

Satisfacción profesional en enfermería durante la pandemia de COVID-19*

Manuela Vilas Boas Pirino^{1,2}

 <https://orcid.org/0000-0002-2533-2015>

Carlito Lopes Nascimento Sobrinho³

 <https://orcid.org/0000-0002-6387-3760>

Ariane Polidoro Dini¹

 <https://orcid.org/0000-0002-5830-9989>

Destacados: (1) Se evidenció ambivalencia respecto a la satisfacción con el trabajo. (2) Se evidenció insatisfacción respecto a Remuneración, Beneficios, Promoción y Ambiente. (3) Se evidenció satisfacción respecto de Compañeros de Trabajo y Supervisión. (4) Importancia de: Planes de Carrera, Remuneración y Beneficios dignos.

Objetivo: evaluar la satisfacción laboral de profesionales de enfermería actuantes en atención y gestión durante la pandemia de COVID-19.

Método: estudio epidemiológico de corte transversal. Participaron 334 profesionales de enfermería de un hospital de enseñanza. Fueron calculadas las frecuencias absolutas y relativas de las variables cualitativas y los promedios de las variables numéricas. Se compararon los promedios de resultados de los dominios de la escala de satisfacción profesional (*Job Satisfaction Survey*) con variables sociodemográficas-laborales. Fueron aplicadas las pruebas t de Student, Mann-Whitney, Anova con posprueba de Tukey, Kruskal-Wallis o Dunn para verificar la significancia estadística de los resultados con nivel crítico de 0,05.

Resultados: noventa profesionales se mostraron satisfechos con su trabajo, tres profesionales se mostraron insatisfechos y doscientos cuarenta y un profesionales mostraron ambivalencia. **Conclusión:** Se evidenció ambivalencia en los trabajadores de enfermería en relación a su satisfacción laboral durante el período de la pandemia de COVID-19. Los hallazgos señalan un camino para que los gestores y formuladores de políticas de salud encaucen inversiones en planes de carrera y ambientes laborales que mejoren las condiciones de los trabajadores de enfermería.

Descriptor: Pandemias; Salud Laboral; Satisfacción en el Trabajo; Investigación en Administración de Enfermería; Condiciones de Trabajo; Estrés Laboral.

* Artículo parte de la disertación de maestría, presentada en la "Satisfação no trabalho dos profissionais de enfermagem durante a pandemia de COVID-19", presentada en la Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, Brasil. El presente trabajo fue realizado con apoyo de la Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) - Código de Financiamento 001, Brasil.

¹ Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Enfermagem, Campinas, SP, Brasil.

² Becaria de la Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Brasil.

³ Universidade Estadual de Feira de Santana, Feira de Santana, BA, Brasil.

Cómo citar este artículo

Pirino MVB, Nascimento CL Sobrinho, Dini AP. Professional satisfaction in nursing during the COVID-19 pandemic. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2023;31:e3894 [cited   ]. Available from:  <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6364.3894>

Introducción

Mientras que los sistemas de salud a nivel mundial tienen el poder de operar a su máxima capacidad durante algunos meses, los trabajadores de salud no cuentan con dicho poder. Las personas, simplemente, no pueden compararse a ventiladores o a maquinaria de producción, no pueden fabricarse o "encenderse" ante situaciones de emergencia y mantenerse funcionando así durante largos períodos. Es esencial que los gestores en salud consideren a los profesionales como el recurso más valioso en lo que hace al combate de la pandemia de COVID-19⁽¹⁾.

Los profesionales de enfermería continúan en los hospitales, sufriendo el desgaste de sus equipos de protección personal, expuestos por prolongados lapsos a inmensas cantidades de pacientes infectados (aumento de la carga viral), incrementos súbitos del ritmo de trabajo, sumado ello a un número insuficiente de trabajadores de enfermería. Todos estos factores relacionados incrementan el riesgo de infección y, consecuentemente, de ansiedad para los profesionales de salud⁽²⁾.

Realizando un análisis del período pandémico de COVID-19, los profesionales de salud experimentaron situaciones completamente nuevas, con dificultosas tomas de decisiones bajo presión⁽³⁾. Tales decisiones incluyeron: redirigir recursos escasos o limitados hacia pacientes igualmente necesitados; equilibrar demandas personales y profesionales; convivir con incrementos súbitos de la carga de trabajo y tolerar el ausentismo. Estos factores provocaron daños morales o problemas de salud mental, como el sufrimiento psíquico resultante de la falta de acciones, que violentan el código moral o ético⁽³⁾.

Además, debe resaltarse la centralidad de las actividades de enfermería, que permitieron que durante la pandemia y bajo situaciones de restricción de actividad y movilidad, los profesionales del área pudieran mantenerse trabajando sin dejar de cumplir con sus responsabilidades de cuidado familiar, quizá con hijos y padres ancianos a cargo.

La enfermería está considerada como una profesión estresante, es decir, sujeta al conjunto de reacciones que ocurren en un organismo cuando este es sometido al esfuerzo de adaptación, que genera problemas para la salud física y psíquica⁽⁴⁾.

