

## Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora

Márcia Borges de Melo<sup>1</sup>

Maria Alves Barbosa<sup>2</sup>

Paula Regina de Souza<sup>3</sup>

La satisfacción en el trabajo consiste en un sentimiento de bienestar resultante de la interacción de varios aspectos ocupacionales, pudiendo influenciar la relación del trabajador con la organización, clientes y familia. Es importante para la calidad de la asistencia de enfermería realizar una reflexión profunda sobre este tema, por eso se objetivó en este estudio analizar las evidencias científicas referentes a la satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería brasileño. Se trató de una revisión integradora de la literatura en las bases de datos LILACS, MEDLINE, BDNF y Biblioteca Cochrane, totalizando 17 publicaciones categorizadas en: Satisfacción en el Trabajo, Insatisfacción en el Trabajo y Factores Asociados. Se concluyó que la satisfacción en el trabajo es determinada por una red compleja de factores, pudiendo variar conforme el grupo estudiado. Investigaciones adicionales, especialmente con niveles de evidencias III, en diferentes campos de actuación de la enfermería, abarcando todo el Brasil, son necesarias para subsidiar la implantación de mejoras ocupacionales.

Descriptores: Enfermería; Enfermería Basada en la Evidencia; Satisfacción en el Trabajo.

<sup>1</sup> Enfermera, Maestría en Enfermería, Secretaria de Estado de Saúde de Goiás, Brasil, y Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, Brasil. E-mail: marcia\_bmelo@hotmail.com.

<sup>2</sup> Doctora en Enfermería, Profesor Titular, Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, Brasil. E-mail: maria.malves@gmail.com.

<sup>3</sup> Doctora en Enfermería, Profesor Adjunto, Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, Brasil. E-mail: paularsouza@hotmail.com.

---

Correspondencia:

Paula Regina de Souza  
Universidade Federal de Goiás. Faculdade de Enfermagem  
Rua 227 Qd 68, S/N - Setor Leste Universitário  
CEP: 74605-080 Goiânia, GO, Brasil  
E-mail: paularsouza@hotmail.com

## Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa

A satisfação no trabalho consiste em sentimento de bem-estar, resultante da interação de vários aspectos ocupacionais, podendo influenciar a relação do trabalhador com a organização, clientes e família. Torna-se importante, para a qualidade da assistência de enfermagem, reflexão aprofundada sobre esse tema, e, por isso, objetivou-se neste estudo analisar as evidências científicas referentes à satisfação no trabalho da equipe de enfermagem brasileira. Trata-se de revisão integrativa da literatura nas bases de dados LILACS, MEDLINE, BDNF e Biblioteca Cochrane, totalizando 17 publicações categorizadas em: satisfação no trabalho, insatisfação no trabalho e fatores associados. Conclui-se que a satisfação no trabalho é determinada por rede complexa de fatores, podendo variar conforme o grupo estudado. Pesquisas adicionais, especialmente com níveis de evidências III, em diferentes campos de atuação da enfermagem, abrangendo todo Brasil, são necessárias para subsidiar a implantação de melhorias ocupacionais.

Descritores: Enfermagem; Enfermagem Baseada em Evidências; Satisfação no Emprego.

## Job satisfaction of nursing staff: integrative review

Job satisfaction consists of a feeling of wellbeing, resulting from the interaction of several occupational aspects, and may influence the worker's relationship with the organization, clients and family. Hence, it becomes important for the quality of nursing care to reflect on this topic in depth. Therefore, this study aimed to examine the scientific evidence related to job satisfaction in Brazilian nursing. An integrative literature review was carried out in the databases LILACS, MEDLINE, BDNF and Cochrane Library, totaling 17 publications, categorized in: Job Satisfaction, Job Dissatisfaction and Associated Factors. It was concluded that job satisfaction is determined by a complex network of factors and may vary depending on the group studied. Additional research, particularly of evidence level III in different nursing fields, covering all of Brazil, is necessary to support the implementation of occupational improvements.

Descriptors: Nursing; Evidence-Based Nursing; Job Satisfaction.

## Introducción

Satisfacción en el trabajo es un fenómeno complejo, subjetivo, cuya definición varía conforme el marco teórico adoptado. Diversos autores la definen como un estado emocional de placer resultante de múltiples aspectos del trabajo, pudiendo ser influenciada por la concepción de mundo, aspiraciones, tristezas y alegrías de los individuos, afectando así, su actitud en relación a sí mismo, a la familia y a la organización<sup>(1-4)</sup>.

Los efectos más comunes de la satisfacción en el trabajo recaen sobre la productividad, desempeño, ausentismo, rotación, ciudadanía organizacional, salud

y bienestar, satisfacción en la vida y satisfacción de los clientes, por eso se ha tornado fuente de preocupación de las organizaciones, inclusive en el área de la salud, donde de un lado se tiene la satisfacción de aliviar el sufrimiento ajeno y, del otro la insatisfacción con la sobrecarga de trabajo y sus condiciones precarias que lleva al agotamiento físico y mental, baja autoestima y pérdida de interés por el confort del cliente, desencadenando comportamientos que van desde la solicitud, alegría, rapidez y eficiencia hasta la irritabilidad, desinterés, malhumor y indelicadeza<sup>(5)</sup>.

