

El Síndrome de Agotamiento Laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Luis Gabriel Dávila

Rosa del Pilar López Ruales

María Cecilia Peralta Artieda

Autor para correspondencia: rosa_lopez_r@hotmail.com; rosa-lopez-r@hotmail.com
Investigadores de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte (UTN)

Manuscrito recibido el 15 de mayo de 2013. Aprobado tras revisión el 19 de diciembre de 2013

RESUMEN

En los últimos años se ha desarrollado un gran interés por el estudio del estrés y los factores psicosociales relacionados con el trabajo y la repercusión de este sobre la salud de los trabajadores. Entre los efectos negativos, tanto físicos, psíquicos como conductuales que el estrés laboral tiene sobre el individuo y que pueden dar lugar a problemas a nivel colectivo, están el aumento del ausentismo laboral, la disminución de la calidad del trabajo y de la productividad, además de las consecuencias en la salud física y emocional de los trabajadores. Uno de los grupos profesionales más afectados es el personal de enfermería, su desempeño está orientado al servicio directo (trato con otras personas). Es de vital importancia determinar las causas de este síndrome, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar su desempeño profesional.

El personal de enfermería del Hospital Luis G. Dávila, ubicado en la ciudad de Tulcán, fue parte de esta investigación, para determinar si el agotamiento laboral conocido por síndrome de Burnout afecta su desempeño profesional en aspectos físicos, emocionales y conductuales. La investigación se realizó en 2011 mediante un estudio descriptivo y propositivo. Los resultados demostraron que el personal sufre manifestaciones físicas del síndrome de Burnout como fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza y problemas gastrointestinales. También existen trastornos emocionales como irritabilidad, ansiedad, depresión y desesperanza; trastornos conductuales como agresión, actitud defensiva y abuso de sustancias, y problemas relacionados con el trabajo: ausentismo, falta de rendimiento.

Palabras Claves.- Estrés laboral, Síndrome de Burnout, Agotamiento profesional.

ABSTRACT

In recent years, we have developed a great interest in the study of stress and psychosocial factors related to work and the impact of this on the health of workers. Among the negative effects, physical as well as mental and behavioral, that job stress has on the individual, that can lead to problems at a collective level are increased absenteeism, decreased work quality and productivity, in addition to the impact on the physical and emotional health of workers.

One of the most affected groups is professional nurses. Its performance is aimed at the direct service (dealing with other people). It is vital to determine the causes of this syndrome, correct and prevent the negative effects in order to optimize their professional performance.

The nursing staff of the Hospital Luis G. Dávila, located in the city of Tulcan, was part of this research to determine if job exhaustion, also called Burnout syndrome, affects their professional performance in physical, emotional, and behavioral aspects. The research was conducted in 2011 with a descriptive and purposeful study. The results showed that the staff suffers physical Burnout syndrome manifestations such as fatigue, sleep problems, headaches and gastrointestinal problems. There are also emotional disorders such as irritability, anxiety, depression, and hopelessness. Also, behavioral problems such as aggression, defensiveness and substance abuse and work-related problems of absenteeism and lack of performance are noted.

Keywords: Work Stress , Burnout Syndrome, Professional Exhausted.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de enfermería produce muchas satisfacciones en quien lo realiza, pero al mismo tiempo implica un gran desgaste físico y emocional generado principalmente por las condiciones de trabajo. El síndrome de Burnout fue descrito en 1974 por Herbert Freudenbenger en Nueva York. Mientras trabajaba en

una clínica para toxicómanos, observó que, al año de trabajo, la mayoría de los voluntarios manifestaba una progresiva pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, además de desmotivación en su trabajo, agresividad con los pacientes y hasta con el propio rol profesional, por encontrarse emocionalmente agotados (Ríos Risquez, 2009).