Considerando lo expuesto, el padecimiento del profesional de enfermería puede originarse en la ocurrencia de situaciones rutinarias como fragmentación de tareas y relaciones, estructura jerárquica escasamente flexible, contratación insuficiente de profesionales, elevado ausentismo, condiciones laborales poco adecuadas, sobrecarga de tareas, remuneración deficiente

e insatisfacción profesional, exposición a pérdidas, sufrimiento y muerte⁽⁴⁾.

Los datos preliminares de un estudio con muestra de 1379 profesionales de salud que actuaron en atención durante la pandemia de COVID-19 señalaron que estos refirieron síntomas de estrés postraumático y depresivos, ansiedad, insomnio y estrés⁽⁵⁾.

Aún sin haber un modelo único de composición de las determinantes del tema satisfacción en el trabajo, desde 1969 existen debates y estudios sobre el asunto. Algunos modelos consideran la evaluación del trabajador sobre su función, que debería traducirse en sensaciones positivas de bienestar, si es que hay satisfacción⁽⁶⁾. Otros modelos profundizan en factores causantes de insatisfacción, como aumento de la carga de trabajo, vida privada afectada por el trabajo, remuneración y actividades repetitivas o monótonas en el día a día laboral⁽⁷⁻⁸⁾.

La satisfacción en el trabajo no es estática, recibe influencia de factores internos y externos al ámbito laboral y puede entenderse como una sensación de bienestar con lo que se hace, con satisfacción de necesidades y autorrealización en el ambiente laboral. Considerando que la satisfacción en el trabajo produce placer y motivación, específicamente en enfermería, la satisfacción profesional puede impactar positivamente en la atención al paciente, con profesionales más involucrados, comprometidos laboral e institucionalmente⁽⁹⁾.

A pesar de la complejidad del tema y la inexistencia de consenso sobre una definición de satisfacción en el trabajo, diversas teorías abordan la satisfacción bajo perspectivas diferentes. Uno de los conceptos clásicos de satisfacción en el trabajo lo sugiere la Teoría de Locke, que la define como una función de relación entre lo que el individuo quiere de su trabajo y lo que percibe que obtiene. La satisfacción profesional puede considerarse un estado emocional placentero, resultante de la evaluación del trabajo respecto de los valores del individuo⁽¹⁰⁾.

A causa del trabajo ininterrumpido de la enfermería durante la pandemia de COVID-19, la evaluación de satisfacción de los profesionales de enfermería pudo haberse visto beneficiada por acciones de gestión para promover la satisfacción profesional en la profesión, o para minimizar impactos en la salud mental de los profesionales apuntando a que, consecuentemente, ofrezcan mayor seguridad y calidad asistencial.

El objetivo del presente estudio fue evaluar la satisfacción con el trabajo de profesionales de enfermería que actuaron en atención y en gestión durante la pandemia de COVID-19.

Método

Delineado

Estudio cuantitativo, correlacional, de corte transversal. Se siguió la rutina *Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology* (STROBE) para estudios observacionales, recomendada por la red EQUATOR.

Lugar

El estudio se realizó en el departamento de enfermería de un hospital general de enseñanza de importante magnitud sito en Campinas, interior del Estado de São Paulo, Brasil, que atiende pacientes del Sistema Único de Salud (SUS). El departamento hace la gestión técnica de profesionales de enfermería contratados por concurso o proceso selectivo público. Los enfermeros y auxiliares de enfermería actuantes en atención directa trabajan con carga horaria semanal de 30 horas, mientras que los enfermeros gestores tienen una carga horaria semanal de 40 horas.

Recolección de datos

La recolección se realizó entre junio y agosto de 2021 mediante formulario electrónico - *Google Forms*. Se estimó que completar los datos de la investigación demoraba unos 15 minutos

Instrumento de recolección de datos

Fue utilizada la versión brasileña⁽¹⁰⁾ del *Job Satisfaction Survey* (JSS), instrumento de dominio público desarrollado en Estados Unidos en 1985⁽¹¹⁾, fundamentado en la comparación entre las condiciones de trabajo deseadas por el trabajador y las experimentadas en la posición actual.

El JSS está compuesto por nueve dominios de evaluación. Cada dominio está integrado por cuatro ítems, evaluados por una escala tipo Likert de seis puntos, que varía entre "totalmente en desacuerdo" y "totalmente de acuerdo"⁽¹⁰⁻¹¹⁾. Los dominios son: Remuneración, Promoción, Supervisión, Beneficios, Recompensas, Procedimientos Operativos, Colaboradores, Naturaleza Del Trabajo y Comunicación.

Se solicitó a cada participante que completara todos los ítems del instrumento. En la evaluación de respuestas, la satisfacción en el trabajo podía variar entre baja (insatisfecho) y alta (satisfecho). El análisis de resultados de cada dominio consideró que los puntajes

entre 4 y 12 representan a personas insatisfechas; entre 16 y 24 a personas satisfechas; y entre 13 y 15 a personas ni satisfechas ni insatisfechas. En lo tocante al puntaje total del instrumento, los puntajes entre 36 y 108 representaron a profesionales insatisfechos; entre 109 y 143, a profesionales ambivalentes (ni satisfechos ni insatisfechos con su trabajo); y entre 144 y 216, a profesionales satisfechos⁽¹⁰⁻¹¹⁾.