En ese contexto, investigar la satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería puede contribuir para la identificación de problemas en los servicios de salud, la planificación de posibles soluciones y consecuentes mejorías en el ambiente de trabajo y en la calidad de los servicios prestados. Así, se objetivó en este estudio analizar las evidencias científicas disponibles referentes a la satisfacción en el trabajo de la enfermería brasileña, describir los datos de identificación de las publicaciones investigadas, de la institución sede y del tipo de revista de divulgación, evaluar las características metodológicas de los estudios investigados clasificándolos de acuerdo con los niveles de evidencia<sup>(6)</sup> y describir la satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería en Brasil, según las publicaciones investigadas.

### Procedimiento metodológico

Para la realización de este estudio, se optó por la revisión integradora de la literatura, fundamentada en los estudios de Ganong<sup>(7)</sup>, Broome<sup>(8)</sup> y Whittemore y Knalf<sup>(9)</sup>. Se trata de un método de revisión específico que permite la inclusión de diversas líneas de investigación (experimentales, casi-experimentales y no-experimentales), que abarca la literatura teórica y empírica<sup>(9)</sup>, constituida de seis etapas: identificación del problema o cuestionamiento, establecimiento de criterios de inclusión/exclusión de artículos (selección de la muestra), definición de las informaciones a ser extraídas de los artículos seleccionados, análisis de las informaciones, interpretación de los resultados, y presentación de la revisión.

Para guiar la presente revisión integradora, se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las evidencias científicas sobre la satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería en Brasil, en el período de 2000 a 2009? La búsqueda de los artículos fue realizada en las bases de datos Literatura Latino-Americana y del Caribe en Ciencias de la Salud (LILACS); *Medical Literature Analysis and Retrieval System* (MEDLINE), Base de Datos de Enfermería (BDENF) y en la Biblioteca Cochrane, por medio de los siguientes descriptores en ciencias de la salud: satisfacción en el empleo, enfermeros, enfermeras, auxiliares de enfermería, personal de salud, equipo de enfermería, recursos humanos de enfermería. El levantamiento de las publicaciones en las bases de datos

ocurrió, concomitantemente, entre los meses de octubre y diciembre de 2009. En el portal de la Biblioteca Cochrane fueron localizadas 45 revisiones sistemáticas, sin embargo ninguna llenó los criterios de inclusión preestablecidos.

Los criterios para la inclusión de las publicaciones en la presente revisión integradora fueron: artículos completos disponibles electrónicamente que abordaron la satisfacción en el trabajo de enfermeros, técnicos en enfermería y/o auxiliares de enfermería brasileños; artículos publicados en portugués, castellano e inglés, en el período de enero de 2000 a diciembre de 2009, referentes a la satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería en Brasil.

El análisis y síntesis de los datos fueron realizados después de la traducción y lectura minuciosa de los artículos. Los datos extraídos fueron transcritos para el instrumento propuesto y validado por Ursi<sup>(10)</sup> posibilitando detallar cada estudio, siendo organizados por planillas en orden numérica creciente en el programa Microsoft Excel 2007, de acuerdo con el año de publicación y el título de la investigación.

Los resultados fueron presentados en la forma descriptiva, en tres etapas. La primera consistió en la descripción de los datos de identificación de las publicaciones (autores, año), del Estado e institución sede del estudio y del tipo de revista científica escogida para divulgación de los resultados. En la segunda, fueron evaluadas las características metodológicas de los estudios clasificándolos de acuerdo con la línea de investigación y nivel de evidencias propuesto por Stetler et al.<sup>(6)</sup>. Y en la tercera etapa fue descrita, la satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería en Brasil. Para esto, los resultados fueron agrupados en tres categorías: satisfacción en el trabajo, insatisfacción en el trabajo y factores asociados.

### Resultados

La muestra de esta revisión integradora totalizó 17 artículos (Figura 1), de los cuales 04 (23,5%) fueron encontrados solamente en la base de datos LILACS, 04 (23,5%) solamente en la MEDLINE, 02 (11,8%) en la LILACS y MEDLINE, 06 (35,3%) en la LILACS y BDENF y 01 (5,9%) en las tres bases simultáneamente. Todos los artículos encontrados en la BDENF fueron encontrados en la LILACS.