El desempeño laboral del profesional en enfermería, particularmente en el ámbito asistencial intrahospitalario, implica la confrontación cotidiana con realidades como el dolor, la proximidad de la muerte, la toma permanente de decisiones que pueden afectar la salud o la vida de las personas. También la necesidad constante de que el personal de enfermería sea un mediador entre las demandas del paciente/usuario, las del equipo de salud y las de la institución. Debe también, dar respuesta a altos estándares de calidad, optimizar el uso de recursos frente a las limitantes, mantenerse actualizado y efectuar constantes adaptaciones en el entorno laboral y en la vida personal: cambios en la asignación de turnos (mañana, tarde y noche), servicio o área de desempeño (Díaz, García & León, 2011).

Mantener un equilibrio saludable y permanente entre estas demandas laborales, el ambiente familiar y las expectativas personales provoca un gran desgaste que se evidencia en el desempeño de los enfermeros/as, en el ambiente de trabajo y, con frecuencia, en la salud física de los profesionales.

Actualmente la definición más conocida es la propuesta por Maslach y Jackson (1986), quienes la definieron como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas (Arias et al., 2007).

Además caracterizan este síndrome en tres categorías (Díaz, Pérez, Herrera & Álvarez, 2008):

- Cansancio emocional: pérdida de energía progresiva, desgaste, agotamiento, fatiga y cualquier sentimiento de insatisfacción por el trabajo.
- Despersonalización: se entiende también por deshumanización. El sujeto contempla a los beneficiarios de sus servicios como objetos y no como personas, aparece un endurecimiento afectivo.
- Falta de realización personal: consiste en la pérdida de motivación e interés por el propio trabajo, ideas de incompetencia personal para su ejecución, la sensación de que en el plano institucional y personal es imposible lograr cambios y mejoras y, finalmente, la aparición de pensamientos de posible cambio de trabajo o de institución donde ejercer.

En los últimos años, este problema ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Los sujetos afectados por este síndrome muestran desilusión, irritabilidad y sentimientos de frustración; se enfadan y desarrollan actitudes suspicaces; se vuelven rígidos, tercos e inflexibles. Asimismo, afloran síntomas de carácter psicossomático como mayor cansancio, dificultades respiratorias, problemas gastrointestinales, etc. Este conjunto de síntomas y signos de ca-

rácter actitudinal, conductual y psicossomático, se entiende como las consecuencias del síndrome de Burnout o estar quemado (Quiroz & Saco, 2009).

Desde entonces se le ha intentado dar una explicación, con perspectivas clínicas y también psicossociales. La perspectiva clínica lo entiende como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. La perspectiva psicossocial apuesta hacia su consideración como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y de características personales (López, Zegarra & Cuba, 2006).

Se considera que el estrés en el profesional de enfermería afecta directa e indirectamente la calidad del cuidado que brinda a los pacientes. Este grupo de profesionales tienen con frecuencia que tomar decisiones que involucran un nivel de conocimientos y experticia en situaciones de emergencia y bajo presiones éticas. Además, sus condiciones laborales les obligan a trabajar jornadas agotadoras, dificultad para trabajar en condiciones óptimas de tiempo, material, equipo y personal. El horario rotativo y la jornada nocturna generan alteraciones fisiológicas, como la ruptura del ritmo biológico circadiano, afectando la vida familiar y social. En el desarrollo del síndrome de Burnout, intervienen factores ambientales, culturales y personales. Entre los factores ambientales, se ha observado que los profesionales sanitarios, en especial médicos y enfermeros/as, son los que presentan mayores prevalencias de Burnout entre las distintas profesiones, entre otras razones por los turnos de trabajo y las guardias a las que estos grupos se ven sometidos (Deschamps, Olivares, De la Rosa & Asunsolo, 2011).

Son frecuentes las situaciones en que los sentimientos y emociones influyen en la toma de decisiones o posicionamientos éticos. El personal de enfermería del Hospital Luis G. Dávila, consciente de los problemas derivados del síndrome de agotamiento laboral que habían desarrollado, participó activamente en un programa con técnicas de relajamiento y de eliminación de estrés, logrando una mejoría en sus relaciones personales y profesionales.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se utilizó una adaptación española del Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1997). El cuestionario es autoadministrable y consta de 30 ítems representados como afirmaciones sobre las actitudes y sentimientos que mantiene el profesional hacia su trabajo y sus clientes.

