



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGIA



DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA

PROBLEMA:
INCIDENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE UN SERVIDOR POLICIAL DE 28 AÑOS DEL DISTRITO
PASCUALES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

AUTOR:
MAZÓN PINOS NAYELY MILENA

TUTOR:
MSC. MENDOZA SIERRA NATHALY ELIZABETH

BABAHOYO – 2023





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios y a mis padres, porque sin ellos esto no sería posible, por su dedicación y entrega para darme siempre lo mejor, por confiar en mí y alentarme en cada etapa sin importar lo lejos que me encuentre, guiándome en todo momento y sobretodo, dándome su amor incondicional.

Para mis abuelos que siempre me brindaron sus consejos y su cariño en este trayecto, a mis padrinos que fueron como unos padres en esa travesía lejos de mi hogar, del mismo modo a mi hermano, quien ha estado conmigo en cada paso apoyándome.

A todas las personas que han contribuido en el desenlace de esta etapa y, sobre todo, al amor de mi vida que ha estado celebrando cada triunfo a mi lado por más pequeño que sea.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme unos padres amorosos que siempre han velado por mi bienestar, por formarme como una persona de bien y competente de la cual sentirse orgullosos, de igual manera a mi hermano y familia, ya que sin su apoyo esto no sería posible.

De igual forma a los docentes que han contribuido en mi vida universitaria y a mi tutora, por su responsabilidad, dedicación y entrega.





ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	VI
ABSTRAC	VII
CONTEXTUALIZACIÓN	1
1. Planteamiento del Problema.....	1
2. Justificación.....	2
3. Objetivos del Estudio	3
4. Línea de Investigación	3
DESARROLLO.....	4
5. Marco Conceptual	4
5.1. <i>Estrés</i>	4
5.1.1 Causas.....	4
5.1.2 Consecuencias.....	5
5.1.3 Tipos de Estrés.....	5
5.1.4 Estrategias de Afrontamiento del Estrés.....	6
5.2. <i>Desempeño Laboral</i>	7
5.2.1 Características del Desempeño Laboral.....	7
5.2.2 Factores del Desempeño Laboral.....	8
5.2.3 Rendimiento Laboral.....	9
5.2.4 Estrategias para mejorar el Desempeño Laboral.....	10
5.3 <i>Incidencia del Estrés en el Desempeño Laboral</i>	10
6. Marco Metodológico	12
6.1. <i>Tipo de Investigación</i>	12





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



6.2.	<i>Enfoque de la Investigación</i>	12
6.3.	<i>Operacionalización de Variables</i>	12
6.4.	<i>Técnicas</i>	14
6.4.1.	Entrevista Semi-estructurada.....	14
6.4.2.	Observación Clínica.....	14
6.5.	<i>Instrumentos</i>	14
6.5.1.	Historia Clínica.	14
6.5.2.	Escala de estrés percibido (PSS-14).....	15
6.5.3.	Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral.	15
6.5.4.	Registros de conducta.....	15
6.5.5.	Cómo los Pensamientos Crean Sentimientos.....	15
6.5.6.	Programación de Actividades.....	15
7.	Resultados	16
7.1.	<i>Descripción del caso</i>	16
7.1.	<i>Sesiones</i>	16
7.2.	<i>Situaciones detectadas</i>	18
7.3.	<i>Soluciones planteadas</i>	20
8.	Discusión de Resultados.....	22
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		24
9.	Conclusiones	24
10.	Recomendaciones.....	25





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de Variables</i>	12
Tabla 2: <i>Cuadro Sindrómico</i>	20
Tabla 3: <i>Esquema terapéutico-Terapia Cognitivo Conductual (TCC)</i>	21





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA



RESUMEN

El estudio de caso se desarrolló con el objetivo de identificar la incidencia del estrés en el desempeño laboral de un servidor policial de 28 años del Distrito Pascuales de la ciudad de Guayaquil, el mismo que ha venido desencadenando problemas por el exceso de estrés que maneja a diario al encontrarse en una zona conflictiva del país. El estrés es una enfermedad silenciosa que ha tomado fuerza con el paso de los años, la cual provoca malestares a nivel integral en la persona, como también incide en el desempeño de actividades laborales.

El estrés ha provocado que el paciente normalice y minimice eventos que tienen repercusiones a nivel cognitivo-afectivo, conductual y somático, manifestándose con pensamientos intrusivos, ideas persecutorias, desconfianza, entre otros. Este estudio de caso tiene un enfoque mixto, por la recolección de datos tanto cualitativos como cuantitativos a través de las entrevistas semi-estructuradas, observaciones clínicas, test e instrumentos. Por tal razón, se realizaron actividades por medio de un esquema psicoterapéutico, con técnicas que el paciente puede poner en práctica en situaciones estresantes desde la TCC.

