

## 8. Percepción de calidad del cuidado y factores psicosociales en estudiantes de enfermería

*[Perception of quality of care and psychosocial factors  
in nursing students]*



MÓNICA MONTSERRAT GALLARDO-REBOLLAR\*

KARINA ISABEL CASCO-GALLARDO\*\*

NANCY GRISELDA PÉREZ-BRIONES\*\*\*

ANAHÍ RUIZ-LARA\*\*\*\*

SHEILA ADRIANA MENDOZA-MOJICA\*\*\*\*\*

JOSÉ ANTONIO GUERRERO-SOLANO\*\*\*\*\*

DOI: <https://doi.org/10.52501/cc.277.08>

### Resumen

Durante su formación, los futuros profesionales de enfermería realizan prácticas clínicas en un entorno real y de contacto directo con pacientes. En este entorno clínico, desempeñan diversas funciones de apoyo en la atención para garantizar una atención de calidad. Sin embargo, esta experiencia puede generar agotamiento y estrés en los estudiantes, lo que influye en su desarrollo profesional y actitudes futuras. El objetivo fue analizar la relación entre la percepción de calidad del cuidado y factores psicosociales (fatiga laboral y cansancio emocional) en estudiantes de enfermería.

---

\* Licenciada en Enfermería. Pasante de servicio social en el Hospital General Renacimiento Dr. Donato G. Alarcón. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-4467-3297>

\*\* Doctora en Salud Pública. Profesora e investigadora de tiempo completo de la Escuela Superior de Tlahuelilpan de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0094-7416>

\*\*\* Doctora en Ciencias de Enfermería. Profesora e investigadora de tiempo completo de la Universidad Autónoma de Coahuila. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6903-4039>

\*\*\*\* Doctora en Salud Pública. Profesora e investigadora de tiempo completo de la Universidad Autónoma de Coahuila. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0268-4023>

\*\*\*\*\* Doctora en Ciencias de la Salud. Profesora e investigadora de tiempo completo de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8910-5663>

\*\*\*\*\* Doctor en Ciencias de los Alimentos y Salud Humana. Profesor e investigador de tiempo completo de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9331-9509>

Se realizó un diseño cuantitativo-correlacional aplicado a 138 estudiantes de Enfermería que han asistido a prácticas clínicas. Se aplicó una cédula de datos personales, el cuestionario de evaluación de los comportamientos de cuidado otorgado por enfermería ( $\alpha=0.97$ ), el cuestionario de síntomas subjetivos de fatiga de Yoshitake ( $\alpha=0.93$ ) y la Escala de Cansancio Emocional ( $\alpha=0.92$ ). Se realizó estadística descriptiva como medidas de tendencia central y de dispersión, así como estadística inferencial como la prueba de Spearman. Se aplicaron las consideraciones éticas en investigación en salud y el consentimiento informado. La correlación entre el cansancio emocional y la fatiga laboral ( $r=0.328$ ,  $p<0.001$ ) indica que a mayor cansancio emocional hay mayor cansancio laboral. Asimismo, se encontró una correlación negativa entre la percepción de la calidad del cuidado con la fatiga laboral ( $r=-.181$ ,  $p<0.05$ ), lo que indica que, a mayor fatiga, se tiene una mala percepción de la calidad del cuidado. Es de relevancia que el estudiante busque formas de lidiar con el estrés, cansancio emocional y fatiga para cuidar su salud mental y así poder brindar una atención de calidad en el entorno hospitalario.

**Palabras clave:** *calidad de la atención de salud, estudiantes de enfermería, agotamiento psicológico, agotamiento profesional.*

## Introducción

Las organizaciones de salud a nivel mundial reconocen los desafíos que surgen en un mundo cada vez más globalizado y asumen la responsabilidad de la calidad para mejorar continuamente la atención (Monje et al., 2018). Por esto último, la formación de estudiantes de enfermería es un proceso fundamental en la preparación de profesionales de la salud dedicados y competentes que brinden calidad en sus cuidados (Estrada Zapata, 2019).

La calidad se refiere a las características que tiene un servicio para satisfacer las necesidades del cliente. En el ámbito de la atención de enfermería, la calidad se entiende como la manera en que los profesionales implementan intervenciones de manera segura y oportuna para satisfacer las necesidades de los pacientes (Ruiz-Cerino et al., 2020).