El presente estudio corresponde a una investigación de tipo descriptivo-propositivo, donde se identifican y describen los factores que afectan al personal de enfermería en relación a posibles efectos del síndrome de Burnout. El estudio se realizó a 47 profesionales de enfermería en el Hospital Luis Gabriel Dávila de la ciudad de

Tulcán. Fueron encuestados el personal de Medicina Interna, Ginecología, Pediatría, Quirófano, Emergencia y Neonatología. Todos los profesionales que participaron fueron personal de planta, excluyéndose los internos rotativos de enfermería y el personal de contrato.

Esta investigación es un estudio transversal, descriptivo, que permitió observar y describir el efecto del agotamiento laboral en los profesionales de enfermería. La información fue obtenida a través de encuestas manteniendo normas éticas y de confidencialidad en el manejo y análisis de la información. Los profesionales demostraron mucho interés sobre el tema y respondieron activamente al cuestionario.

RESULTADOS

Se aplicó el *test staff Burnout scale*, que tiene 30 ítems, 20 sirven para evaluar el síndrome y 10 corresponden a una valoración de pertenencia y compromiso (ítems 3, 4, 7, 9, 12, 15, 19, 20, 23 y 24). El análisis factorial de los 20 ítems que estiman el síndrome presenta cuatro factores: insatisfacción o tensión laboral (ítems 13, 17, 22, 25, 26, 27 y 29); tensión psicológica e interpersonal (ítems 6, 8, 10, 16, 18, 21 y 28); enfermedad (ítems 1, 2 y 5); y falta de relación profesional con los pacientes (ítems 11, 14 y 30). Se debe señalar el acuerdo o desacuerdo con la frase.

De los 47 profesionales de enfermería encuestados, el 92,85 % son mujeres; el 54% tiene 10 años de trabajo en este hospital, y de 10 a 21 años de trabajo el 46% restante. La edad promedio es de 38 años.

Tabla 1. Pertenencia y Compromiso

SERVICIO	3	12	23	24
	SI %	SI %	SI %	SI %
Medicina Interna	14,8	14,29	0	11,11
Ginecología	18,5	17,86	20	16,67
Emergencia	22,2	25	26,67	27,78
Pediatría	7,4	7,14	0	0
Neonatología	14,8	14,29	20	16,67
Quirófano	22,2	21,43	33,33	27,78
TOTAL	100	100	100	100

Fuente: López, R. & Peralta, M. (2011). Resultados del Test de Burnout aplicado a los profesionales de Enfermería en el Hospital Luis G. Dávila. Tulcán - Ecuador

La Tabla 1 muestra los resultados de las respuestas afirmativas a las preguntas agrupadas por servicios hospitalarios para valorar pertenencia y compromiso. En la pregunta 3 (“en alguna ocasión he perdido la calma y me he puesto furioso”) existe un 27% de profesionales que responden positivamente, siendo el grupo de emergencia el que tiene el valor más alto. La pregunta 12 (“en ocasiones en el trabajo pienso cosas que no me gustaría que supieran otras personas”) un grupo importante del 28% contesta afirmativamente y Qui-

rófano es el área en donde hay más respuestas positivas a esta pregunta. Con la pregunta 23 (“en ocasiones dejo para mañana lo que podría hacer hoy”) el 15% responde afirmativamente del total de encuestados; la pregunta 24 (“no siempre le digo la verdad a mi supervisor o a mis compañeros”) nuevamente Quirófano tiene el mayor porcentaje del total de entrevistados que respondieron afirmativamente.