No del estudio	Base de datos	Título	Autores	Formación Profesional de los Autores	Año
1	LILACS BDENF	Percepción de las enfermeras sobre la unidad de emergencia.	Andrade, Caetano, Soares.	Enfermería	2000
2	LILACS	El método funcional en la práctica de la enfermería abordado por la dinámica de grupo: relato de una experiencia.	Spagnol, Fernandes, Florio, Barreto, Sant'Ana, Carvalho.	Enfermería	2001
3	LILACS BDENF	Gestión del equipo de enfermería de una UTI: la satisfacción profesional en enfoque.	Matsuda, Évora.	Enfermería	2003
4	LILACS BDENF	Satisfacción de un equipo de enfermería en cuanto a la profesión y al empleo en un hospital del sur del estado del Rio Grande del Sur.	Cecagno, Cecagno, Siqueira.	Enfermería	2003
5	LILACS BDENF	Satisfacción profesional en una UTI adulto: subsidios para la gestión del equipo de enfermería.	Matsuda, Évora.	Enfermería	2003
6	MED-LINE	Occupational stress and constructive thinking: health and job satisfaction.	Stacciarini, Tróccoli.	Enfermería Psicología	2004
7	MED-LINE	Nursing the dying: essential elements in the care of terminally ill patients.	Araújo, Silva, Francisco.	Enfermería	2004
8	LILACS BDENF	Factores de motivación e insatisfacción en el trabajo del enfermero.	Batista, Vieira, Cardoso, Carvalho.	Enfermería	2005
9	MED-LINE	Trabajar con pacientes alcohólicos: satisfacción de enfermeros de hospital general.	Vargas, Labate.	Enfermería	2005
10	LILACS MED-LINE BDENF	Calidad de vida en el trabajo de profesionales de enfermería, actuantes en unidades del bloco quirúrgico, bajo la óptica de la satisfacción.	Schmidt, Dantas.	Enfermería	2006
11	LILACS MED-LINE	El equipo de enfermería y Maslow: (in)satisfacciones en el trabajo.	Vitória Regis, Porto.	Enfermería	2006
12	LILACS	Satisfacción profesional del enfermero en una unidad de emergencia de hospital general.	Carvalho, Lopes.	Enfermería	2006
13	MED-LINE	El enfermero psiquiátrico en una institución estatal: estudio exploratorio descriptivo	Saidel, Toledo, Amaral, Duran.	Enfermería	2007
14	LILACS BDENF	Interés y satisfacción profesional de quien actúa en equipos del programa salud de la familia en el noreste paulista.	Fadel, Carvalho, Arcieri, Saliba, Garbin.	Odontología	2008
15	LILACS	El trabajo en salud mental: un estudio de satisfacción e impacto.	Reboucas, Abelha, Legay, Lovisi.	Psicología (1ª autora), Medicina	2008
16	LILACS MED-LINE	Public psychiatric services: job satisfaction evaluation.	Ishara, Bandeira, Zuardi.	Medicina, Psicología, Ciencias Biológicas y Medicina	2008
17	LILACS	Calidad de vida en el trabajo: evaluación de la producción científica en la enfermería brasileña.	Schmidt, Dantas, Marziale.	Enfermería	2008

Figura 1 – Distribución de las publicaciones sobre la satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería en Brasil, según bases de datos, títulos, autores, formación profesional de los autores y año de publicación, Goiania, GO, Brasil (2010)

El desarrollo de las investigaciones predominó en la región sureste con 07 (46,5%) estudios realizados en el estado de Sao Paulo y 01 (6,7%) en Rio de Janeiro, seguido de la región sur con 03 (20%) estudios en Paraná y 01 (6,7%) en Rio Grande del Sur, y de las regiones centro-oeste y noreste con 01 (6,7%) estudio cada, realizados respectivamente en el Distrito Federal y en Sergipe. En lo que se refiere a la institución sede, 03 estudios fueron realizados en Servicios de Salud Mental, 02 en Unidades de Emergencia de Hospitales Generales, 02 en Unidades de Terapia Intensiva de Hospitales Universitarios y 02 en Hospitales Generales. También fueron sedes de estudios: Centro Quirúrgico y Central de Material y Esterilización, Unidad de Hematología, Unidad Básica del Programa de la Salud de la Familia, Universidades y Centros de Salud.

En cuanto a la publicación, 15 artículos (88,2%) fueron localizados en periódicos nacionales y 02 (11,8%) en periódicos extranjeros. En relación al tipo de revista científica, 14 estudios fueron publicaciones de enfermería general, 02 del área de la salud general y 01 del área

médica (psiquiatría). El idioma portugués predominó en 14 publicaciones y el inglés en 03.

En relación a la línea de investigación, se constató 06 (35,2%) investigaciones descriptivas, 04 (23,5%) investigaciones correlacionales, 03 investigaciones cualitativas (17,7%), 01 (5,9%) investigación con grupo único pre y post-prueba, 01 (5,9%) relato de experiencia, 01 (5,9%) revisión de literatura, 01 (5,9%) opinión de experto. De esa forma, se verificó 13 (76,4%) publicaciones de nivel de evidencia IV, 02 (11,8%) de nivel VI y 01 (5,9%) de nivel III, indicando que las publicaciones de esta revisión integradora poseen nivel débil de evidencias. Cabe explicar, que uno de los estudios analizados (estudio 14) fue definido, por los propios autores, como de naturaleza cualitativa y cuantitativa, sobresaliendo, sin embargo, la línea cualitativa, siendo por eso clasificada en ese grupo de investigación.

Las revisiones de literatura, excepto las metanálisis de múltiples estudios controlados, no están contempladas en la clasificación jerárquica de niveles de evidencia<sup>(6)</sup>.

Por eso, la revisión de literatura incluida en el presente estudio no fue clasificada.

En cuanto a los instrumentos utilizados para mensurar la satisfacción en el trabajo, 07 estudios aplicaron instrumentos desarrollados por los propios autores con preguntas abiertas y cerradas, 03 aplicaron el cuestionario Índice de Satisfacción Profesional (ISP), 02 aplicaron la Escala de Evaluación de la Satisfacción del Equipo en Servicios de Salud Mental (SATIS-BR) y 01 aplicó el Cuestionario de Medida de Satisfacción en el Trabajo (CMST). Dos estudios evaluaron la satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería bajo diferentes enfoques; el primero por medio de las actitudes del enfermero delante del alcohol y alcoholismo, utilizando el instrumento *The Seaman Mannello Nurse's attitudes toward alcohol and alcoholism Scale*, y el segundo por medio de la variable estrés, utilizando el Inventario de Estrés en Enfermería, Inventario de Pensamiento Constructivo, Indicador de Estrés Ocupacional.