Palabras claves: estrés, desempeño laboral, Terapia Cognitiva Conductual.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA
ABSTRAC



The case study was developed with the objective of identifying the incidence of stress in the work performance of a 28-year-old police officer from the Pascuales District of the Guayaquil city, who has been triggering problems due to the excess stress he handles at all times. Daily as he was in a troubled area of the country. Stress is a silent disease that has gained strength over the years, which causes discomfort at a comprehensive level in the person, as well as affecting the performance of work activities.

Stress has caused the patient to normalize and minimize events that have repercussions at a cognitive-affective, behavioral and somatic level, manifesting themselves with intrusive thoughts, persecutory ideas, distrust, among others. This case study has a mixed approach, collecting both qualitative and quantitative data through semi-structured interviews, clinical observations, tests and instruments. For this reason, activities were carried out through a psychotherapeutic scheme, with techniques that the patient can put into practice in stressful situations through CBT.

Keywords: stress, job performance, Cognitive Behavioral Therapy.



CONTEXTUALIZACIÓN

1. Planteamiento del Problema

Contextualización

La sociedad a nivel mundial se ve afectada por el estrés en las diferentes actividades que realiza, aunque en ciertas ocasiones es bueno sentirlo, pero también si no se sabe manejarlo y sobrepasa los niveles de afrontamiento genera problemas, como en el sector laboral. Para Báez (2010) toma en cuenta la prevalencia del estrés en España por medio de una encuesta acerca de las condiciones del trabajo, estableciendo así que el estrés laboral es el segundo problema que afecta a la salud y a su vez se relaciona con el trabajo en Europa. Además, es una enfermedad silenciosa que no se toma en cuenta, al considerarlo normal; sin tener en cuenta el nivel de impacto que tiene cuando se relaciona con sus semejantes o realizando sus actividades dentro y fuera del trabajo.

El estrés repercute no solo en la salud, sino que esta a su vez afecta en el desempeño que tendrá la persona en el trabajo, por medio de un estudio realizado acerca del estrés en los docentes de las instituciones seleccionadas en las ciudades de Cuenca e Ibarra, evidencia un 49.47% de estrés, donde se presenta un 31.91% de estrés leve, el 38.30% de estrés moderado, 21.28% de estrés severo y también un 8.51% de estrés extremadamente severo (Reyes y Viteri, 2023). Es decir, que a medida que se adquiere mayor responsabilidad en los cargos y las exigencias que tienen los mismos, las personas no identifican estos malestares y les atribuyen a causas de la vida diaria, ignorando la sintomatología por no ser palpable como las enfermedades físicas.

Asimismo, los niveles de estrés que se expusieron dentro de una investigación en una facultad de Guayaquil en el personal administrativo encuestado, dieron como resultado que el 72.39% presenta estrés, afectando al rendimiento dentro de las funciones que desempeña cada uno en su área, apareciendo errores y falta de productividad (Vélez, 2018). Esto indica que cada trabajador independientemente del cargo o área, muestra niveles de estrés que afectan su salud y, por ende, el desempeño en su trabajo será menor al esperado por el empleador o institución a la que brinde sus servicios, inclusive puede derivarse una mala comunicación entre colegas.

Es ahí donde surge la necesidad de realizar este estudio de caso, ya que el estrés es una enfermedad que ataca a cualquier persona y las consecuencias al no manejarla pueden ser muy graves, dentro de su vida diaria como en su actividad laboral.

2. Justificación

El estrés es una enfermedad poco diagnosticada, las personas suelen evidenciar síntomas por medio de cambios en su comportamiento o malestares a nivel físico, obviando que pueda ser producto de algo psicológico, más aún en los trabajos que demandan un mayor grado de riesgo, como es en el caso de los servidores policiales, que están expuestos a peligros constantes por la delincuencia, el exceso de trabajo o las duras jornadas que deben cumplir que afectan a su desempeño en las actividades que realizan, así como en la relación con su familia por los cambios de humor que puede manifestar o la somatización en el cuerpo generada por el estrés percibido, el mismo que no fue liberado por medio de alguna de las estrategias de afrontamiento.

La importancia de este estudio radica en la prevención y el manejo del estrés que puede desarrollar la persona por medio de las técnicas que se emplearán en este trabajo, con la finalidad de promover una buena salud mental y un mejor desempeño laboral, como también poner en práctica los conocimientos que se han adquirido a lo largo de la carrera, además de brindar un soporte teórico para futuros estudios que se centren en la salud mental de los servidores policiales en el Ecuador.

Por otra parte, los beneficiarios de esto serán los estudiantes de psicología, docentes, profesionales u otros investigadores interesados en el bienestar psicológico de la ciudadanía, permitiendo así tener un desempeño exitoso en cada una de las actividades diarias que llevan a cabo. Por consiguiente, es viable por los recursos bibliográficos, técnicas, instrumentos psicológicos y por la predisposición del paciente para la recogida de información necesaria.