Tabla 2. Insatisfacción o Tensión laboral

SERVICIO	13	17	22	25	27	29
	SI %					
Medicina Interna	18,2	25,00	13,04	25,00	16,13	19,35
Ginecología	18,2	29,17	26,09	0,00	16,13	19,35
Emergencia	21,2	12,5	26,09	75,00	25,81	19,35
Pediatría	9,1	8,33	8,70	0	6	10
Neonatología	12,1	8,33	8,70	0,00	12,90	12,90
Quirófano	21,2	16,67	17,39	0,00	22,58	19,35
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Fuente: López, R. & Peralta, M. (2011). Resultados del Test de Burnout aplicado a los profesionales de Enfermería en el Hospital Luis G. Dávila. Tulcán - Ecuador

Para valorar la insatisfacción o tensión laboral (Tabla 2), son útiles las preguntas 13, 17, 22, 25, 27, 29. De ellas, las más relevantes fueron: a la pregunta 13 (“con frecuencia, me encuentro desanimado y pienso en dejar mi trabajo”), el 21% del personal de Quirófano y Emergencia respondió afirmativamente. Pero la respuesta fue positiva para el 33% del total de entrevistados. La pregunta 27 (“con frecuencia pienso en buscar un nuevo trabajo”) y la pregunta 29 (“creo que existen pocas oportunidades para progresar en mi trabajo”), obtuvieron altos niveles de respuesta afirmativa en el personal, sumando cada una el 31% del total y los servicios de Emergencia, Quirófano y Ginecología obtuvieron los porcentajes más altos.

Tabla 3. Tensión Psicológica e Interpersonal

SERVICIO	6	8	10	16	18	21	28
	SI %						
Medicina Interna	50,0	19,35	14,29	11,11	17,39	17,24	10,00
Ginecología	0,0	22,58	17,86	18,52	17,39	17,24	20,00
Emergencia	50,0	22,58	25,00	18,52	26,09	24,14	20,00
Pediatría	0,0	9,68	7,14	11	9	7	10
Neonatología	0,0	16,13	14,29	18,52	21,74	13,79	15,00
Quirófano	0,0	22,58	21,43	22,22	8,70	20,69	25,00
TOTAL	100						

Fuente: López, R. & Peralta, M. (2011). Resultados del Test de Burnout aplicado a los profesionales de Enfermería en el Hospital Luis G. Dávila. Tulcán - Ecuador

La Tabla 3 resume la tensión psicológica e interpersonal, valorando la respuesta afirmativa en cada servicio hospitalario con las preguntas 6, 8, 10, 16, 18, 21, 28. De ellas, se aprecia que la pregunta 8 (“creo que las

dificultades de mi trabajo han influido en mis problemas familiares”), tiene una respuesta afirmativa total del 66%. En la pregunta 10 (“con frecuencia tengo el deseo de tomar algún medicamento para tranquilizarme mientras trabajo”) también la respuesta positiva fue del 59,6%. La pregunta 21 (“últimamente estoy teniendo algunos problemas con mi desempeño laboral por la falta de cooperación de los pacientes”) fue respondida positivamente por el 61,7% de los entrevistados y la pregunta 28 (“las preocupaciones derivadas de mi trabajo me han quitado el sueño”) fue respondida afirmativamente en el 42,5% de los casos.

Tabla 4. Enfermedad

SERVICIO	13	17	22
	SI %	SI %	SI %
Medicina Interna	11,5	0,00	16,13
Ginecología	23,1	30,43	19,35
Emergencia	19,2	17,39	19,35
Pediatría	7,7	8,70	9,68
Neonatología	15,4	21,74	16,13
Quirófano	23,1	21,74	19,35
TOTAL	100	100	100

Fuente: López, R. & Peralta, M. (2011). Resultados del Test de Burnout aplicado a los profesionales de Enfermería en el Hospital Luis G. Dávila. Tulcán - Ecuador

Quando consultamos a los profesionales sobre las manifestaciones de enfermedad y tensión (Tabla 4) en preguntas como la 13 (“durante mi trabajo me encuentro fatigado”); el 26% del total respondió afirmativamente siendo más alta la respuesta positiva entre el personal de Ginecología y Quirófano. La pregunta 17 (“últimamente he faltado al trabajo por tener un constipado, gripe, fiebre u otros problemas de salud”) el 23% respondió positivamente y en el servicio de Ginecología fue mayor la respuesta positiva. La pregunta 22 (“en ocasiones tengo dolores de cabeza durante mi trabajo”) los servicios de Emergencia y Quirófano tienen un mayor número de respuestas positivas, pero también en Ginecología y Neonatología, donde suman en total el 31%.