En relación a la categoría profesional investigada, 08 (53,3%) estudios fueron realizados solamente con enfermeros, 03 (20%) con enfermeros y auxiliares, 02 (13,3%) con profesionales en servicios de salud mental, 01 (6,7%) con enfermeros, técnicos y auxiliares de enfermería y 01(6,7%) con auxiliares de enfermería, auxiliares de consultorio dentario, cirujanos dentistas, enfermeros y médicos.

Para mejor comprensión del grado de satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería en Brasil, se reunieron los resultados de los artículos incluidos en la presente revisión integradora en tres categorías temáticas, a saber: satisfacción en el trabajo (04 artículos), insatisfacción en el trabajo (05 artículos) y factores asociados (08 artículos). Esas categorías serán discutidas individualmente más adelante.

### Satisfacción en el trabajo

Cuatro estudios de los 17 analizados relataron que el equipo de enfermería se encontraba satisfecho en el trabajo, sin embargo, a pesar de referir satisfacción citaron una serie de dificultades enfrentadas. En los estudios 01 y 14 fueron apuntadas: falta de integración entre los miembros del equipo, sobrecarga de trabajo, bajos salarios y desvalorización profesional<sup>(11-12)</sup>.

También en el estudio 01, otros factores fueron citados, como: falta y/o insuficiencia de material y equipamientos, normas y rutinas fuera de la realidad del servicio, falta de incentivo, falta de interacción con otras unidades, poco estímulo para el trabajo, carencia de comunicación con la población en relación al conocimiento y a las reales necesidades de utilización de la emergencia. Y en relación

a las dificultades con el grupo de trabajo, las enfermeras se refirieron al compromiso profesional, a la desatención, a la acomodación y a la desorganización de los servicios, a la agilidad del trabajo y al conocimiento<sup>(11)</sup>. Entretanto, en el mismo estudio se relató que esas limitaciones poco influenciaban en el grado de satisfacción, ya que estos profesionales les gustaba lo que hacían y consideraban eso como siendo suficiente para sentirse satisfechas, resultado también encontrado en los estudios 07 y 14<sup>(11-12)</sup>.

En el estudio 14 fueron apuntados como factores de satisfacción: la introducción en una propuesta innovadora, el contacto con diferentes realidades, el intercambio de afecto, cariño, sentimiento de confianza, y la gratitud por parte de los usuarios<sup>(12)</sup>. En el estudio 07 los enfermeros asistentes de pacientes terminales relataron encontrar satisfacción en el trabajo por medio de una asistencia adecuada, esperanza, fe espiritual, y aceptación de la realidad de muerte inminente<sup>(13)</sup>. Fueron observados en los estudios 04 y 14 niveles diferenciados de satisfacción en el trabajo entre enfermeros y auxiliares y técnicos de enfermería, al punto de que, en un mismo estudio, los enfermeros refieren insatisfacción y los auxiliares satisfacción (estudio 14)<sup>(12,14)</sup>.

Cabe explicar que los cuatro estudios presentaron fallas metodológicas comunes, a saber: no especificaron los criterios de inclusión y exclusión de la muestra, tampoco como ella fue calculada y seleccionada; describieron superficialmente los tratamientos de los datos; y, utilizaron instrumentos sin relato de validación. En cuanto a las recomendaciones para mejorar la satisfacción en el trabajo los estudios sugirieron realizar inversiones en la capacitación profesional y monitorización de la satisfacción, objetivando el bienestar del trabajador<sup>(11-14)</sup>.

### Insatisfacción en el trabajo

Los estudios 03, 05, 09, 10 y 13 evidenciaron que el equipo de enfermería en Brasil se encontraba insatisfecho en el trabajo. El estudio 03 investigó la satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería por medio del cuestionario Índice de Satisfacción Profesional (ISP), en tres etapas: pre-intervención, intervención y post-intervención. El ítem remuneración fue apuntado como aquel en que las enfermeras se encontraban más satisfechas, demostrando que, a pesar de las quejas con el bajo salario, ese componente no es la principal causa de insatisfacción, al contrario de los ítems requisitos del trabajo y *status* profesional que recibieron los menores puntajes, también entre los auxiliares de enfermería. Se destaca que la satisfacción con las normas organizacionales aumentó en la fase post-intervención con la elaboración del Manual de Enfermería<sup>(15)</sup>. Después de un análisis cuidadoso

se observó que el estudio 05, de la misma autoría del estudio 03, se trata del relato de la fase pre-intervención de éste<sup>(16)</sup>.

El estudio 10 evaluó la calidad de vida en el trabajo (CVT) de profesionales de enfermería bajo la óptica de la satisfacción en el trabajo también utilizando el cuestionario Índice de Satisfacción Profesional (ISP). Al contrario del estudio 03, los componentes del ISP, considerados como fuentes de mayor satisfacción, en el estudio 10, fueron *status* profesional, autonomía e interacción, siendo que los de menor satisfacción fueron requisitos del trabajo, normas organizacionales y remuneración<sup>(17)</sup>.

