

# Propuesta para medir la relación supervisión-satisfacción laboral en enfermería

María Cristina Valencia

Escuela Superior de Enfermería y Obstetricia, Instituto Politécnico Nacional

## Resumen

### Palabras claves

- enfermería, supervisión, administración
- proceso de trabajo
- conducta

*Introducción:* la supervisión es una función relevante en la práctica laboral ya que facilita el enlace entre los directivos y el personal operativo de enfermería, la efectividad del supervisor depende de su capacidad para interactuar con el personal. Los métodos de supervisión: el directo y el indirecto son factores, entre otros más, que generan satisfacción

laboral en el personal operativo, lo cual trasciende en la calidad de atención de enfermería a los usuarios de los servicios de salud. Con el propósito de determinar la relación entre las variables: método directo de supervisión, método indirecto de supervisión y la satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución hospitalaria, se diseñó y validó una cédula.

*Material y métodos:* el instrumento con 66 reactivos, consta de: I) Instrucciones para su llenado, II) Preguntas que constituyen las variables intervinientes, III) Variable métodos directos de supervisión, IV) Variable métodos indirectos de supervisión, V) Variable satisfacción laboral y VI) Espacio para algún comentario, que el encuestado considere respecto a la cédula o tema de investigación.

*Resultados:* se realizó una primera prueba del instrumento a 30 enfermeras. Corregida la cédula se aplicó una segunda prueba piloto a 76 enfermeras. El programa estadístico SPSS 9 demostró confiabilidad del instrumento, un alpha de Cronbach de 0.86.

*Conclusión:* el instrumento si mide la relación entre los métodos de supervisión y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

## Abstract

### A proposal to measure the relation between supervision and labor satisfaction in nurse care

*Introduction:* the supervision is an outstanding function in the labor practice since it facilitates the connection between the Managers and the operative personnel of nursing, the effectiveness of the supervisor depends on his ability to interact with the personnel. The supervision methods: the direct and the indirect, are factors among others, that generate labor satisfaction in the operative personnel, which has an effect on the attention quality of nursing to the users of the health services. With regard to determining the relation among the variables: direct method of supervision, indirect method of supervision and the labor satisfaction of the nursing personnel of a medical institution, a questionnaire was designed and validated.

*Material and methods:* the instrument with 66 reactivities consists of: I) Instructions to fill it in, II) Questions that form the intervening variables, III) Variable Direct Supervision Methods, IV) Variable Indirect Supervision Methods, V) Variable labor satisfaction and VI) Space for any comment, that the inquired considers about the document or subject of research.

*Results:* a first proof of the instrument was carried out to 30 nurses of operative level. Once the document was corrected a second pilot proof was applied to 76 nurses of operative level, applying the statistical program SPSS 9 reliability of the instrument was gotten reporting a Cronbach alpha of 0.86 which means that it measures the relation between the supervision methods and the labor satisfaction of the nursing personnel.

### Key words

- work, processing
- behavior
- nursing, administration, supervisory

Correspondencia:

Calle 51 No. 108 Depto. 2, Col. Gral. Ignacio Zaragoza. México, DF. C.P. 15000.  
Tel. 57 62 32 28, Teléfono y fax 53 41 40 03 de 9:00 a 14: 00 hrs.

## Introducción

En la administración de recursos humanos de enfermería, la supervisión es una función básica de la dirección; a través de la cual, se establece el enlace afectivo y humano entre los dirigentes y subordinados; su efectividad depende de la capacidad del supervisor para interactuar con el personal.

La supervisión en enfermería, es la dirección democrática que orienta las acciones del personal al logro de los objetivos organizacionales, mediante el desarrollo de las potencialidades del supervisado.<sup>1</sup> La necesidad de implementar y estructurar nuevos programas de supervisión, comunicación y asesoría es cada vez más evidente para el logro de los objetivos.<sup>2</sup>

La supervisión incluye dos métodos de aplicación: directo y el indirecto.

El método directo de supervisión se instrumenta por medio de la observación, recorrido, reuniones, entrevistas, enseñanza, comunicación y asesoría. El método indirecto integra, planes de trabajo, informes, manuales, asistencia y evaluación de los registros de enfermería en el expediente, entre otros.

