

Marco teórico

Estrés

El término ‘estrés’ deriva del latín *stringere*, que significa “provocar tensión”. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV, y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como *stress*, *stresse*, *strest* y *streisse*. Lazarus & Folkman (1986) señalan que el término fue empleado a partir del siglo XIV para referirse a experiencias negativas, tales como adversidades, dificultades y tensión, entre otras. Sandin (1995) señala que, a partir de este marco de referencia general, el concepto de estrés va a aplicarse de forma diferente según el sesgo del científico. Así, mientras que los enfoques fisiológicos y bioquímicos consideran el estrés en términos de respuesta, las orientaciones psicológicas y psicosociales, al poner más énfasis en la situación estimular, han tendido a asumir el estrés como un fenómeno externo focalizado en el estímulo.

Existen, por lo tanto, dos tipos de perspectivas: las que enfatizan el componente de respuesta fisiológica y las que enfatizan el componente externo (estresor).

Posteriormente, se propuso un nuevo componente, que serían los factores psicológicos o subjetivos (cognitivos) que median entre los agentes estresantes y las respuestas fisiológicas de estrés, con lo que se llega a los modelos interaccionales.

Hablar de “la respuesta de estrés” equivale a decir que la persona se encuentra estresada. Parece que la respuesta de estrés está esencialmente unida a la presencia de algún tipo de respuesta del organismo que es etiquetada como “de estrés”.

Esta respuesta puede dividirse en dos aspectos fundamentales: la respuesta fisiológica y la respuesta emocional. La respuesta emocional del estrés está caracterizada por

síntomas de ansiedad, irritación, ira y cólera, preocupación, tristeza, pánico, y estados de desesperanza, los cuales son de naturaleza transitoria. El ingrediente principal de la respuesta emocional del estrés es de naturaleza cognitiva debido al hecho de que el estímulo externo deberá ser percibido como estresante. El modelo descrito por Lazarus y Folkman propone que, en respuesta a un estímulo externo de naturaleza estresante, el individuo evalúa cognitivamente la posible amenaza que este evento representa y los recursos propios o capacidad para responder a dicho estímulo. Este proceso de evaluación cognitiva primario y secundario determina la forma e intensidad de la reacción emotiva en relación al estímulo externo. Es importante mencionar que la evaluación cognitiva por parte de un individuo generalmente varía dependiendo de los rasgos de personalidad, autoeficacia percibida, experiencia previa con el estímulo estresante, y nivel de soporte social. Por lo tanto, la respuesta emocional del individuo puede variar aun cuando las condiciones de estímulos estresantes pudieran ser semejantes. Investigadores interesados en la respuesta emocional del estrés fijan su interés en eventos estresantes de carácter universal. Seleccionan situaciones de estrés que generalmente afectan psicológicamente a la gran mayoría de personas. Entre este tipo de eventos encontramos las situaciones de divorcio, encarcelamiento, exámenes académicos, pérdida de seres queridos, cuidado permanente de familiares con discapacidad física, diagnóstico de enfermedades terminales, dificultades financieras y otras que típicamente causan distrés emocional. Es importante indicar que la respuesta emocional del estrés puede también variar debido a los diferentes estilos de afrontamiento y disponibilidad económica. Finalmente, merece destacar que la respuesta emocional del estrés es básicamente de naturaleza transitoria y temporal, en todo caso nos estamos refiriendo a un proceso de estrés agudo.