El estudio 09 verificó las actitudes de los enfermeros de un hospital general en cuanto a la satisfacción personal y profesional en trabajar con pacientes alcohólicos. Se utilizó la subescala II del *The Seaman Mannello Nurse's attitudes toward alcohol and alcoholism Scale*. El puntaje promedio encontrado en la subescala de la investigación fue de 17,03, considerado un bajo puntaje, indicando sentimientos de insatisfacción e incomodidad del enfermero al trabajar con alcohólicos<sup>(18)</sup>.

Ya el estudio 13 evaluó la satisfacción en el trabajo de enfermeros que actúan en la psiquiatría, encontrando 72% de ellos satisfechos, sin embargo refiriendo otras pretensiones laborales, evidenciando insatisfacción delante de las políticas ejercidas por la institución. Cuanto mayor fue el tiempo de servicio, mayor fue la insatisfacción en el trabajo entre esos enfermeros<sup>(19)</sup>.

Referente a las fallas metodológicas identificadas, se observó que en el estudio 13 faltó claridad sobre el marco teórico metodológico adoptado para análisis de los datos y que en los estudios 03, 05, 09 y 10 no hubo descripción de los criterios de inclusión y exclusión de la muestra.

En cuanto a las recomendaciones, los estudios indicaron el establecimiento, divulgación y cumplimiento de las leyes y de las normas que rigen la institución, primando por la flexibilidad en el sistema de gestión; la realización de más estudios sobre la satisfacción en el trabajo de enfermería con la intención de perfeccionar los servicios y la calidad profesional; elaboración de más estudios sobre la calidad de vida de los trabajadores de enfermería con diferentes enfoques de evaluación; y, nuevo paradigma para la enfermería psiquiátrica, basado en acciones creativas, y de intervenciones fundamentadas científicamente<sup>(15-19)</sup>.

### Factores asociados

En esta categoría están incluidos los artículos que evaluaron la asociación de la satisfacción en el trabajo con variables sociodemográficas o describieron su influencia en la práctica y en la investigación. De esa forma, se

tiene en el estudio 11 la interacción entre la Teoría de las Necesidades Humanas de Maslow y las características de la práctica de enfermería y, su importancia en el desarrollo profesional<sup>(20)</sup>.

De modo independiente, sin embargo complementario al estudio 11, el estudio 08 utilizó la Teoría de Maslow en situaciones concretas y particulares del equipo de Enfermería, auxiliando en la comprensión más profunda sobre lo que mueve a los integrantes del equipo en los diversos escenarios del hospital. Los resultados demostraron que las necesidades de sobrevivencia no son priorizadas por la enfermería, ya que a pesar de insatisfecho con la remuneración, el enfermero tiene sus necesidades de alimentación, vivienda y vestuario resueltas. Por otro lado, la necesidad de seguridad es la más afectada por las condiciones de trabajo inadecuadas, lo que consecuentemente afecta la necesidad de autorrealización, por la no resolutivez de los problemas de los clientes y de sus propias exigencias en relación a la calidad del servicio prestado<sup>(21)</sup>.

En el estudio 06 la satisfacción en el trabajo presentó distribución normal. El análisis de las dimensiones del CTI (Inventario de Pensamiento Constructivo) apuntó que la salud (física y psicológica) y la satisfacción en el trabajo se presentaron de modo diferenciado entre directores de enfermería y demás enfermeros, ya que estos dependen más del *coping* emocional y los otros del comportamental<sup>(22)</sup>.

En el estudio 12 se evaluó la satisfacción en el trabajo por medio del Cuestionario de Medida de Satisfacción en el Trabajo (CMST) con enfermeros de una unidad de emergencia hospitalaria. Los promedios obtenidos en los aspectos satisfacción general (4,7), localización de la empresa (4,3), desgaste físico y psicológico (5,1) indicaron satisfacción en relación a esas características. Ya los factores *status* de la función (3,9), beneficios compensadores (3,5), desarrollo personal (3,3) y reconocimiento (2,4) indicaron insatisfacción del profesional<sup>(23)</sup>.

En cuanto a los factores asociados a la satisfacción en el trabajo, los estudios 15 y 16 encontraron diferencias significativas en los puntajes de satisfacción de acuerdo con el nivel de escolaridad, de forma que cuanto más alta la escolaridad menor el nivel de satisfacción<sup>(24-25)</sup>. En el estudio 16 no fueron observadas diferencias en la satisfacción en el trabajo en cuanto al sexo y al estado civil<sup>(25)</sup>. Sin embargo, en el estudio 06, los hombres presentaron índices significativamente más altos de satisfacción en el trabajo, menos problemas de salud psicológica e índices significativamente más bajos de problemas de salud física<sup>(22)</sup>. Referente al estado civil, el estudio 12 observó que los profesionales unidos (casados

y unidos consensualmente) son menos satisfechos con el *status* de la función que los desunidos<sup>(23)</sup>. El tiempo de servicio en el estudio 16 se evidenció como un estimulante para la satisfacción en el trabajo, diferentemente del estudio 12, en el cual cuanto mayor el tiempo de servicio menor la satisfacción del profesional<sup>(23,25)</sup>.