Resultados de investigación revelan elementos tradicionales en la supervisión de enfermería: atención centrada en el personal, más que en el proceso de atención al paciente y énfasis en informar lo relevante durante el turno, y en el control de asistencia y movilización de personal a otros servicios. La importancia de la satisfacción laboral del personal de enfermería no se considera o se relega.<sup>3-6</sup>

Como tal, la satisfacción laboral es definida por diferentes autores como: el grado en que las personas parecen gustar de su trabajo; una actitud general hacia lo que se realiza; el resultado de una eficiente co-

municación y reconocimiento del trabajo, la normatividad precisa para trabajar bajo la supervisión de directivos cualificados. Por otra parte la insatisfacción es el resultado de una deficiente comunicación, decisiones sin explicación, normatividad confusa, trabajo excesivo, realización de tareas ajenas a las de enfermería y trabajar bajo la supervisión de directivos no calificados.<sup>7</sup>

Investigadores nacionales y extranjeros han llegado a concluir, entre otras cosas que el personal operativo considera como factores de satisfacción laboral: la identificación con la profesión, el reconocimiento a su trabajo, la capacitación, conocimiento de políticas y programas de trabajo, tipo de supervisión, relaciones profesionales, disposición de recursos materiales, equilibrio en la distribución de trabajo, desarrollo profesional, comunicación, autonomía y liderazgo en las autoridades de enfermería.<sup>8-11</sup>

Hasta el momento los análisis han sido individuales y por separado en las variables: supervisión y satisfacción laboral, lo cual ha limitado la posibilidad de explicar la relación entre ambas, por lo que el propósito fue diseñar y probar la utilidad de un instrumento para determinar la relación entre los métodos de supervisión y el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería.

## Material y métodos

El instrumento de recolección se estructuró con 66 preguntas, con respuestas establecidas por la escala de Likert, con opciones: de acuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Se aplicó una prueba piloto a 30 enfermeras inscritas en el Programa de Estudios Complementarios de Licenciatura en Enfermería, en la Escuela Superior de Enfermería y Obstetricia del Instituto Politécnico Nacional.

Posterior a ésta, se hicieron ajustes y se encuestó a 76 enfermeras en total: 36 enfermeras especialistas, 25 enfermeras generales y 15 licenciadas en enfermería de los turnos vespertino y nocturno en una institución de tercer nivel de atención, asignadas a los servicios de hospitalización, con un año de antigüedad y contrato definitivo y que accedieran a contestar el cuestionario de respuesta. No se incluyó a personal que estuviera desempeñándose en un puesto administrativo.

El tiempo aproximado para contestar fue de 15 a 20 minutos, las opciones de respuesta única no generaron problema de interpretación.

El instrumento se diseñó con las siguientes secciones:

- I. Instrucciones para su llenado
  - II. Variables intervinientes: folio, datos generales, académicos y laborales).
  - III. Método de supervisión directa: con 23 preguntas.
  - IV. Método indirecto de supervisión: con 19 reactivos.
- Para la construcción de las dos secciones anteriores se consideraron fuentes bibliográficas.
- V. Satisfacción laboral, se consultó el instrumento aplicado por Ramírez (1998), y se construyeron 24 preguntas tomando en cuenta los resultados de investigaciones relacionadas con el tema.
  - VI. Espacio para que el encuestado exprese algún comentario con respecto a la cédula o al tema de investigación.

A las respuestas establecidas por escala de Likert se les dio el siguiente valor:

- 1) De acuerdo se interpretó como SI. (valor 3 puntos).
- 2) En desacuerdo se interpretó como NO. (valor 1 punto).
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo se le dio valor de cero.

La variable independiente métodos de supervisión se integró con dos categorías:

*Método directo de supervisión* (cuadro I)

La respuesta *SI* tiene un valor de 3 puntos que multiplicados por 23 da como resultado 69.

La respuesta *NO* tiene valor de un punto que multiplicado por 23 es igual a 23.

Por lo tanto, el personal que identifica el método de supervisión directo obtuvo una calificación entre 24 y 69 puntos.

El personal que no lo identifica obtuvo un puntaje menor de 23.

**Cuadro I. Método directo de supervisión: 23 reactivos**

Indicador	No. de reactivos
Observación	3
Recorrido	4
Reuniones	4
Entrevista	2
Enseñanza	3
Comunicación	4
Asesoría	3

*Método indirecto de supervisión* (cuadro II)

La respuesta *SI* tiene un valor de 3 puntos que multiplicados por 19 es igual a 57.