Participantes

Considerando las limitaciones impuestas por la pandemia para organizar una recolección presencial, los 1407 profesionales de enfermería distribuidos por todo el hospital estudiado fueron invitados por correo electrónico. La muestra se compuso por conveniencia, teniendo en cuenta que cualquier enfermero o auxiliar actuante en la institución durante el período de recolección de datos podría participar del estudio. Fueron obtenidas 367 respuestas, aunque 26 participantes respondieron por duplicado. En estos casos, se consideró la segunda aplicación. De los 341 enfermeros, 7 no respondieron el instrumento en su totalidad, por lo cual merecieron consideración 334 participantes para el estudio; 196 de ellos auxiliares de enfermería y 138 enfermeros.

Aspectos éticos

El proyecto de investigación fue valorado por el Comité de Ética en Investigación de la Universidad auspiciante de las investigadoras. Luego de emitido el dictamen de aprobación 4.421.122 9/2021, los profesionales fueron invitados a participar del estudio. Para formar parte del mismo, los profesionales fueron informados sobre su finalidad. Se les brindó garantía de anonimato en la recolección de datos. Solo luego de leer y firmar los Términos de Consentimiento Libre e Informado, pudieron responder el JSS.

Tratamiento y análisis de los datos

Los datos fueron volcados a planillas de *Microsoft Excel for Windows 2010*[®]. Para el análisis de datos se utilizó *Statistical Analysis System* (SAS), versión 9.4.

Fueron comparados los promedios de los resultados de los dominios de la escala de satisfacción profesional (*Job Satisfaction Survey*) con variables sociodemográficas-laborales. Para las comparaciones entre dos grupos y los resultados de una variable cuantitativa, se aplicaron las pruebas t de Student no pareada o de Mann-Whitney, de acuerdo a la distribución de datos⁽¹²⁾. Para las

comparaciones entre más de dos grupos y los resultados de una variable cuantitativa, se eligió el modelo Anova, seguido por la posprueba de Tukey, o la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis continuada por la posprueba de Dunn, también según la distribución de datos⁽¹²⁾. La distribución de los datos se evaluó aplicando la prueba de Shapiro-Wilk, y el nivel de significancia adoptado fue de 0,05⁽¹²⁾.

Resultados

En la Tabla 1 se presentan las variables sociodemográficas: sexo, estado civil, grado de instrucción, categoría profesional y horario de trabajo de los participantes del estudio que integraron la muestra final.

Tabla 1 - Variables sociodemográficas, sexo, estado civil, grado de instrucción y horario de trabajo por categoría profesional (n*=334). Campinas, SP, Brasil, 2021

	Auxiliar de Enfermería	Enfermero de Atención	Enfermero Gestor	n*	%
Sexo				334	100%
Femenino	170	92	26	288	86,23
Masculino	26	13	7	46	13,77
Estado Civil				334	100%
Con pareja	128	75	24	227	67,96
Sin pareja	68	30	9	107	32,04
Grado de Instrucción				334	100%
Enseñanza técnica completa	108			108	32,34
Enseñanza superior incompleta		27		27	8,08
Enseñanza superior completa			161	161	48,20
Posgrado				38	11,38
Horario de Trabajo				334	100%
Matutino	48	29	2	79	23,65
Vespertino	49	32	1	82	24,55
Nocturno	87	38	8	133	39,82
Horario Comercial	12	6	22	40	11,98

*n = Número de participantes

En lo referente al puntaje total e indicación de satisfacción con el trabajo, 3 profesionales resultaron insatisfechos (puntaje entre 96-108), 241 se mostraron ambivalentes en su satisfacción con el trabajo (puntaje entre 109-143) y 90 profesionales expresaron satisfacción con el trabajo (puntajes entre 144-172).

Los resultados de la comparación entre los promedios de los dominios del JSS por sexo y estado civil no mostraron diferencias estadísticamente significantes ($p > 0,05$). En la Tabla 2 se presenta la comparación entre los promedios de los dominios y el total del JSS según la escolarización.

Tabla 2 - Comparación entre los promedios de los dominios y el total del *Job Satisfaction Survey* por escolarización (n*=334). Campinas, SP, Brasil, 2021

Variable	Enseñanza Media	Superior Inconclusa	Superior Completa	Posgrado
Remuneración [†]	9,57	9,7	9,38	8,97
Beneficios [†]	9,59	9,63	9,69	10,42
Promoción [†]	6,11	6,15	6,07	6,87
Colaboradores [‡]	17,35	17,37	16,66	15,24
Recompensas [†]	11,50	11,96	11,39	11,39
Naturaleza del trabajo [†]	15,31	15,70	14,76	14,03
Supervisión [†]	19,42	18,89	18,80	19,16
Condiciones operativas [‡]	9,67	9,93	8,44	6,97
Comunicación [†]	14,04	14,74	13,82	12,16
Total [†]	112,36	114,07	108,83	104,92

*n = Número de participantes; [†]p-valor>0,05, obtenido mediante prueba de Kruskal-Wallis; [‡]p-valor<0,05, obtenido mediante prueba de Kruskal-Wallis

En la posprueba de Dunn se verificó que las diferencias de los promedios son estadísticamente significantes en los dominios: Colaboradores entre enseñanza media y posgrado (p-valor=0,012); y Condiciones Operativas entre enseñanza media y enseñanza superior completa (p-valor=0,022), entre

enseñanza media y posgrado (p-valor< 0,001) y entre enseñanza superior inconclusa y posgrado (p-valor< 0,001).