La enfermería representa un recurso esencial y el elemento central indispensable en todo el proceso de atención médica. Esto se debe a que el personal de enfermería es quien dedica más tiempo al cuidado de los pacientes, ya que proporciona asistencia técnica, apoyo emocional, afectivo, social y espiritual. Estos aspectos se reflejan en el nivel de satisfacción de los usuarios y, por ende, en la evaluación de la calidad de la atención ofrecida (Borré Ortiz y Vega, 2014). La calidad es la cuestión más importante en el ámbito de la prestación de servicios sanitarios, especialmente en el campo de la enfermería. Dado que nunca se puede alcanzar un nivel absoluto de calidad, es imperativo revisar constantemente esta cuestión (Jamsahar et al., 2020).

En este contexto, la percepción de calidad del cuidado se convierte en un aspecto crucial, puesto que influye directamente en la manera en que los estudiantes interactúan con los pacientes y abordan situaciones clínicas. La calidad del cuidado proporcionado por los futuros enfermeros no sólo depende de su conocimiento técnico, sino también de su bienestar psicosocial durante el periodo de formación. Algunos de los desafíos significativos que enfrentan los estudiantes de enfermería son la carga emocional y la fatiga laboral asociada con sus responsabilidades académicas y clínicas (Estrada Araoz et al., 2022). La naturaleza exigente de los programas de estudios y las prácticas clínicas intensivas pueden dar lugar a niveles elevados de cansancio emocional y fatiga, lo que afecta no solamente la salud mental y emocional de los estudiantes, sino también su capacidad para brindar cuidado de calidad.

Los estudiantes de enfermería frecuentemente se ven afectados por estrés, cansancio corporal y emocional, esto debido a las obligaciones y responsabilidades, por ejemplo, la falta de tiempo, las tareas y compromisos universitarios, el aumento de obligaciones y la conciencia sobre la imposibilidad de cumplir con lo planeado, todo lo cual desencadena alteraciones que afectan su bienestar emocional (Uribe e Illesca, 2017)

Los estudiantes de enfermería pueden ser más vulnerables a los efectos nocivos del estrés secundario, pues están desarrollando las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones profesionales con eficacia (Labrague, 2013). También se enfrentan a factores estresantes académicos (Aslan y Akturk, 2018), como la formación práctica en entornos caracterizados por

una gran carga de pacientes, recursos insuficientes y largas jornadas laborales (Mason y Nel, 2012), así como la falta de conocimientos y habilidades profesionales y la falta de claridad en las funciones y responsabilidades (Tharani et al., 2017).

Comprender la interconexión entre la percepción de calidad del cuidado y estos factores psicosociales es esencial para diseñar estrategias efectivas que mejoren tanto el bienestar de los estudiantes como la excelencia en la prestación de servicios de enfermería. Por ello, la presente investigación se plantea como objetivo analizar la relación entre la percepción de calidad del cuidado y factores psicosociales (cansancio emocional y fatiga laboral) en estudiantes de enfermería.

## Metodología

El diseño de la presente investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal correlacional, debido a que se realizaron mediciones de la percepción de la calidad del cuidado, cansancio emocional y fatiga, lo que permitirá analizar cuál es la relación entre las variables (Grove y Gray, 2019).

La muestra fue calculada con el programa G Power, que consideró un grupo con una correlación de  $p$  H1 de 0.03, con un  $\alpha$  probabilidad de error de 0.05, con un poder efecto  $(1 - \beta)$  0.98 y obteniendo una probabilidad de muestra de 138 sujetos.

El criterio de inclusión para la muestra fue que estudiantes de Enfermería de nivel técnico y licenciatura que hayan asistido a prácticas clínicas.

Por medio de un formulario en línea se aplicó una cédula de datos personales como: edad, género, región, religión, estado civil, grado de estudios, semestre, si padece alguna enfermedad, cuál es el factor estresante que más influye en su trabajo/prácticas y cuántos hijos tiene. El cuestionario de evaluación de los comportamientos de cuidado otorgado por enfermería (ECCOE) (Ossa et al., 2021) se utiliza para medir la percepción de enfermería sobre los cuidados otorgados y considera al paciente como un ser humano respetado y valorado. Consta de 63 preguntas tipo Likert compuesto de cinco opciones de respuesta: 1 = poca importancia, 2 = relativamente importante, 3 = medianamente importante, 4 = de importancia, 5 = mucha importancia. En esta