En el estudio 02 se observó que el trabajo en equipo lleva a la satisfacción, ya que en este hay intercambio de experiencias, planificación participativa y decisiones compartidas. Diferentemente del método funcional que genera insatisfacción en el trabajador en función de las relaciones impersonales, de la fragmentación de tareas y de la centralización de las decisiones<sup>(26)</sup>.

En el estudio 17 los resultados indicaron que el término CVT estuvo íntimamente relacionado a la satisfacción en el trabajo, que el instrumento más utilizado fue el ISP y que los enfermeros fueron evaluados, predominantemente<sup>(27)</sup>.

Los artículos expuestos en esta categoría también presentaron lagunas metodológicas, a saber: no delimitaron los criterios de inclusión/exclusión (estudios 06, 08,12, 15, 16) y tampoco el cálculo de la muestra (06, 08,15, 16). El estudio 08 no expuso la validación psicométrica del instrumento de recolección de datos. En el estudio 02 faltó claridad en la terminología utilizada, ya que los términos satisfacción en el trabajo y satisfacción personal en el trabajo no fueron conceptuados. El estudio 11 no presentó ejemplos prácticos para explicar la integración de la Teoría de las Necesidades Humanas Básicas y lo cotidiano de la enfermería.

En cuanto a las recomendaciones, los estudios sugirieron la implantación de mecanismos de evaluación sistemáticos de los servicios, con el objetivo de reorientar la asistencia y mejorar la satisfacción en el trabajo, nuevos abordajes administrativos para enfermería, con mayor flexibilidad, compartiendo ideas, decisiones tomadas en conjunto y evaluación de los trabajadores de manera más humanizada, adopción de estilo de enfrentamiento, conquistar el reconocimiento por medio de la competencia, de la politización, de la organización de la categoría y de la realización de un trabajo de calidad<sup>(21-22,24-26)</sup>.

## Discusión

La satisfacción en el trabajo es una evaluación subjetiva realizada por el trabajador sobre en qué medida los aspectos laborales pueden ser perjudiciales o benéficos para su bienestar. Se trata de una evaluación dinámica, o sea, el estado de satisfacción o insatisfacción puede cambiar conforme las condiciones generales de trabajo ofrecidas.

Múltiples factores influyen en el desencadenamiento de la satisfacción en el trabajo. Corroborando los resultados de esta investigación, se constató que la mayor fuente de satisfacción del equipo de enfermería consiste en poder ayudar a las personas, ya que al prestar el cuidado, el trabajador se siente útil y estimulado por lo que realiza<sup>(5)</sup>. Otros factores también pueden generar satisfacción en el trabajo, tales como: realización personal, reconocimiento, el trabajo en sí y la responsabilidad<sup>(2)</sup>.

Diversos factores de insatisfacción en el trabajo fueron apuntados por los estudios aquí analizados. Se sabe que la insatisfacción en el trabajo puede elevar el sentimiento de desgaste emocional<sup>(28)</sup>, y cuando eso ocurre los trabajadores perciben sus actividades como aburridas, desagradables, repetitivas, con más sobrecarga, lo que genera frustraciones y desánimo<sup>(29)</sup>. Los efectos de la insatisfacción afectan también a las organizaciones, por medio de las altas tasas de rotación, ausentismo e interferencia en la productividad, ocasionando pérdida de buenos funcionarios y gastos adicionales con nuevas selecciones y reclutamiento<sup>(30)</sup>.

Los hallazgos de esta revisión integradora: la falta de sistematización del trabajo, la falta de reconocimiento social, la poca valorización de la profesión, y el salario, las condiciones de trabajo, también fueron apuntados y corroborados como factores de insatisfacción en otras investigaciones<sup>(2,5,31-35)</sup>. Eso muestra que los profesionales de enfermería poseen la necesidad de ser valorizados y reconocidos por su trabajo.

Adicionalmente, otras investigaciones apuntan políticas institucionales como fuente de insatisfacción y hasta mismo de indignación, a saber: gestión vertical de la coordinación de enfermería, sistema de beneficios, supervisión técnica y personal, relaciones de conflicto en diferentes niveles jerárquicos, problemas en el desempeño de las funciones y la falta de oportunidad en actuar en las áreas de mayor identificación, pueden desencadenar insatisfacciones en el trabajo<sup>(2,28,31,34)</sup>.

El tiempo de servicio se evidenció como un estimulante para la satisfacción en el trabajo y también como un inhibidor. Similarmente, otros estudios evidenciaron esa asociación negativa entre tiempo de servicio y satisfacción en el trabajo<sup>(19,36)</sup>.

Esas características pueden desencadenar un distanciamiento de los clientes y dificultades en las relaciones interpersonales, con actitudes de oposición a los cambios y no cumplimiento del trabajo, por no entender su significado<sup>(5,28)</sup>. Se destaca que a pesar de todos esos resultados negativos referentes a los aspectos del trabajo, el comprometimiento con el oficio continúa existiendo

entre los profesionales de la salud, inclusive entre la enfermería, hasta mismo entre los más insatisfechos<sup>(37)</sup>.