En la Tabla 3 se muestra la comparación entre los promedios de los dominios y el total del JSS por cargo profesional.

Tabla 3 - Comparación entre los promedios de los dominios y el total del *Job Satisfaction Survey* por cargo (n*=334). Campinas, SP, Brasil, 2021

Variable	Auxiliar de enfermería	Enfermero de atención	Enfermero gestor
Remuneración [†]	9,48	8,77	11,12
Beneficios [‡]	9,64	9,73	10,29
Promoción [†]	5,73	6,07	9,12
Colaboradores [‡]	17,12	16,41	15,94
Recompensas [‡]	11,28	11,36	12,94
Naturaleza del trabajo [†]	15,19	14,63	14,41
Supervisión [†]	19,36	18,23	19,79
Condiciones operativas [†]	9,45	8,24	6,68
Comunicación [‡]	14,16	13,25	13,21
Total [‡]	111,16	106,69	113,39

*n = Número de participantes [†]p-valor<0,05 obtenido mediante la prueba de Kruskal-Wallis; [‡]p-valor>0,05 obtenido mediante la prueba Anova

En la posprueba de Dunn pudo verificarse que hubo diferencia estadísticamente significativa entre los promedios de auxiliar de enfermería y enfermero gestor en los dominios Remuneración (p-valor=0,030), Promoción y Condiciones Operativas (p-valor< 0,001); y entre

enfermero de atención y enfermero gestor en los dominios Remuneración (p-valor=0,003), Promoción (p-valor< 0,001) y Condiciones Operativas (p-valor=0,028).

La Tabla 4 muestra la comparación entre los promedios de los dominios y el total del JSS por horario de trabajo.

Tabla 4 - Comparación entre los promedios de los dominios y el total del *Job Satisfaction Survey* por horario de trabajo (n*=334). Campinas, SP, Brasil, 2021

Variable	Matutino	Vespertino	Nocturno	Horario Comercial
Remuneración [†]	8,80	10,25	9,25	9,50
Beneficios [‡]	9,11	10,93	9,45	9,50
Promoción [†]	5,60	6,59	5,90	7,40
Colaboradores [‡]	15,83	17,33	17,37	15,55
Recompensas [‡]	10,15	13,20	11,19	11,53
Naturaleza del trabajo [†]	14,49	15,57	15,10	13,93
Supervisión [†]	18,68	20,10	18,63	19,00
Condiciones operativas [†]	8,33	9,64	9,08	6,95
Comunicación [‡]	12,83	14,98	14,00	12,46
Total [‡]	103,83	118,38	109,71	105,66

*n = Número de participantes; [†]p-valor>0,05 obtenido mediante la prueba de Kruskal-Wallis; [‡]p-valor<0,05 obtenido mediante la prueba Anova

En la posprueba de Tukey pudo verificarse que hubo diferencia estadísticamente significativa entre los horarios matutino y vespertino (p-valor=0,001) y entre vespertino y horario comercial (p-valor=0,044) en el puntaje total del JSS.

En la posprueba de Dunn pudo verificarse que hubo diferencia estadísticamente significativa entre los promedios del horario vespertino y nocturno en los dominios Beneficios (p-valor=0,050), Recompensas (p-valor =0,032) y Supervisión (p-valor =0,033). Hubo

también diferencia estadísticamente significativa entre los promedios de los horarios matutino y nocturno, solo en el dominio Colaboradores (p-valor=0,014). En la comparación de promedios entre matutino y vespertino hubo diferencia estadísticamente significativa en los dominios Beneficios (p-valor=0,019), Colaboradores (p-valor=0,044), Recompensas (p-valor=0,032), Condiciones Operativas (p-valor=0,044) y Comunicación (p-valor=0,013).

Discusión

Este estudio buscó analizar la satisfacción con el trabajo de profesionales de enfermería de un hospital universitario de nivel terciario, destacando que los profesionales nunca contaron con la posibilidad de trabajar remotamente durante la pandemia de COVID.

Considerando el puntaje total del JSS, en la muestra estudiada predominaron los profesionales ambivalentes respecto de su satisfacción con el trabajo, similar al hallazgo de otro estudio nacional⁽¹³⁾.