La respuesta fisiológica del estrés, fue descrita inicialmente por Walter Cannon en 1915 al referirse a la respuesta del animal dentro de laboratorio de experimentación ante una situación de amenaza o presión externa. Cannon en su obra *Cambios Corporales in Situaciones de Dolor, Hambre, Temor y Rabia* explica en forma detallada que la respuesta fisiológica del estrés nos permite reaccionar ante una situación de emergencia con todo nuestro potencial físico, superar el peligro, y lograr un proceso de adaptación frente a las circunstancias que nos rodea. Este principio de homeostasis fue el concepto central en el modelo de estrés descrito por Cannon en 1932 con la publicación de su obra: *La Sabiduría del Cuerpo*, refiriéndose a la estabilidad de los sistemas fisiológicos que mantienen la vida. Este proceso de adaptación fue descrito con mayor detalle por Hans Selye en 1936 denominándolo *El Síndrome de Adaptación General*. Selye caracterizó el síndrome de adaptación general como una respuesta fisiológica representada por tres fases definidas. La primera fase denominada *Reacción de Alarma*, en la cual las glándulas adrenales producen adrenalina y cortisol con el propósito de restaurar la homeostasis. Dicha restauración de la homeostasis inicia la segunda fase llamada *Resistencia*, en la cual la adaptación del organismo llega a un estado óptimo. Si el estresor persiste, se inicia una tercera fase conocida como *Agotamiento*, en la que el organismo abandona el proceso de adaptación y culmina en la enfermedad o muerte.

El aspecto común de todas estas formulaciones es la noción de que la persona tiende a responder al estímulo estresante con hiperreactividad de alguna modalidad fisiológica. Estas situaciones, tienen base en distintos estresores que son de tipo ambiental, que se manifiestan de manera fisiológica, de esta manera, según Elliot y Eisdorfer (1982) citado en Ospina (2016), se proponen cuatro categorías de estresores:

- **Estresores agudos:** Son aquellos eventos o situaciones que tienen corta duración y que por lo general son externos.
- **Secuencias estresantes:** Estas tienen una duración más prolongada y se asocian a eventos de la vida, que se salen de lo cotidiano.
- **Estresores intermitentes:** Son conjuntos de estresores agudos, que se presentan con cierta regularidad.
- **Estresores crónicos continuos:** Se definen como las situaciones que generan niveles de activación permanente y que son constantes en la vida cotidiana de la persona. (Ospina, 2016, p.11)

Estrés laboral

El estrés laboral es una manera específica de estrés que ocurre netamente en un contexto de trabajo, en donde, se identifican una serie de situaciones que podrían actuar de manera aislada o en conjunto con estresores. Las fuentes típicas del estrés consideradas por Martínez Selva, son:

- Las condiciones físicas del trabajo: Temperatura, espacio físico, mobiliario, ruido, pureza del aire e instrumentos de trabajo.
- La distribución temporal del trabajo: Duración, velocidad, distribución horaria y trabajos por turnos. La exigencia en el cumplimiento de tareas en un tiempo limitado es un importante factor estresor.
- La carga de trabajo y la sobrecarga: Es una fuente considerable de estrés. La carga cuantitativa llega a ser equivalente al estrés cotidiano, equivale a estar con

mucho trabajo, sin embargo, la sobrecarga cuantitativa es mucho más subjetiva, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado para asumir.

- Al nivel ocupacional: Se tiene un estresor enfocado a las tareas, que se desempeñan. La falta de definición de las tareas lleva a la ambigüedad del rol.
- Las relaciones sociales: Son otro factor desencadenante, conlleva conflictos personales.

El estrés laboral es todo un proceso escalonado, que se origina con pequeños síntomas como el cansancio hasta llegar al absentismo, accidentes laborales y hasta el abandono de la profesión.

El síndrome de burnout.

El término burnout surge a mediados de los años setenta del siglo pasado en la literatura científica para explicar el proceso de deterioro en la atención y los cuidados observado en las organizaciones de servicios, ya sean de salud, educativas u otras. El primero en describirlo fue Herbert Freudenberger, quien en 1974 introduce el término en referencia a la observación realizada sobre los voluntarios que trabajaban con toxicómanos, quienes manifestaban una pérdida progresiva de energía, llegando hasta el agotamiento, y presentando síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en el trabajo y agresividad con los pacientes al cabo de un año de trabajo.