Tabla 5. Relación interpersonal y con los pacientes

SERVICIO	11		14		30	
	SI	%	SI	%	SI	%
Medicina Interna	6	18,2	6	19,35	1	6,67
Ginecología	6	18,2	5	16,13	2	13,33
Emergencia	7	21,2	6	19,35	5	33,33
Pediatría	3	9,1	3	9,68	1	6,67
Neonatología	5	15,2	5	16,13	3	20,00
Quirófano	6	18,2	6	19,35	3	20,00
TOTAL	33	100	31	100	15	100

Fuente: López, R. & Peralta, M. (2011). Resultados del Test de Burnout aplicado a los profesionales de Enfermería en el Hospital Luis G. Dávila. Tulcán - Ecuador

Con respecto a la falta de relaciones interpersonales y con los pacientes, en las preguntas 11, 14 y 30 se investigó cómo es la relación y comunicación del profesional con sus pacientes y reflejan significativamente el desgaste profesional (Tabla 5). El 33% respondió afirmativamente a la pregunta 11 (“he perdido el interés por mis pacientes y tengo tendencia a tratarlos con indiferencia casi de forma mecánica”) siendo mayor la respuesta en Medicina Interna, Ginecología y Quirófano. El 31% asegura mostrarse colérico en el trato con los pacientes según la pregunta 14 (“me pongo furioso e irritado con mis pacientes con frecuencia”) y el 15% evita el trato con los pacientes según la pregunta 30 (“en el trabajo evito el trato con los pacientes”).

DISCUSIÓN

Las manifestaciones de agotamiento laboral pueden agruparse en aspectos como:

- Físico: fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, etc.
- Emocional: irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza, etc.
- Conductuales: agresión, actitud defensiva, cinismo, abuso de sustancias, etc.
- Relacionados con el trabajo: ausentismo, falta de rendimiento, etc.
- Interpersonales: pobre comunicación, falta de concentración, aislamiento, etc.

También se debe considerar en la valoración del agotamiento laboral la presencia de diversos factores externos presentes en el ambiente de trabajo, llamados estresores (trabajo de alto grado de dificultad, trabajo de gran demanda de atención, actividades de gran responsabilidad, creatividad e iniciativa restringidas, exigencia de decisiones complejas, ausencia de seguridad laboral, carencia de reconocimiento, desinformación y rumores, ritmo de trabajo apresurado, condiciones físicas de trabajo inadecuadas, jornadas de trabajo excesivas, incongruencia de valores personales y organizacionales, imposibilidad de alcanzar objetivos personales). Cuando fallan las estrategias de afrontamiento que habitualmente emplea el individuo para manejar estos estresores, se pueden generar alteraciones que resultan nocivas y provocar trastornos físicos y psicológicos y afectar su desempeño familiar, social y laboral (Zambrano, 2006).

Los parámetros de evaluación elegidos para la investigación permitieron diagnosticar la presencia del síndrome de estrés laboral o de Burnout entre los profesionales de enfermería que trabajan en el Hospital Luis Gabriel Dávila. Los resultados concuerdan con otros estudios sobre el estrés laboral en profesionales de enfermería, basado en la evaluación cognoscitiva y afrontamiento, en donde se concluye que la sobrecarga de trabajo y el tiempo extraordinario constituyen las prin-

cipales fuentes de estrés laboral, considerando estos factores como estresores que afectan directamente el desempeño profesional (Meza, 2003).

Es conocida la relación de la presencia del Burnout y el desempeño del profesional en los distintos servicios hospitalarios. Los resultados de este estudio confirman que, en los servicios hospitalarios de Emergencia y Quirófano, el personal siente mayor agotamiento y despersonalización. Los factores que causan más controversia son los cambios de turno, los horarios laborales, la categoría profesional y la sobrecarga laboral asistencial (Albaladejo, Villanueva & Ortega, 2004).

La fatiga laboral afecta la relación con otros profesionales y causa un detrimento de la calidad de atención al paciente, lo que sumado a problemas de salud, desencadenaron ausentismo laboral. Pero, igualmente, se demostró el interés por el cambio, mediante la participación activa de todos los profesionales de enfermería del hospital en talleres de motivación, manejo del estrés y técnicas de mejoramiento de relaciones profesionales y con el paciente.