evaluación el participante marcaba la respuesta con la que él identificaba su cuidado, siendo 252-315 una alta percepción del cuidado. La muestra que alcanzó entre 63-188 puntos indica una mala calidad de la percepción del cuidado, mientras los que tienen una puntuación entre 189-251 indican una percepción media de la calidad del cuidado. Esta evaluación cuenta con un alfa de Cronbach de 0.977. Asimismo, se aplicó el cuestionario de síntomas subjetivos de fatiga de Yoshitake (Vega-Valero et al., 2019), el cual evalúa la fatiga laboral mediante 23 ítems y aborda tres dimensiones: la dimensión 1 incluye enunciados relacionados con los síntomas generales de fatiga; la dimensión 2 enunciados de fatiga física; y la dimensión 3 componentes psicológicos de la fatiga. Esta prueba se interpreta con 7 o más puntos en mujeres que indican fatiga, y en hombres 6 o más puntos para indicar fatiga. El alfa de Cronbach de este cuestionario es de 0.936.

La escala de cansancio emocional (ECE) (González Ramírez y Landero Hernández, 2007) está compuesta por 10 preguntas que hacen referencia al modo de pensar, sentir y actuar respecto a los estudios del participante, de acuerdo con los 12 últimos meses de vida, mediante la siguiente escala de valoración: RV = raras veces, PV = pocas veces, AV = algunas veces, CF = con frecuencia, S = siempre. Esta escala cuenta con un alfa de Cronbach de 0.922.

La presente investigación se apegó a lo establecido en el reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación, y aplica el artículo 13º del capítulo 1, título segundo, que habla sobre tratar con respeto y proteger el bienestar del participante, explicándole de forma clara el objetivo del estudio y de toda actividad o procedimientos realizados en la investigación. Esto se cumplirá a través de la entrega y firma del consentimiento informado, mediante el cual se protegerán los derechos de los humanos del participante, su autonomía y su derecho a la libre decisión, que involucra la recolección y valoración de datos de este, guardando el respeto a la confidencialidad y el anonimato si así lo desease, sin la intención de causar algún malestar o daño al sujeto de estudio en tiempo determinado (Ley General de Salud, 1984).

Resultados

La mayoría de la muestra se encuentra en el rango de edad de 16 a 21 años, con un porcentaje de 65.9%, lo cual lo vuelve el rango de edad más destacado. De acuerdo con los datos obtenidos, la mayoría de los sujetos de estudio mencionan ser mujeres (54.3%), por otro lado, la mayoría de las personas encuestadas refieren vivir en la región suroeste del país (Guerrero Oaxaca y Chiapas) con un porcentaje de 39.1%. En cuanto a la religión, la más predominante fue el catolicismo (39.1%). El grado de estudios de la mayor parte de los sujetos es cursando la licenciatura en Enfermería (73.2%). El semestre en el que se encuentra estudiando la mayoría de la muestra es el sexto semestre, con un porcentaje de 21.7%. La muestra destaca que no tienen hijos ( $n = 135$ ). La mayoría de la muestra menciona no tener ningún tipo de enfermedad (96.4%). El resto de la información se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 8.1. Características sociodemográficas de los participantes del estudio

| Variable                                                                                    | f  | %    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|
| <b>Edad</b>                                                                                 |    |      |
| 16-21                                                                                       | 91 | 65.9 |
| 22-24                                                                                       | 44 | 31.9 |
| 26-28                                                                                       | 2  | 1.4  |
| 45                                                                                          | 1  | 0.7  |
| <b>Género</b>                                                                               |    |      |
| Mujer                                                                                       | 75 | 54.3 |
| Hombre                                                                                      | 62 | 44.9 |
| No binario                                                                                  | 1  | 0.7  |
| <b>Región</b>                                                                               |    |      |
| Región noreste (Coahuila, Nuevo León, Tamaulipas)                                           | 8  | 5.8  |
| Región noroeste (Baja California, Baja California Sur, Chihuahua, Durango, Sinaloa, Sonora) | 8  | 5.8  |
| Región occidente (Colima, Jalisco, Michoacán, Nayarit)                                      | 10 | 7.2  |
| Región oriente (Puebla, Veracruz, Tlaxcala, Hidalgo)                                        | 11 | 8.0  |
| Región sureste (Tabasco, Campeche, Quintana Roo, Yucatán)                                   | 15 | 10.9 |
| Región centro norte (Aguascalientes, Guanajuato, Querétaro, San Luis Potosí, Zacatecas)     | 15 | 10.9 |
| Región centro sur (Morelos, Estado de México, Ciudad de México)                             | 17 | 12.3 |
| Región suroeste (Guerrero, Oaxaca, Chiapas)                                                 | 54 | 39.1 |