La mayoría de las participantes fueron mujeres y casadas, evidenciando que en la muestra, la enfermería es esencialmente femenina, considerándose culturalmente atribución de la mujer en su relación con la atención de salud⁽¹⁴⁻¹⁷⁾. Entre los profesionales de salud de la primera línea, las mujeres constituyen un grupo de riesgo para el sufrimiento mental, por realizar tareas que exigen un alto nivel de contacto con los pacientes, lo cual incrementa el miedo al contagio⁽¹⁴⁻¹⁵⁾. Además, culturalmente, se espera que las mujeres realicen sacrificios en beneficio de otros, con tareas y cuidados hogareños a niños, ancianos o personas enfermas, lo cual contribuye a su sobrecarga de trabajo⁽¹⁴⁻¹⁷⁾. Sin embargo, en el presente estudio, la satisfacción con el trabajo no difirió entre sexos, ni tampoco entre profesionales con o sin pareja. En todos los grupos participantes solo se encontraron valores congruentes con la satisfacción en el trabajo por el JSS en los dominios supervisión y colaboradores.

Nótese que la población del estudio busca conocimiento/especialización. A pesar de contar con un 58% de auxiliares de enfermería actuantes en tal función, solo el 32% de los participantes informaron contar únicamente con nivel de enseñanza media; el 48% de los profesionales de enfermería cuentan con nivel superior completo, y el 11% con estudios de posgrado, mostrando el interés en el crecimiento profesional y la valoración de la enfermería. Aunque entre todos los niveles de escolarización solo los dominios Colaboradores y Supervisión hayan presentado satisfacción con el trabajo, es importante destacar que en lo referente a los dominios Colaboradores y Condiciones Operativas, los profesionales con estudios de posgrado muestran promedios inferiores comparados con los profesionales con enseñanza media y superior inconclusa.

Considerando la población del estudio, el 58% de los participantes actuaban como auxiliares de enfermería, y el 48% informaron contar con nivel superior completo, es decir, hay una cantidad relativa de auxiliares de enfermería que aspira a una oportunidad para desempeñarse como enfermeros, así como para obtener un incremento en sus ingresos, y eso puede haber

contribuido a que los profesionales con enseñanza superior completa se sintiesen insatisfechos respecto de su trabajo. En los mismos términos, considerando el hecho de que un grupo de auxiliares de enfermería cuenta con calificación por escolarización similar a la de sus superiores (Tabla 3) y se mantienen en cargos de nivel intermedio mientras aguardan una oportunidad de concurso público para ser contratados como enfermeros, puede considerarse como un riesgo o condición disparadora de conflictos en las relaciones de poder y, consecuentemente, dar lugar a padecimientos de tipo psíquico entre estos profesionales⁽¹⁸⁻²¹⁾.

La enfermería está dividida en categorías, y su evolución histórica demuestra una creciente división del trabajo, técnica y social⁽¹⁸⁻²⁵⁾. Le corresponde al enfermero la administración, la supervisión y el control de las actividades de atención y administrativas (actividades intelectuales), mientras que las actividades de atención directa al paciente (actividades manuales) son desarrolladas por los demás agentes de enfermería. Las permanentes luchas de clase son el reflejo de una división social y técnica del trabajo de enfermería, que ha sido perpetuada de manera de atender intereses de carácter político, social y económico⁽¹⁸⁻²⁵⁾. Dicha cultura puede justificar los resultados de este estudio con la ambivalencia de gestores y auxiliares de enfermería y la insatisfacción de los enfermeros de atención, especialmente en el dominio Condiciones Operativas del trabajo.

El trabajo del enfermero tiene como foco el gerenciamiento de la atención y la gestión de los servicios de enfermería, caracterizada por contemplar actividades de gestión de personas y materiales para alcanzar objetivos organizacionales. El gerenciamiento del cuidado es una atribución inherente al ejercicio profesional del enfermero. La actuación en la gestión de servicios de enfermería es una responsabilidad de los enfermeros gestores o jefes de unidades^(17-18,21-23). Ambas esferas de actuación del enfermero se articulan en busca de la excelencia en el cuidado del paciente, y la perseverancia de los profesionales ha sido asociada a la satisfacción con el trabajo^(17,22,24).

Aunque no se hayan encontrado estudios apuntando a evaluar la satisfacción con el trabajo en tiempos de pandemia, un estudio nacional señaló que los técnicos y auxiliares de enfermería muestran asociación significativa con el sufrimiento en el trabajo, además de bajo placer, habiéndose atribuido ello a las exigencias de la naturaleza de su trabajo, así como al escaso apoyo social⁽¹³⁾.

En tal sentido, es importante destacar que no solo las condiciones físicas y organizacionales del ambiente laboral de enfermería influyen en una mejor práctica del profesional del área. Factores como magnitud institucional o del servicio de salud, modelo de gestión, jerarquías profesionales, cultura organizacional, infraestructura

y recursos humanos y financieros para la práctica de la atención pueden potenciar o limitar la práctica de la enfermería^(17-18,22). Los ambientes laborales que han fortalecido tales aspectos brindan mayor satisfacción profesional en enfermería y, consecuentemente, mejoran la calidad de atención de enfermería en el ámbito hospitalario^(20,22-23).

Los dominios Colaboradores y Supervisión, considerados positivos en el estudio, involucran la relación entre los miembros del equipo y tiene relevante representatividad en cuanto al placer en el trabajo y la calidad de vida de los trabajadores, pudiendo impactar en la calidad de atención y en la seguridad del paciente^(14-15,21,24,26-28). Considerando la evaluación positiva de tales dominios que involucran relaciones entre pares y con el superior inmediato, los hallazgos podrían representar la pertenencia de los profesionales al equipo, con experiencias constructivas y posibilidades de apoyo mutuo, haciendo frente a las dificultades propias del período pandémico^(14,24-28).