En la presente revisión integradora, se constató 13 artículos de nivel de evidencia IV, 02 de nivel VI, 01 de nivel III y 01 revisión de literatura. Apenas los estudios con niveles de evidencia I y II (metanálisis y ensayo clínico aleatorio controlado) poseen recomendaciones de conductas que siempre deben ser usadas<sup>(6)</sup>, entretanto, la temática satisfacción en el trabajo corresponde a una variable cualitativa que envuelve fenómenos difíciles de ser controlados, por tratarse de características individuales, tales como sentimientos y personalidad.

De esa forma, se sugiere realizar más estudios con niveles de evidencias III, desarrollados en diferentes campos de actuación de la enfermería, una vez que, el único estudio encontrado en esta revisión retrató un sector que envuelve características peculiares (UTI). Vale destacar también, que debido a la heterogeneidad cultural y socioeconómica de Brasil, es necesaria la realización de estudios en todas las regiones brasileñas, para obtener una percepción nacional de la temática. Además de eso, es imprescindible el uso de metodologías uniformes, a fin de facilitar el análisis y la comparación de los resultados.

## Consideraciones finales

En total fueron analizados 17 estudios, siendo 13 de nivel de evidencia IV, 02 de nivel VI y 01 de nivel III, realizados predominantemente en los Servicios de Salud Mental, Unidades de Emergencia, Unidades de Terapia Intensiva y Hospitales Generales. Referente a la publicación, 15 artículos fueron localizados en periódicos nacionales y 02 en periódicos extranjeros, evidenciando la necesidad de realizar más investigaciones con niveles de evidencias fuertes, con uniformidad de metodología y medios de divulgación más amplios.

En la presente revisión integradora, los factores de satisfacción en el trabajo descritos fueron: gustar de lo que hace, introducción en una propuesta innovadora, reconocimiento por el trabajo realizado, calidad de los servicios prestados, apoyo espiritual y relacionamiento en el trabajo. En contrapartida, los factores de insatisfacción citados fueron: falta de integración entre los miembros del equipo, sobrecarga de trabajo, bajos salarios, desvalorización profesional, falta y/o insuficiencia de material y equipamientos, normas y rutinas fuera de la realidad del servicio, falta de incentivo, falta de interacción con otras unidades, poco estímulo para el trabajo, carencia de comunicación con la población en relación al

conocimiento y a las reales necesidades de utilización de la emergencia, falta compromiso profesional de los colegas, y desorganización de los servicios.

En cuanto a los factores asociados, fueron mencionadas diferencias en la satisfacción en el trabajo en cuanto a; sexo, estado civil, escolaridad y tiempo de servicio, a pesar de que de manera no conclusiva, ya que los instrumentos, la muestra y el tratamiento de los datos fueron muy diferentes entre los estudios.

Delante de los estudios analizados en esta revisión integradora y adicionalmente a las recomendaciones ya realizadas, se sugiere: gestión orientada para las personas, valorización del equipo de enfermería (por medio de diálogo, reconocimiento, respeto, incentivo, estímulo); programas de educación continuada con enfoque en el desarrollo personal y profesional; sistema eficaz de comunicación interna; planos de carrera, cargos y salarios; inclusión del trabajador de enfermería en el proceso de toma de decisiones; promoción de mejoras en las condiciones de trabajo; foros sobre el tema satisfacción en el trabajo (congresos, reuniones); elaboración de estudios con niveles de evidencias fuertes para subsidiar propuestas de cambios y acciones de enfermería; y, mecanismos facilitadores que posibiliten el compromiso de los trabajadores en los cursos de perfeccionamiento profesional.

## Referencias

1. Martinez MC, Paraguay AIBB. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cad Psicol Soc Trab.* 2003;6(1):59-78.
2. Martins MCF, Santos GE. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. *PsicoUSF.* 2006;11(2):195-205.
3. Martins JT, Robazzi MLCC, Plath GA. Satisfação e insatisfação entre auxiliares e técnicos de enfermagem de uma unidade de internação feminina de um hospital escola. *Cienc Enferm.* 2007;13(1):25-33.
4. Carlotto MS, Câmara SG. Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). *PsicoUSF.* 2008;13(2):203-10.
5. Gallo CMC. Desvelando fatores que afetam a satisfação e a insatisfação o trabalho de uma equipe de enfermagem [dissertação]. Rio Grande: Programa de Pós-Graduação em Enfermagem/Fundação Universidade Federal do Rio Grande; 2005. 214 p.
6. Stetler CB, Morsi D, Rucki S, Broughton S, Corrigan B, Fitzgerald J, et al. Utilization-Focused Integrative Reviews in a Nursing Service. *Applied Nurs Res.* 1998;11(4):195-206.