| <i>Variable</i>                        | <i>f</i> | <i>%</i> |
|----------------------------------------|----------|----------|
| <b>Religión</b>                        |          |          |
| Agnosticismo                           | 1        | 0.7      |
| Ateísmo                                | 2        | 1.4      |
| Testigos de Jehová                     | 1        | 0.7      |
| Cristianismo                           | 32       | 23.3     |
| Catolicismo                            | 101      | 73.2     |
| Ninguna                                | 1        | 0.7      |
| <b>Estado civil</b>                    |          |          |
| Soltero                                | 137      | 99.3     |
| Casado                                 | 1        | 0.7      |
| <b>Estudios</b>                        |          |          |
| Licenciatura                           | 101      | 73.2     |
| Nivel técnico                          | 37       | 26.8     |
| <b>Semestre cursado</b>                |          |          |
| Primer semestre                        | 4        | 2.9      |
| Segundo semestre                       | 15       | 10.9     |
| Tercer semestre                        | 9        | 6.5      |
| Cuarto semestre                        | 6        | 4.3      |
| Quinto semestre                        | 19       | 13.8     |
| Sexto semestre                         | 30       | 21.7     |
| Séptimo semestre                       | 17       | 12.3     |
| Octavo semestre                        | 12       | 8.7      |
| Noveno semestre                        | 26       | 18.8     |
| <b>¿Padece alguna enfermedad?</b>      |          |          |
| Hipertensión arterial                  | 1        | 0.7      |
| Ansiedad                               | 1        | 0.7      |
| TDAH, depresión y ansiedad             | 2        | 1.4      |
| Asma y síndrome de ovario poliquístico | 1        | 0.7      |
| No                                     | 133      | 96.4     |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8.2, se presentan las estadísticas univariadas de las escalas, cuya media es de 283.96 para la percepción de calidad del cuidado, lo que indica una alta percepción. Por otro lado, se encontró una media por género en los síntomas subjetivos de fatiga: en hombres de 13.11 y en mujeres de 12.85, lo que demuestra que ambos géneros tienen un alto nivel de fatiga. También se

encontró una media de 34.06 para el cansancio emocional, esto significa que la muestra tiene un alto nivel de cansancio emocional.

Tabla 8.2. Estadísticas univariadas de las escalas del estudio

| Escalas                               |          | DE    | Vmin | Vmax | IC            |
|---------------------------------------|----------|-------|------|------|---------------|
| Percepción de calidad de cuidado      | 283.96   | 30.04 | 63   | 325  | 278.91-289.02 |
| Síntomas subjetivos de fatiga laboral | 12.8     |       |      |      |               |
|                                       | H= 13.11 | 6.47  | 0    | 23   | 11.79-13.97   |
|                                       | M= 12.85 |       |      |      |               |
| Cansancio emocional                   | 34.06    | 7.56  | 10   | 45   | 32.78-35.33   |

Nota: DE=Desviación estándar, X=media, Vmin=valor mínimo, Vmax=Valor máximo, IC=Intervalo de confianza, H= Hombre, M= Mujer.

Fuente: Elaboración propia.

### Correlación de Spearman

En la tabla 8.3 se muestra la correlación positiva entre el cansancio emocional y la fatiga laboral ( $r=0.328, p<0.001$ ), lo que indica que a mayor cansancio emocional hay mayor fatiga laboral, asimismo, se encontró una correlación negativa entre la percepción de la calidad del cuidado con la fatiga laboral ( $r=-0.181, p<0.05$ ) lo que indica que a mayor fatiga se tiene una mala percepción de calidad de cuidado.

Tabla 8.3. Correlaciones entre variables de estudio

| Variables                                         | r       | P      |
|---------------------------------------------------|---------|--------|
| Cansancio emocional y fatiga laboral              | 0.328** | <0.001 |
| Percepción de calidad de cuidado y fatiga laboral | -0.181* | <0.05  |

Fuente: Elaboración propia

### Discusión

En este estudio participaron 138 estudiantes de la licenciatura en Enfermería. La mayoría eran mujeres (54.3%) estudiando la licenciatura en Enfermería (73.2%) cursando el sexto semestre (21.7%).