CONCLUSIONES

- El personal de enfermería en este hospital, como en otros, es una población en riesgo. La sobrecarga de trabajo, el continuo trato con personas deprimidas, la impotencia ante la enfermedad, los turnos rotativos que perturban el ritmo biológico, los trabajos nocturnos, el alto índice de contratación temporal, las cargas de trabajo familiares y la alta responsabilidad de las tareas que realizan son problemas comunes en los hospitales (Peralta & Var, 2009).
- Los parámetros que se valoran en el test aplicado en este estudio son analizados por otros autores que definen la sobrecarga de trabajo como presión del tiempo, ambigüedad de roles, mal clima organizacional, inestabilidad laboral, problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad (Mamani, Obando, Uribe & Vivanco, 2007).
- En todos los servicios hay problemas relacionados con agotamiento laboral, siendo mayor la afectación para Quirófano y Emergencia, ello probablemente esté relacionado con la sobrecarga de trabajo y el ambiente propio de áreas de mayor demanda de usuarios y donde la actuación de enfermería debe ser inmediata y altamente efectiva.
- Esta investigación debe encaminarnos a reflexionar sobre la necesidad de proteger al profesional de enfermería, brindándole estrategias de manejo de estrés laboral y fortaleciendo su rol e imagen profesional. La identidad, autoestima y el reconocimiento son los recursos necesarios para evitar que el desgaste laboral ocasione problemas emocionales, sociales y físicos en el profesional y apoyarle desde su formación para potenciar su realización profesional y personal en el futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albaladejo, R., Villanueva, R., & Ortega, P. (2004). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería. *Revista Española de Salud Pública*.
- Arias, F., Barboza, N., Blanco, J., Farjardo, E., Rivera, R., Rodríguez, S., & otros. (2007). Síndrome de desgaste profesional o de Burnout en el personal de enfermería. *Enfermería Actual en Costa Rica*, 1-18.
- Barco Díaz, V., Miranda Pérez, Y., Herrera Camellas, D., & Álvarez Figueredo, Z. C. (2008). El Síndrome de Burnout en enfermeros básicos del segundo año de la carrera. *Revista Cubana Enfermería*.
- Deschamps Perdomo, A., Olivares Roman, S., De la Rosa Zabala, K. L., & Asunsolo del Barco, A. (2011). Influencia de los turnos de trabajo y las guardias nocturnas en la aparición del síndrome de Burnout en médicos y enfermeras. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 224-241.
- Díaz, O. S., García, N., León, L. H., Lucero, L. M., Ramírez, F. M., & Triviño, L.J. (MARZO de 2011). Estrés laboral en profesionales en enfermería. *Revista de enfermería*. Recuperado de: <http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermevol14111/Estreslaboralenprofesionalesenenfermeria.htm>
- López, C., Zegarra, A., & Cuba, V. (2006). Factores asociados al síndrome de Burnout en enfermeras de emergencia del hospital Nacional Guillermo Almera Irigoyen. *Revista de Ciencias de la Salud*, 53-61
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A. M., & Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería*.
- Meza, M. d. (2003). Estrés laboral en profesionales de enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento. *Enfermería en Costa Rica*, 31-38.
- Peralta, E. B., & Var, J. E. (2009). Agotamiento emocional en el personal de enfermería del Hospital de la Niñez Oaxaqueña: La prevención del Burnout. *Centro Regional de Investigación en Psicología, Volumen 3, Número 1*, 5-10.
- Quiroz, R., & Saco, S. (2009). Factores asociados al Síndrome Burnout en Médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de ESSALUD del Cusco. *SITUA - Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC*, 11-22.
- Ríos, M. I. (2009). *Variables de personalidad y síndrome de estrés crónico asistencial: estudio exploratorio en personal de enfermería*. Tesis Doctoral. Murcia, España.
- Zambrano, G. E. (2006). Estresores en las unidades de cuidados intensivos. *Aquichán*, 156-169.