Freudenberger describió a estas personas como poco comprensivas, menos sensibles, y agresivas en su trato con los pacientes e incluso les daban un trato distante y cínico; y describió el síndrome como una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de

interés por el trabajo que surge en los profesionales que prestan un servicio directo a personas, como consecuencia del ejercicio diario de la profesión.

Un antecedente histórico del síndrome de burnout se puede encontrar en un estudio de Schwartz y Will en el que describen un estado de baja moral y distanciamiento, con respecto a los pacientes, experimentado por enfermeras de un servicio de psiquiatría, aunque no utilizan exactamente el término de burnout para denominarlo. En un contexto no clínico el primero en usar el término parece ser el novelista Thomas Mann, quien, en 1901, en su novela “The Buddensbrooks”, se refiere a este concepto.

En la obra se relata la decadencia de una familia y las características del síndrome se encuentran implícitos en las características del personaje principal, un senador, del cual toma el nombre su obra. Otro antecedente se encuentra en la obra “A burnout case” del novelista inglés Graham Green, publicada en 1961, la cual fue traducida al español con el título de “un caso acabado”. En esta obra Green narra la historia de un arquitecto famoso y de éxito, atormentado espiritualmente que decide abandonar su profesión y retirarse a la selva africana en el Congo. A lo largo de la novela el personaje se presenta como alguien que hastiado ha abandonado su vida anterior y rechaza volver a ella.

A pesar de tratarse de un sujeto con éxito social se encuentra insatisfecho con su trabajo y ha perdido el interés por éste y por el resto de cosas. El aspecto faltante para poder encuadrar el caso presentado por Green dentro del actual concepto de burnout es el aspecto concerniente a las relaciones con otras personas en el ambiente de trabajo.

El modelo de Selye - Síndrome de Adaptación General.

La respuesta de estrés fue descrita por Selye como una respuesta inespecífica del organismo ante la presencia de un evento desencadenante que atenta contra la homeostasis o el equilibrio del organismo. Esta respuesta del organismo ante el estresor sostenida en el tiempo, fue denominada por Selye Síndrome General de Adaptación (SGA).

En 1963 el médico Hans Selye desarrolla su teoría acerca de la influencia del estrés en la capacidad de adaptación y enfrentamiento del sujeto al padecimiento de lesiones y enfermedades. Descubrió de esta manera que, ciertos pacientes compartían sintomatología similar, la misma que atribuyó a la respuesta del organismo ante el estrés.

A Hans Selye se le considera uno de los padres del estudio del estrés, y en especial de la influencia del estrés en la adaptación a las consecuencias de las enfermedades. El autor propuso un modelo de respuesta del organismo ante el estrés que consta de tres fases. Cada una de estas etapas se caracteriza por una serie de cambios y reacciones fisiológicas en el organismo que nos permiten detectar las señales que indican amenaza o peligro.

- Fase 1. Alarma. El organismo interpreta que se encuentra ante una situación que le provoca estrés y comienzan los primeros cambios fisiológicos, emocionales y cognitivos que nos preparan para actuar y afrontar la situación, bien sea a través de una reacción de “lucha” o de “huída”. En esta primera etapa las glándulas endocrinas liberan hormonas, especialmente adrenalina y cortisol. La primera,

aumenta los latidos del corazón y el ritmo respiratorio, incrementa la tensión muscular, se dilatan las pupilas, hacen más lenta la digestión e incrementa la alerta sobre la atención a diferentes estímulos. La función de la adrenalina es preparar rápidamente al cuerpo humano para la acción de combatir una situación que percibimos como amenazante y escapar del peligro. El cortisol eleva el nivel de azúcar en la sangre y disminuye la respuesta inmunológica para ahorrar energía. Cuando la persona se enfrenta a la situación y es consciente de que los recursos de afrontamiento no son suficientes para superar los hechos, es entonces cuando se inicia el estrés y comienza la etapa de alarma.