En relación con la valoración del instrumento ECCOE, los estudiantes de Enfermería tuvieron una media de 283.96, lo que indica una alta percepción en sus cuidados, cosa contraria a lo reportado por Arango Ossa et al. (2021) donde los profesionales puntuaron los comportamientos del cuidado otorgado con una valoración global de  $89.4 \pm 36.2$ .

Se encontró que la muestra presenta altos niveles de cansancio emocional ( $= 34.06$ ,  $DE = 7.56$ ), lo que es similar a lo reportado por Contreras Sandoval et al. (2019) de lo cual se puede aseverar que el aspecto del agotamiento emocional fue alto (65.3%), la despersonalización se clasificó como baja (65.3%) y, por último, la realización personal como alta (46.9%).

Por otro lado, en este estudio se encontró que los hombres presentan un mayor nivel de fatiga laboral ( $= 13.11$ ) comparado con las mujeres ( $= 12.85$ ), caso contrario a lo reportado por Bayas Romero y Palacios Andrade (2019), ya que la fatiga laboral estuvo presente en 79.3% de las mujeres y en 78.3% de los hombres.

De igual forma, se encontró que la correlación entre el cansancio emocional y la fatiga laboral indican que a mayor cansancio emocional hay mayor cansancio laboral. A pesar de esta correlación, la muestra menciona tener una buena percepción de la calidad del cuidado. Estudios previos demuestran la relación entre el cansancio emocional y la fatiga laboral, por ejemplo, lo encontrado por Osorio-Spuler et al. (2023) en su estudio multicéntrico realizado en Chile y España, evaluaron el cansancio emocional en estudiantes de Enfermería y encontraron que las consecuencias se relacionan con la pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento físico y psicológico abrumador, fatiga, falta de motivación y disminución de la calidad de los cuidados. En la presente investigación se halló que el cansancio emocional y la fatiga laboral destacan la interrelación directa entre los aspectos emocionales y la carga de trabajo, subrayando que el agotamiento emocional puede ser un precursor del agotamiento laboral en este contexto académico y clínico.

Por otro lado, Manzano y Jiménez (2019) encontraron que el síndrome de *burnout* tiene una elevada prevalencia en los profesionales y estudiantes de enfermería, lo cual puede afectar la atención de calidad. Esto puede prevenirse mediante herramientas de afrontamiento adaptativo que minimicen las situaciones de riesgo y las manifestaciones de este, lo cual es similar a lo

que se encontró en esta investigación: la correlación negativa entre la percepción de calidad del cuidado y la fatiga laboral sugiere que el cansancio derivado de las demandas laborales puede afectar adversamente la percepción que los estudiantes tienen de la calidad de su propio cuidado.

## Conclusiones

Los hallazgos de este estudio revelan vínculos significativos entre el bienestar psicosocial de los estudiantes de enfermería y su percepción sobre la calidad del cuidado proporcionado.

La relación positiva entre el cansancio emocional y la fatiga laboral subraya la influencia directa de los aspectos emocionales en la carga de trabajo, lo cual indica que el agotamiento emocional puede anticipar el agotamiento laboral en este entorno académico y clínico. La relación inversa entre la percepción de calidad del cuidado y la fatiga laboral sugiere que la fatiga resultante de las exigencias laborales puede afectar negativamente cómo los estudiantes perciben la calidad de su propio cuidado.

La implementación de intervenciones que aborden el bienestar emocional y manejen la carga laboral podría no sólo mejorar la salud mental de los estudiantes, sino también potenciar su capacidad para ofrecer cuidado de alta calidad

## Referencias

- Arango Ossa, M. A., Henao López, C. P., Rivera Gallego, L. M., Piedrahita Maya, J., y Agudelo Gómez, A. (2021). Evaluación de los comportamientos de cuidado otorgados a partir de la percepción del profesional de enfermería. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 23, 1-10. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie23.ecco>
- Aslan, H., y Akturk, U. (2018). Nursing education stress levels of nursing students and the associated factors. *Annals of Medical Research*, 25(4), 660-666. <https://doi.org/10.5455/annalsmedres.2018.06.108>
- Bayas Romero, Y., y Palacios Andrade, K. (2019). Niveles de fatiga laboral en personal de salud y administrativo en el Hospital Carlos Andrade Marín y su relación con agresiones por parte de usuarios. Universidad del Pacífico.
- Borré Ortiz, Y. M., y Vega, Y. V. (2014). Perceived Quality of Nursing Care for Hospitalized

