidad de los cursos de capacitación para directivos de enfermería y ofrecen indicios de que las condiciones de trabajo provocan una especie de *uniformidad* en los microambientes laborales, donde prevalece la rigidez, la rutina, y una escasa reflexión sobre la actividad cotidiana.

Referencias

1. **Viniegra VL.** El camino de la crítica y la educación. *Rev Invest Clin* 1996;48: 139-158.
2. **Siegel S, Casteitan NJ.** Estadística no paramétrica. Medidas de asociación y sus pruebas de significación. Cuarta edición. México: Trillas; 1995.
3. **Jiménez JL, Viniegra L.** Nuevas aproximaciones a la medición de la competencia clínica. *Rev Invest Clin* 1992;44: 269-275.
4. **García JA, Viniegra L.** Habilidades de lectura en médicos familiares. *Rev Invest Clin.* 1996;48:373-336.
5. **García A.** Competencia clínica en hipertensión arterial sistémica en el primer nivel de atención. Tesis para obtener el grado de maestría en educación médica. Facultad de Medicina, UNAM, 1997.
6. **Cobos H, Espinosa P, Viniegra L.** Comparación de dos estrategias educativas en la lectura crítica de médicos residentes. *Rev Invest Clin* 1996;48:431-436.