Las Condiciones Operativas, dominio que mostró promedios congruentes con la insatisfacción laboral deberían compararse longitudinalmente, dado que puede haber empeorado durante las olas de la pandemia COVID-19. Debido al aumento abrupto de la demanda de trabajo, el dominio puede haber captado la percepción de los trabajadores respecto de la fragmentación de tareas, cuantificación insuficiente de profesionales, ausentismo, *turnovers* y exposición a sufrimiento y muerte^(1,7,15-16).

Una investigación con profesionales de salud de Portugal reveló la satisfacción - más específicamente, la relación entre las características del trabajo y la satisfacción laboral - en la rotación, lo cual se refleja inmediatamente en el compromiso organizacional. Concluye en que, cuanto mayor es la satisfacción, mayor es el compromiso y menor el impacto en la rotación y el ausentismo, mejorando todo ello la satisfacción de los pacientes, particularmente en organizaciones del sector de salud⁽²³⁾.

La práctica del liderazgo y el compromiso organizacional evaluados en los dominios Supervisión y Condiciones Operativas son indicadores de las mejoras provocadas o potenciales en el proceso de trabajo, y en consecuencia, promotores de la satisfacción profesional de los trabajadores de enfermería^(7,16,19,21,26-28).

En el mismo sentido, el análisis de los dominios Remuneración, Promoción, Beneficios, Recompensas, Procedimientos Operativos, Naturaleza Del Trabajo y Comunicación indican oportunidades gerenciales de priorización de acciones para la motivación del equipo. En cuanto a satisfacción con el trabajo, puede tratarse de un factor generador de placer; aun siendo este un estado subjetivo y personal, la motivación también está

considerada como constructo multidimensional, cuya expresión es el resultado de una comparación entre lo que se obtuvo y lo que se deseó obtener del trabajo^(21-22,28).

En el análisis comparativo respecto de horarios de trabajo, se observan mejores niveles de satisfacción de los profesionales actuantes en la guardia vespertina. Con la limitación de no haberse comparado la cantidad de personal en relación de dependencia entre las guardias, es menester destacar que el hospital estudiado cuenta con cargas horarias semanales de 30 horas y salario inicial superior al resto de los hospitales de la región.

Se considera que la satisfacción y el contexto de trabajo no se limitan al espacio físico o social en el que se desarrollan las actividades, dado que contempla también las relaciones interpersonales; la percepción del trabajador sobre cuán importante es su trabajo, con reconocimiento de la sociedad; la dinámica del servicio, con tiempos disponibles en el turno para debates y reflexiones; el estímulo para experimentar el humor, el altruismo y la autoobservación; y el soporte organizacional con la creación de espacios físicos de descanso para los trabajadores^(7,16,19,26-28).

Bajo esta perspectiva, el autor del JSS⁽¹¹⁾ destaca que la satisfacción con el trabajo es un sentimiento del profesional sobre su trabajo, y refleja cuánto les gusta o no su trabajo a las personas, denotando una constelación de actitudes relacionadas con varios aspectos del ámbito laboral⁽¹¹⁾. En tal sentido, las experiencias placenteras pueden ser resultantes de la relación entre la realización profesional y la libertad de expresión, involucrando aspectos como bienestar, satisfacción, motivación, reconocimiento y orgullo por las actividades realizadas y las oportunidades de expresar opiniones a colegas y jefaturas^(15-16,19,27-28).

Durante el período pandémico, la imposibilidad de realizar rondas de conversación asociadas a experiencias negativas de los trabajadores de enfermería, como agotamiento emocional, estrés, insatisfacción, sobrecarga, frustración, inseguridad, sentimientos de desvalorización, indignación, inutilidad, pérdida de cualificación, injusticia, discriminación y falta de reconocimiento^(7,15,19,25-27), pueden haber interferido en el completado del instrumento, e inclusive haber desalentado la participación de varios profesionales.

Las limitaciones de este estudio residen en la ausencia de aleatoriedad de la muestra, además del delineamiento transversal, que no permite establecer nexo de causalidad, pero sí indicar asociaciones entre variables. También debe considerarse el no haberse encontrado estudios que utilizaron el JSS durante la vigencia de la pandemia COVID-19, que aportarían compatibilidad a los hallazgos del presente trabajo.

Este estudio permitió señalar la importancia de reconocer y recompensar a los profesionales de enfermería que trabajaron de forma ininterrumpida durante la

pandemia COVID-19 con acciones políticas y estratégicas que superen lo efímero de los aplausos y contemplen revisiones de los procesos de trabajo, planes de carrera, posibilidades de recompensas, y una revisión cuidadosa de las condiciones laborales con acogida de miedos y posibilidades continuas de reflexión.

El trabajo también develó el reconocimiento de los profesionales en relación a su Supervisión y la Convivencia con compañeros de trabajo, de modo tal que fueron las únicas dos dimensiones de satisfacción con el trabajo consideradas positivas para todos los actores del cuidado en la institución estudiada: enfermeros gestores, de atención y auxiliares.