- Fase 2. Resistencia. Durante la fase anterior se ha producido en el organismo un desgaste de energía debido a la cantidad de reacciones metabólicas puestas en marcha para combatir el estrés y la sensación de peligro. En la etapa de resistencia el organismo trata de recuperarse y volver a su equilibrio u homeostasis, pero el estímulo estresante continúa y sigue debilitando los recursos necesarios para combatir el estrés, con lo que el cuerpo permanece en alerta y no puede reparar los daños. Con frecuencia la persona se muestra con menor tolerancia a la frustración, mayor irritabilidad, aparecen dificultades para dormir y sensación de cansancio o fatiga.
- Fase 3. Agotamiento. La exposición prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar a situaciones extremas de debilitamiento del sistema inmune, con lo que el sujeto se hace más vulnerable a contraer enfermedades. Es habitual que aparezcan sentimientos de indefensión, infelicidad, enfermedades psicosomáticas, cuadros depresivos o adicciones con o sin sustancias.

Si la magnitud del acontecimiento estresante no supera la capacidad de respuesta normal, el organismo no sufrirá consecuencias. Sin embargo, si los recursos de este organismo son insuficientes, si no puede hacer frente a la cantidad de estrés que debe gestionar, pueden aparecer problemas de todo tipo. El organismo entra entonces en un círculo vicioso, el sistema de adaptación se agota y las consecuencias del estrés son cada vez más perjudiciales. Existen criterios que permiten determinar si una persona ha alcanzado o no la fase de los daños. En primer lugar, aparece la irritabilidad, luego aparece el insomnio, el dolor de cabeza, la dificultad para concentrarse, problemas de memoria, etc.

Por tanto, puede definirse el estrés como un proceso en el que el organismo trata de adaptarse a un cambio en su entorno, por lo que para entenderlo de forma adecuada es necesario valorarlo en su interacción con el mismo.

- Las demandas psicosociales

El primer elemento en el análisis del estrés son las situaciones o demandas psicosociales. Las situaciones estresantes pueden clasificarse en sucesos vitales (experiencias objetivas que amenazan las actividades normales del individuo) y sucesos menores (estrés diario). Estos sucesos menores o contrariedades incluyen situaciones tales como atascos de tráfico, inclemencias del tiempo, discusiones y problemas sociales, etc. Son sucesos de menor impacto que los sucesos vitales, pero de mayor frecuencia.

- Evaluación cognitiva

El segundo elemento es la evaluación o valoración cognitiva es el proceso por el que el individuo da significado (en términos de amenaza para su bienestar) a una situación. Esta valoración se divide en dos procesos: valoración primaria y valoración secundaria. En la valoración primaria el individuo determina el daño o beneficio potencial de la situación (amenaza; daño o pérdida, desafío y beneficio). En la valoración secundaria el individuo valora sus recursos de afrontamiento y las diferentes opciones de que dispone. Una segunda valoración o proceso tendría que ver con la reevaluación, esto es con los procesos de feedback que tienen lugar a medida que el individuo se enfrenta a la situación y observa los resultados de su conducta sobre el medio.

- **Afrontamiento**

El tercer elemento es la respuesta del individuo al estresor o modo de afrontamiento. El afrontamiento puede entenderse como una propiedad relativamente estable del individuo (estilo) o como un proceso. Existen cuatro estilos o modos básicos de afrontamiento:

- **Vigilante rígido**, caracterizado por la tendencia a buscar información sobre el estresor de manera anticipada (se estresan principalmente por la incertidumbre);
- **Evitador rígido**: tiende a prestar poca atención a las características amenazantes del estresor debido al malestar que estas generan;
- **Flexible**, ante una situación de amenaza toleran la incertidumbre y la activación emocional, presentan una clara orientación al problema y un uso flexible de las estrategias de afrontamiento;
- **Inconsistente**, se estresan tanto por la incertidumbre como por la activación emocional, cuando se alejan del estresor para evitar la incertidumbre aparece la

activación emocional y para evitar ésta se aproximan al estresor lo que genera incertidumbre nuevamente.