- Patients. *Ciencia y Enfermería*, 20(3), 81-94. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- Contreras Sandoval, S., Bravo Cárdenas, A., Nicolas Bon, G., y Osses Parra, O. (2019). *Prevalencia de estrés académico y síndrome Burnout en estudiantes de tercer y cuarto año de enfermería en una Universidad Privada*, 2018. XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería 2019. <http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewFile/717/270>
- Estrada Araoz, E. G., Paricahua Peralta, J. N., Gallegos Ramos, N. A., Zuloaga Araoz, M. C., Paredes Valverde, Y., Quispe Herrera, R., y Velásquez Giersch, L. (2022). Cansancio emocional en estudiantes de una universidad pública peruana. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 14(3), 191-197. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6629161>
- Estrada Zapata, K. (2019). Pensamiento crítico: concepto y su importancia en la educación en Enfermería. *Index de Enfermería*, 28(4), 204-208. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962019000300009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962019000300009)
- González Ramírez, M. T., y Landero Hernández, R. (2007). Escala de cansancio emocional (ECE) para estudiantes universitarios: Propiedades psicométricas en una muestra de México. *Anales de psicología*, 23(2), 253-257. <https://www.redalyc.org/pdf/167-/16723211.pdf>
- Grove, S., y Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería* (7ª ed.). <https://www.elsevier.com/books/investigacion-en-enfermeria/grove/978-84-9113-511-1>
- Jamsahar, M., Khaki, S., Zanjani, S. E., y Mashouf, S. (2020). Comparison of Quality of Nursing Cares from the Perspective of Nurses and Patients. *Scientific Journal of Nursing, Midwifery and Paramedical Faculty*, 5(4), 72-83. <http://sjnmp.muk.ac.ir/article-1-285-fa.html>
- Labrague, L. J. (2013). Stress, sources of stress and ways of coping among psychiatric nursing students. *Health Science Journal*, 7(4), 424-435.
- Ley General de Salud (1984).
- Manzano Chico, P., y Jiménez Navascués, L. (2019). *Análisis del síndrome de burnout durante la formación de los estudiantes de enfermería*. [Tesis de Licenciatura en Enfermería, Universidad de Valladolid.]
- Mason, H. D., y Nel, J. A. (2012). Compassion Fatigue, Burnout and Compassion Satisfaction: Prevalence among Nursing Students. *Journal of Psychology in Africa*, 22(3), 451-455. <https://doi.org/10.1080/14330237.2012.10820554>
- Monje V., P., Miranda C., P., Oyarzún G., J., Seguel P., F., y Flores G., E. (2018). Perception of humanized nursing care by hospitalized users. *Ciencia y Enfermería*, 24. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532018000100205>
- Osorio-Spuler, X., Illesca-Pretty, M., González-Osorio, L., Masot, O., Fuentes-Pumarola, C., Reverté-Villarroya, S., Ortega, L., y Rascón-Hernán, C. (2023). Emotional exhaustion in nursing students. A multicenter study. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 57(319), 1-10. <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2022-0319en>
- Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L.,

- y Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14), 1-9. <https://doi.org/10.36789/SANUS.VI14.174>
- Tharani, A., Husain, Y., y Warwick, I. (2017). Learning environment and emotional well-being: A qualitative study of undergraduate nursing students. *Nurse Education Today*, 59, 82-87. <https://doi.org/10.1016/J.NEDT.2017.09.008>
- Uribe T., M. Á., y Illesca P., M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Investigación en Educación Médica*, 6(24), 234-241. <https://doi.org/10.1016/J.RIEM.2016.11.005>
- Vega-Valero, C. Z., Ruíz-Méndez, D., y Nava-Quiroz, C. N. (2019). Una propuesta de Adaptación del Cuestionario de Síntomas de Fatiga Laboral. *Revista de Psicología y Ciencias del comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 10(1), 73-86. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rpcc/v10n1/2007-1833-rpcc-10-01-74.pdf>