Conclusión

En el presente estudio se evidenció una ambivalencia de los trabajadores de enfermería respecto de su satisfacción con el trabajo durante la pandemia de COVID-19.

En lo que se refiere a escolarización, no hubo diferencia significativa respecto a la satisfacción profesional como un todo; sin embargo, en el dominio Colaboradores, la satisfacción fue superior entre los profesionales con enseñanza media; y en el dominio Supervisión, los profesionales con nivel de posgrado mostraron mayor satisfacción en relación a aquellos con enseñanza media o superior.

De manera general, la insatisfacción profesional se registró en los participantes respecto de Remuneración, Beneficios, Promoción y Condiciones Operativas; la ambivalencia o neutralidad en relación a la satisfacción con el trabajo se relacionó con los dominios Comunicación y Naturaleza del Trabajo, y la satisfacción profesional fue evidenciada por los participantes en los dominios Compañeros de Trabajo y Supervisión.

Los enfermeros gestores mostraron mayor satisfacción profesional en cuanto a Remuneración, Promoción y Condiciones Operativas en relación a los enfermeros de atención y auxiliares de enfermería.

Los hallazgos señalan un camino para que los gerentes y formuladores de políticas de salud realicen inversiones en planes de carrera y ambiente de trabajo, a fin de mejorar las condiciones para que los trabajadores de enfermería puedan actuar con seguridad y dignidad en la atención a los pacientes.

Agradecimientos

A los profesionales de Enfermería del Hospital de Clínicas de la Unicamp que respondieron en la investigación.

A la Dra. Ana Cláudia de Souza, que realizó la traducción y adaptación cultural del instrumento utilizado en esta investigación.

Al estadístico Henrique Ceretta de Oliveira, de la Facultad de Enfermería de la Unicamp, que efectuó el análisis estadístico y respaldó a los autores en la interpretación de los datos.

Referencias

1. The Lancet. COVID-19: Protecting Health-care Workers. *Lancet*. 2020;395(10228):922. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30644-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30644-9)
2. Bostan S, Akbolat M, Kaya A, Ozata M, Gunes D. Assessments of Anxiety Levels and Working Conditions of Health Employees Working in COVID-19 Pandemic Hospitals. *Electron J Gen Med*. 2020;17(5):em246. <https://doi.org/10.29333/ejgm/8228>
3. Greenberg N, Docherty M, Gnanapragasam S, Simon W. Managing Mental Health Challenges Faced by Healthcare Workers During Covid-19 Pandemic. *BMJ*. 2020;368:m1211. <https://doi.org/10.1136/bmj.m1211>
4. Pereira SS, Teixeira CAB, Reisdorfer E, Vieira MV, Gherardi-Donato ECS, Cardoso L. The relationship between occupational stressors and coping Strategies in nursing technicians. *Texto Contexto Enferm*. 2016;25:4. <https://doi.org/10.1590/0104-07072016002920014>
5. Rossi R, Socci V, Pacitti F, Di Lorenzo G, Di Marco A, Siracusano A, et al. Mental health outcomes among front and second line health workers associated with the COVID-19 pandemic in Italy. *JAMA Netw Open*. 2020. <https://doi.org/10.1101/2020.04.16.20067801>
6. Locke EA. What is job satisfaction. *Organ Behav Hum Perform*. 1969;4(4):309-36. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
7. Odera P, Njeru FM, Arudo J, Oguto JP, Sore DL. Psychosocial factors as Antecedent to Role Performance among Frontline Health care Workers during COVID-19 Pandemic. *Am J Psychol*. 2021;3(2):20-9. <https://doi.org/10.47672/ajp.824>
8. Cavanagh SJ. Job satisfaction of nursing staff working in hospitals. *J Adv Nurs*. 1992;17(6):704-11. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.1992.tb01968.x>
9. Pimentel NJS, Silva RRC, Oliveira YHA, Silva AGI. The satisfaction of nursing workers as a management indicator. *REAS/EJCH*. 2020;55:e3258. <https://doi.org/10.25248/reas.e3258.2020>
10. Souza AC, Milani D, Alexandre NMC. Cultural adaptation of a job satisfaction assessment tool. *Rev Bras Saúde Ocup*. 2015;40:219-27. <https://doi.org/10.1590/0303-7657000113715>
11. Spector PE. Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the job Satisfaction Survey. *Am J Community Psychol*. 1985;13(6):683-713.
12. Pagano M, Gauvreau K. *Princípios de Bioestatística*. São Paulo: Thompson; 2004.