Por otra parte, la concepción del afrontamiento como un proceso implica: que el afrontamiento es independiente del resultado y dependiente del contexto, y que por lo tanto, no existen estrategias universalmente eficaces; que el afrontamiento depende de la evaluación de las posibilidades de control o influencia sobre el estresor, determinando dos tipos generales de afrontamiento (orientado a la emoción y orientado al problema). En cuanto a los métodos de afrontamiento, se han clasificado estos intentos de acuerdo con tres dimensiones:

- focalización (en el problema vs. en la emoción);
- método (activo vs. evitación) y
- naturaleza de la respuesta (conductual vs. cognitiva).

También existen otros factores como el apoyo social, variables disposicionales como el hardiness, término que referencia a la dureza o resistencia al estrés. Se trata de un patrón de conducta está caracterizado por el optimismo, el sentido del humor, la sociabilidad y la autoestima, y es una variable potenciadora de la salud. Por otra parte el patrón Tipo A (hostilidad, cinismo, alexitimia) y el Tipo C (repositor y con motivación de logro) que estarían asociados a la enfermedad. Todos estos factores tendrían un efecto modulador sobre las reacciones o respuestas de estrés, pudiendo ocurrir estas tanto a nivel fisiológico (ej., cardiovascular, metabólica, inmunológico) como a nivel psicológico (ej., preocupación, desesperanza y negación) y motor (ej., consumo de sustancias, agresividad).

El modelo de Lazarus y Folkman – Teoría Transaccional.

Lazarus y Folkman (1986) plantearon que el estrés representa un problema en gran medida individual, tanto en el ámbito psicológico como fisiológico, y un problema colectivo, dada la interrelación de los humanos en la sociedad. El supuesto fundamental de la teoría, es que a pesar de que las personas comparten exigencias similares, éstas se traducen como estresores para el individuo de acuerdo a su particular evaluación cognitiva. Mientras algunos individuos perciben algunas exigencias como amenazas, otros las perciben como oportunidades. Esta teoría tiene sus fundamentos en supuestos de la psicología cognitiva, ya que sus conceptos centrales son la evaluación cognitiva y el afrontamiento.

Este modelo generado por Richard Lazarus y Folkman en 1986 está centrado en los procesos cognitivos que conllevan las situaciones de estrés. Dicha situación, resulta de la transacción dada entre la persona en función de sus valores, experiencias y metas y en su entorno junto con una situación que posee determinadas características.

Para que el estrés haga merma en el sujeto es necesario que el mismo perciba un desbalance entre las demandas internas junto con las externas y los recursos que tiene a su disposición para superar estas demandas, este proceso es evaluado a través del tiempo en tres tipos de evaluación.

- Evaluación primaria: Medición psicológica del estrés. Se realiza una evaluación del significado de la situación, esto quiere decir que será calificada como una situación fácilmente controlable, cambiante, irrelevante o estresante. En el caso de ser considerada una situación que conlleva estrés, se procede a una evaluación secundaria.

- Evaluación secundaria: Se determinarán los recursos y opciones disponibles del individuo para afrontar dicho contexto. Los resultados de este punto llevarán a la reevaluación.
- Reevaluación: Proceso de feedback. Se desarrolla una estrategia que puede ser orientada al problema o a la regulación emocional.

La propuesta teórica de Lazarus y Folkman (1986) se basó en los supuestos psicológicos de la interacción individuo-ambiente, los procesos de evaluación cognitiva y el proceso de afrontamiento.