La respuesta *NO* tiene valor de un punto que multiplicado por 19 da 19.

Es decir, el personal que identifica el método de supervisión indirecto obtuvo una calificación entre 20 y 57 puntos.

El personal que no lo identifica obtuvo un puntaje menor de 19.

Es necesario calificar por separado el método directo y el método indirecto de supervisión en cada una de las

**Cuadro II. Método indirecto de supervisión: 19 reactivos**

Indicador	No. de reactivos
Aplicación de reglamento y normatividad	4
Manuales	3
Registros de enfermería	3
Informes	2
Planes de trabajo	3
Equipo y medicamentos	4

cédulas, para identificar el método que predomina en la práctica laboral de enfermería.

*Satisfacción laboral (cuadro III)*

La respuesta *SI* tiene un valor de 3 puntos que multiplicados por 24 da como resultado 72 puntos.

La respuesta *NO* tiene valor de un punto que multiplicado por 24 es igual a 24 puntos.

Con lo anterior se delimitaron los grados de satisfacción laboral en el personal de enfermería de nivel operativo considerando que a mayor calificación, mayor satisfacción y que a menor calificación menor satisfacción laboral.

**Cuadro III. Variable dependiente satisfacción laboral: 24 reactivos**

Indicador	No. de reactivos
Aspecto profesional	8
Reconocimiento	7
Integración	9

*Grados de satisfacción laboral*

*Grado I:* Baja satisfacción; 25 a 40 puntos

*Grado II:* Satisfacción; 41 a 56 puntos


*Grado III:* Muy satisfecho; 57 a 72 puntos.

Los datos de las 76 cédulas se procesaron a través del programa estadístico SPSS 9 y se aplicó la prueba alpha de Cronbach que reportó 0.86 lo cual significa, que el instrumento mide la relación entre los métodos de supervisión y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Para el análisis de la relación entre las dos variables se aplicó la prueba de independencia de Ji cuadrada, con un nivel de confianza del 95% para probar la hipótesis nula, en dos eventos independientes.

**Referencias**

- Balderas PL. Administración de los servicios de enfermería. Interamericana. MacGrawHill. México, DF. 1997. p. 111-31.
- Beltrán EE. (1997) Modelo Administrativo para lograr la excelencia en enfermería. Rev. Desarrollo Científico de Enfermería. (10) p 313-320. México.
- Alanis IV, et al. La supervisión de enfermería en la garantía de calidad en la atención al paciente hospitalizado. Hospital General de Zona No. 1 IMSS, Pachuca. Memorias de VI Reunión Nacional de investigación en enfermería IMSS. 1999; Oaxtepec, Morelos. México.
- Begat & Severinsson. Implementation of clinical supervision in a medical. Department: nurses views of the effects. J Clin Nurs. England 1997; (5) p 389-394.
- Cisneros GR et al. Análisis de la supervisión de la Jefe de piso de enfermería en la atención del paciente, en el Hospital General de Zona No.1 IMSS, Colima. Memorias VI Reunión Nacional de Investigación en Enfermería IMSS. Oaxtepec, Morelos. México. 1999;

6. Chávez H et al. Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. Rev. Méd IMSS. 1996 (3) p 253-256 México.
  7. Marriner & Tomey. Administración y liderazgo en enfermería. 5ª edición Mosby. 1996 México. pag. 348-349.
  8. Pacheco QL et al. Grado de satisfacción del personal de enfermería en Unidades de Medicina Familiar, IMSS. Rev Enferm IMSS. 1994; (1) p 33-36 México.
  9. Yamashita M. Job satisfaction in japanese nurses. Journal of Advances Nursing. 1994; (22) p 158-164. Ontario, Canadá.
  10. Ramírez MM. Estructuración de un formato nuevo para evaluar la satisfacción del prestador de servicio de enfermería, en el Hospital Victorio de la Fuente. IMSS. Memorias V Reunión Nacional de Investigación en Enfermería IMSS, Oaxtepec, Morelos. México. 1999.
  11. Pérez SA. Administración de los servicios de salud en enfermería. 1ª Edición. Trillas. 1992; México. 
-