13. Teruya KY, Costa ACS, Guirardello EB. Job satisfaction of the nursing team in intensive care units. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2019;27:e3182. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3168.3182>
14. Sigahi TFAC, Kawasaki BC, Bolis I, Morioka SN. A systematic review on the impacts of Covid-19 on work: Contributions and a path forward from the perspectives of ergonomics and psychodynamics of work. *Hum Factors Man*. 2021;31:375-88. <https://doi.org/10.1002/hfm.20889>
15. Baptista PCP, Lourenção DCA, Silva-Junior JS, Cunha AA, Gallasch CH. Distress and pleasure indicators in health care workers on the COVID-19 front line. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2022;30:e3519. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.5707.3519>
16. Souza DO. Health of nursing professionals: workload during the COVID-19 pandemic. *Rev Bras Med Trab*. 2020; 18(4):464-71. <https://doi.org/10.47626/1679-4435-2020-600>
17. Pimenta CJL, Silva CRR, Bezerra TA, Costa TF, Oliveira JS, Costa KNFM. The impact of work on the health of nursing professionals. *Rev Esc Enferm USP*. 2020;54:e03584. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2018046103584>
18. Costa KNFM, Costa TF, Marques DRF, Viana LRC, Silviano GR, Oliveira MS. Quality of life related to the health of nursing professionals. *Rev Enferm UFPE On Line*. 2017;11(2):881-9. <https://doi.org/10.5205/reuol.10263-91568-1-RV.1102sup201702>
19. Dal'Bosco EB, Floriano LSM, Skupien SV, Arcaro G, Martins AR, Anselmo ACC. Mental health of nursing in coping with COVID-19 at a regional university hospital. *Rev Bras Enferm*. 2020;73(Suppl2):e20200434. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0434>
20. Li H, Shi Y, Xing Z, Wang S, Ying J. Relationship between nurse psychological empowerment and job satisfaction: A systematic review and meta-analysis. *J Adv Nurs*. 2018;74(6):1264-77. <https://doi.org/10.1111/jan.13549>
21. Sartoreto IS, Kurcgant P. Satisfaction and Dissatisfaction in the Nurse's Worksite. *Rev Bras Ciênc Saúde*. 2017;21(2):181-8. <https://doi.org/10.22478/ufpb.2317-6032.2017v21n2.23408>
22. Nantsupawat A, Kunaviktikul W, Nantsupawat R, Wichaiikum OA, Thienthong H, Poghosyan L. Effects of nurse work environment on job dissatisfaction, burnout, intention to leave. *Int Nurs Rev*. 2017;64(1):91-8. <https://doi.org/10.1111/inr.12342>
23. Pereira I, Veloso A, Silva IS, Costa P. Organizational commitment and job satisfaction: an exploratory study in family health units in Portugal. *Cad Saúde Pública (Online)*. 2017;33(4):e00153914. <https://doi.org/10.1590/0102-311x00153914>
24. Topino E, Di Fabio A, Palazzeschi L, Gori A. Personality traits, workers' age, and job satisfaction: The moderated effect of conscientiousness. *PLoS ONE*. 2021.16(7):e0252275. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0252275>
25. Wagerman SA, Bedikian A, Ross BS. Psychodynamic and sociopolitical Personality and Individual Differences predictors of COVID Distress and Gravity. *Pers Individ Dif*. 2021;171:e110506. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110506>
26. Marpinko D, Jakovljević M, Jakšić N, Bjedov S, Mindoljević-Drakulić A. The importance of psychodynamic approach during Covid-19 Pandemic. *Psychiatr Danub*. 2020;32(1):15-21. <https://doi.org/10.24869/psyd.2020.15>
27. Duarte MLC, Silva DG, Bagatini MMC. Enfermagem e saúde mental: uma reflexão em meio à pandemia de coronavírus. *Rev Gaúch Enferm*. 2021;42(esp):e20200140. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200140>
28. Pereira CF, Vargas D, Evangelista PA, Ito VD, Aguilar TF. Covid-19 and strategies to reduce anxiety in Nursing: Scoping Review and Meta-Analysis. *Texto Contexto Enferm*. 2021;30:e20210015. <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2021-0015>

Contribución de los autores

Concepción y dibujo de la pesquisa: Manuela Vilas Boas Pirino, Ariane Polidoro Dini. **Obtención de datos:** Manuela Vilas Boas Pirino, Ariane Polidoro Dini. **Análisis e interpretación de los datos:** Manuela Vilas Boas Pirino, Carlito Lopes Nascimento Sobrinho, Ariane Polidoro Dini. **Análisis estadístico:** Manuela Vilas Boas Pirino, Carlito Lopes Nascimento Sobrinho, Ariane Polidoro Dini. **Obtención de financiación:** Manuela Vilas Boas Pirino, Ariane Polidoro Dini. **Redacción del manuscrito:** Manuela Vilas Boas Pirino, Carlito Lopes Nascimento Sobrinho, Ariane Polidoro Dini. **Revisión crítica del manuscrito en cuanto al contenido intelectual importante:** Manuela Vilas Boas Pirino, Carlito Lopes Nascimento Sobrinho, Ariane Polidoro Dini. **Todos los autores aprobaron la versión final del texto.** **Conflicto de intereses: los autores han declarado que no existe ningún conflicto de intereses.**

Recibido: 04.07.2022
Aceptado: 24.11.2022

Editora Asociada:
Maria Lucia do Carmo Cruz Robazzi

Copyright © 2023 Revista Latino-Americana de Enfermagem

Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons CC BY.

Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.

Autor de correspondencia:

Ariane Polidoro Dini

E-mail: adini@unicamp.br

 <https://orcid.org/0000-0002-5830-9989>