En la teoría se combinan a su vez cuatro fundamentos psicológicos: la constitución biológica y social del individuo, los procesos perceptuales, la teoría de acción, y las intervenciones basadas en la perspectiva cognitiva-conductual. A continuación, explicamos estos entendidos. Con relación a la interacción del individuo en el ambiente, Lazarus y Folkman (1986) explicaron que los individuos están determinados por una estructura biológica única. Además, en las diferencias individuales también influyen las de estrato social y las historias o experiencias de vida. A su vez, el sistema social influye en la constitución individual de los valores, compromisos y creencias.

Tanto los factores individuales como los sociales influyen en la evaluación que el individuo hace sobre las situaciones y el significado que les da, de acuerdo a la teoría. Los conceptos de estrés y afrontamiento son dinámicos, es decir, el ajuste entre el individuo y el entorno cambia de manera constante, de un momento a otro y de una ocasión a otra, dadas las múltiples formas de influencia social. “La concordancia nunca es perfecta, puesto que la estructura social no es estática, ni lo es la forma en que se experimenta y se afronta psicológicamente”.

En términos evolutivos, los sistemas sociales según estos teóricos actúan sobre el individuo creando demandas y proporcionando los recursos que puede y debe utilizar para sobrevivir. Los autores/as plantearon que el reto para la investigación consiste en demostrar cómo la cultura y la estructura social actúan moldeando los valores, compromisos y creencias del individuo. En el fondo estos factores juegan, según ellos, un papel determinante en la generación del estrés, el proceso de afrontamiento y los resultados adaptativos. “A su vez, un sistema social que no sirva para que el individuo se adapte está condenado al fracaso. La aptitud del individuo para enfrentar las demandas depende de los recursos culturales”.

El concepto de evaluación cognitiva en esta teoría de estrés implica una interpretación del individuo, quien significa la situación del ambiente como amenazante, peligrosa o dañina para sí. Es una relación dinámica entre las características del individuo y el entorno. De acuerdo a Lazarus y Folkman “el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”. En otras palabras, el estrés no es una propiedad de la persona o del ambiente, sino que surge ante la evaluación de amenaza entre un tipo de persona y de un ambiente particular.

La evaluación cognitiva, está fundamentada en la percepción del ambiente por el individuo. Dember (1974) señaló que durante la primera revolución cognitiva el estudio de la percepción no se cuestionó de manera profunda. De acuerdo a este autor, el estudio de la percepción durante esta época incluyó los motivos, hábitos y expectativas de las personas. Sin embargo, luego se amplió el alcance de estas áreas y se introdujo el concepto de afrontamiento con un enfoque en la emoción y en el problema, los cuales forman parte de la teoría transaccional.

Frese y Sabini (1985) explicaron a través de la teoría de acción, los pilares del concepto de afrontamiento como un proceso cognitivo. Señalaron que, mediante la acción, los individuos obtienen conocimiento sobre el mundo, porque a través de la misma reciben insumo sobre las situaciones en las cuales actúan. La teoría de acción puntualizó la manera en que creamos planes en ambientes específicos para lograr metas específicas. Estos autores/as incorporaron a la teoría dos modalidades de acción: manejar la emoción y manejar el problema. Lazarus y Folkman (1986) explican que las formas de afrontamiento dirigidas a la emoción tienen más probabilidades de aparecer cuando el individuo evalúa la situación y determina que no puede hacer nada para modificar las condiciones lesivas, amenazantes o desafiantes. Este tipo de afrontamiento incluye estrategias como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, las comparaciones positivas y la extracción de valores positivos de los acontecimientos negativos.

Por otro lado, Lazarus y Folkman (1986) señalaron que las formas de afrontamiento dirigidas al problema, tienden a aparecer cuando el individuo percibe que puede cambiar el entorno. Como estrategia de afrontamiento dirigida al problema identifican la modificación de presiones ambientales, obstáculos, recursos y procedimientos, en vías de cambiar el entorno. Otras estrategias que proponen los autores/as para la modificación cognitiva son la reducción del nivel de aspiraciones, la búsqueda de canales de gratificación distintos, el desarrollo de nuevas pautas de conducta o el aprendizaje de recursos y procedimientos nuevos.