7. Ganong LH. Integrative reviews of nursing research. *Res Nurs Health*. 1987;10(1):1-11.
8. Broome ME. Integrative literature reviews for the development of concepts. In: Rodgers BL, Knafk KA, editors. *Concept development in nursing: foundations, techniques and applications*. Philadelphia (USA): WB Saunders; 2000. p. 231-50.
9. Whittemore R, Knafk K. The integrative review: update methodology. *J Adv Nurs*. 2005;52(5):546-53.
10. Ursi ES. Prevenção de lesão de pele no perioperatório: uma revisão integrativa da literatura [dissertação]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo; 2005. 128 p.
11. Andrade LM, Caetano JA, Soares E. Percepção das enfermeiras sobre a unidade de emergência. *Rev RENE*. 2000;1(1):91-7.
12. Fadel CB, Carvalho ML, Arcieri RM, Saliba NA, Garbin CAS. Interesse e satisfação profissional de quem atua em equipes do programa saúde da família no noroeste paulista. *Reme - Rev Min Enferm*. 2008;12(1):64-70.
13. Araújo MMT, Silva MJP, Francisco MCPB. Nursing the dying: essential elements in the care of terminally ill patients. *Int Nurs Rev*. 2004;51(3):149-58.
14. Cecagno D, Cecagno S, Siqueira HCH. Satisfação de uma equipe de enfermagem quanto a profissão e emprego num hospital do sul do estado do Rio Grande do Sul. *Cogitare Enferm*. 2003;8(1):34-8.
15. Matsuda LM, Évora YDM. Gestão da equipe de enfermagem de uma UTI: a satisfação profissional em foco. *Ciênc Cuidado Saúde*. 2003;2(1):11-8.
16. Matsuda LM, Évora YDM. Satisfação profissional em uma UTI adulto: subsídios para a gestão da equipe de enfermagem. *Nursing*. 2003;6(56):22-7.
17. Schmidt DRC, Dantas RAS. Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2006;14(1):54-60.
18. Vargas D, Labate RC. Trabalhar com pacientes alcoolistas: satisfação de enfermeiros de hospital geral. *Rev Gaúch Enferm*. 2005;26(2):252-60.
19. Saidel MG, Toledo VP, Amaral GR, Duran EC. O enfermeiro psiquiátrico numa instituição estatal: estudo exploratório descritivo. *Rev Gaúch Enferm*. 2007;28(2):200-6.
20. Vitoria Regis LFL, Porto IS. A equipe de enfermagem e Maslow: (in)satisfações no trabalho. *Rev Bras Enferm*. 2006;59(4):565-8.
21. Batista AAV, Vieira MJ, Cardoso NCS, Carvalho, GRP. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. *Rev Esc Enferm USP*. 2005;39(1):85-91.
22. Stacciarini JMR, Tróccoli BT. Occupational stress and constructive thinking: health and job satisfaction. *J Adv Nurs*. 2004;46(5):480-7.
23. Carvalho G, Lopes S. Satisfação profissional do enfermeiro em uma unidade de emergência de hospital geral. *Arq Ciênc Saúde*. 2006;13(4):209-14.
24. Rebouças D, Abelha L, Legay LF, Lovisi GM. O trabalho em saúde mental: um estudo de satisfação e impacto. *Cad Saúde Pública*. 2008;24(3):624-32.
25. Ishara S, Bandeira M, Zuardi AW. Public psychiatric services: job satisfaction evaluation. *Rev Bras Psiquiatr*. 2008;30(1):38-41.
26. Spagnol CA, Fernandes MS, Flório MCS, Barreto RASS, Sant'Ana RPM, Carvalho VT. O método funcional na prática da enfermagem abordado através da dinâmica de grupo: relato de uma experiência. *Rev Esc Enferm USP*. 2001;35(2):122-9.
27. Schmidt DRC, Dantas RAS, Marziale MHP. Qualidade de vida no trabalho: avaliação da produção científica na enfermagem brasileira. *Acta Paul Enferm*. 2008;21(2):330-7.
28. Rosa C, Carlotto MS. Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. *Rev SBPH*. 2005;8(2):1-15.
29. Mendes AM, Tamayo A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. *PsicoUSF*. 2001;6(1):39-46.
30. Campos ICM, Costa FN. Cultura e saúde nas organizações. *Estud Psicol. (Campinas)*. 2007;24(2):279-82.
31. Stacciarini JM, Tróccoli BT. O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2001;9(2):17-25.
32. Montanholi LL, Tavares DMS, Oliveira GR. Estresse: fatores de risco no trabalho do enfermeiro hospitalar. *Rev Bras Enferm*. 2006;59(5):661-5.
33. Almeida PJS, Pires DEP. O trabalho em emergência: entre o prazer e o sofrimento. *Rev Eletr Enferm*. [internet]. 2007 [acesso em: 19 março 2009];9(3):617-29. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n3/v9n3a05.htm>
34. Corradi EM, Zgoda LTRW, Paul MFB. O gerenciamento de conflitos entre a equipe de enfermagem. *Cogitare Enferm*. 2008;13(2):184-93.
35. Suehiro ACB, Santos AAA, Hatamoto CT, Cardoso MM. Vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho em profissionais do Programa de Saúde da Família. *Bol Psicol*. 2008;58(129):205-18.
36. Pelisoli C, Moreira AK, Kristensen CH. Avaliação da satisfação e do impacto da sobrecarga de trabalho em profissionais de saúde mental. *Mental*. 2007;5(9):63-78.

37. Feliciano KVO, Kovacs MH, Sarinho SW. Sentimientos de profesionales dos serviços de pronto-socorro pediátrico: reflexões sobre o Burnout. Rev Bras Saude Mater Infant. 2005; 5(3):319-28.

Recibido: 14.6.2010

Aceptado: 20.5.2011

*Como citar este artículo:*

Melo MB, Barbosa MA, Souza PR. Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. jul.-ago. 2011 [acceso: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_];19(4):[10 pantallas]. Disponible en:

URL

día mes abreviado con punto año