En términos generales, el afrontamiento propone la capacidad del individuo para cambiar su cognición o llevar a cabo acciones para cambiar el entorno. Lazarus y Folkman (1986) añadieron que los recursos o estrategias de afrontamiento pueden

buscar la adaptación del individuo al entorno, pero esto no ocurre en todos los casos. Una vez el individuo evalúa la situación como estresante, decide la estrategia de afrontamiento que utilizará para manejar la situación. El afrontamiento implica una modificación cognitiva y conductual que el individuo hace para manejar las exigencias cuando excede sus recursos personales. El afrontamiento es un proceso cambiante a través de la experiencia, es decir, cambian los pensamientos y actos a medida que se desarrolla la interacción. Este proceso de afrontamiento es uno de los supuestos de la psicología cognitiva conductual en torno al humano. Para que ocurra el afrontamiento, el individuo debe percatarse de que tiene los recursos necesarios para afrontar las exigencias del ambiente y actuar.

1. Accensi, B. E. (2010, diciembre). Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. Scielo.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010
2. Arita Watanabe, Beatriz Yasuko. "Modelo para la investigación del proceso del síndrome de burnout." *Psicología y Salud*, vol. 11, no. 1, 2001, p. 73+. Gale OneFile: Informe Académico, . Accedido el 27 Mar. 2021.
3. Brito-Ortíz, J. F. (2019, junio). Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: un modelo de trayectorias. Scielo.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000200138
4. Castel, F.H. (2016, mayo). Contrastación entre los modelos de estudio del estrés como soporte para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3908567>
5. Gómez Ortiz, Viviola (2005). Richard Stanley Lazarus (1922-2002). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 37(1),207-209.[fecha de Consulta 26 de Marzo de 2021]. ISSN: 0120-0534. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80537112>
6. Gutiérrez García J. M. (1999, 20 de julio). Eustrés: un modelo de superación del estrés. *Revista Psicología Científica.com*, 1(3). Disponible en:
<http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-170-1-eustres-unmodelo-de-superacion-del-estres.html>

7. Moscoso, M., & Delgado, E. (2015). La teoría del estrés crónico como modelo científico en neurociencia cognitiva. *Revista De Investigación En Psicología*, 18(1), 167-180. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v18i1.11786>
8. Moscoso, S. M. (2009, diciembre). De la mente a la célula: impacto del estrés en psiconeuroinmunoendocrinología. Scielo.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272009000200008&script=sci_arttext
9. Ortiz, J. F. B. (2015, 22 septiembre). Un modelo estructural de las relaciones entre apoyo social, estrés percibido y burnout en enfermeras mexicanas | Brito Ortiz | *Psicología y Salud*. *Psicología y salud*.
10. Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>.
11. Palmero, F. (2015, mayo). LA EMOCIÓN DESDE EL MODELO COGNITIVISTA. *REME*.
<http://reme.uji.es/articulos/avillj3022401105/texto.html>
12. Peri, V. L. A. (2016, 9 septiembre). Modelo causal social cognitivo de Burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana. *Cybertesis*.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4930>
13. Rojas, A. C. N., & Tobón, S. (2005). *Terapia cognitivo-conductual*. Universidad de Manizales. Torrents, R. (2013, junio). Ansiedad en los cuidados: una mirada desde el modelo de Mishel. Scielo.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962013000100013

14. Uquillas Romo, Viviana Coralia. (2021). Plan de prevención del Síndrome de Burnout en el Personal Quirúrgico de una Institución de Salud. Ecuador :Ambato
15. Velázquez, J. R. (2019, 30 junio). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo | Revista Colombiana de Antropología. Revista INCAH.
<https://revistas.icanh.gov.co/index.php/rca/article/view/802>