El tipo de investigación es correlacional porque asocia dos variables y la influencia de una sobre la otra, el diseño es no experimental debido a que no se realiza una manipulación de variables, sino que solo se observan dichos eventos en su ambiente para luego analizarlos y un enfoque mixto por la recolección de datos cualitativos y cuantitativos que se realiza por medio de las entrevistas semi-estructuradas, observaciones clínicas, así como la escala de estrés percibido, el cuestionario de evaluación del desempeño laboral, registros de conducta, cómo los pensamientos crean sentimientos y programación de actividades.

3. Objetivos del Estudio

Objetivo General

- Identificar la incidencia del estrés en el desempeño laboral de un servidor policial de 28 años del Distrito Pascuales de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Realizar una investigación bibliográfica acerca del estrés y el desempeño laboral.
- Evaluar el nivel de estrés que presenta el paciente por medio de instrumentos psicológicos.
- Elaborar un esquema psicoterapéutico para la disminución de la sintomatología presentada por el paciente.

4. Línea de Investigación

El tema corresponde a la línea de investigación clínica y forense, con una sub línea de psicoterapia individuales y/o grupales, las mismas que se encuentran relacionadas con el tema debido a la incidencia que tiene el estrés en la vida de la persona, para ello, se empleará la psicoterapia individual, donde se debe explicar al paciente sobre las técnicas que se aplicarán para disminuir la sintomatología que está provocando dificultades dentro del área laboral.

DESARROLLO

5. Marco Conceptual

5.1. Estrés

El estrés es una enfermedad que padece gran parte de la población, pero primero hay que tener en cuenta a que hace referencia, es por ello que García y Gil (2016) la definen como una exigencia que proviene del ambiente, donde el cuerpo se prepara para responderla, es percibida por medio de los órganos sensoriales, que lo habilitan para poder actuar acorde a la situación; pero si resulta excesiva o escala la respuesta, vienen a producirse los trastornos a nivel psicológico con diferentes intensidades que experimentará la persona a modo de molestias en su cuerpo.

Para Herrera et al. (2017) el estrés ocasionado por el ambiente, que a nivel físico y psicológico nuestro cuerpo trata de preservar el equilibrio tanto de la energía y las emociones internas, siendo el pilar de la salud mental y física. Por ello, el cuerpo somatiza todos estos síntomas en el cuerpo y la acumulación del estrés puede provocar daños en la salud mental de la persona.

5.1.1 Causas.

El estrés tiene algunas causas, entre las opiniones de varios autores, se destaca la de Muñoz et al. (2020) donde la reacción de las emociones puede ser leve o excesiva en respuesta al entorno en el que se encuentra, destacando la importancia del desarrollo de las estrategias de afrontamiento para que se adapten. Cabe recalcar que las personas a veces no suelen identificar cuáles son los factores que les genera estrés y no le dan la importancia que estos requieren para prevenir dicha enfermedad.

Entre otras causas que generan estrés, Regueiro (s.f) identifica que el estrés proviene de tres fuentes:

- **Nuestro entorno:** “El entorno nos bombardea constantemente con demandas de adaptación, viéndonos obligados a soportar el ruido, las aglomeraciones, las exigencias que representan las relaciones interpersonales, los horarios rígidos, las normas de conducta y muchas otras amenazas, deberes o responsabilidades” (p. 12).
- **Nuestro cuerpo:** el organismo percibe el peligro que puede ser real o imaginado, desatando una respuesta del organismo para adaptarse y sobrevivir.

- **Nuestros pensamientos:** “El modo de interpretar y catalogar nuestras experiencias y el modo de ver el futuro pueden servir tanto para relajarnos como para estresarnos” (p. 13).

Es decir, que tanto el entorno, las reacciones fisiológicas y los pensamientos generan estrés por las demandas de adaptación, las respuestas que tenemos ya sean alteraciones en la respiración, sudoración, hormigueos, entre otros, y los pensamientos distorsionados que nos llevan a interpretar de forma diferente las situaciones que atraviesan.

5.1.2 Consecuencias.

El estrés presenta tres fases que son de alarma, resistencia y agotamiento. En cada fase se logra apreciar consecuencias, por ejemplo, Muñoz et al (2020) afirma que “existe un periodo inicial de <<embotamiento>> con ligera reducción del campo de la conciencia, disminución de la atención, incapacidad para asimilar estímulos y desorientación. Por lo general, también coexisten signos neurovegetativos: taquicardia, sensación de disnea, diaforesis y rubor” (p. S131). Es decir, que cuando se encuentra en dicho estado/periodo va a tener dificultades en sus capacidades cognitivas que no le permitan actuar correctamente, mismos que van a estar acompañados de reacciones del cuerpo anormales en esa fase de “peligro”.

Además, se debe tener en cuenta según García y Gil (2016) que “si la respuesta resulta exagerada o insuficiente, se producen trastornos psicológicos de diferente intensidad, como somatizaciones” (p.15), es decir que, si no se realizan medidas preventivas o a su vez no se hacen tratar por medio de un psicólogo dicha sintomatología, se pueden desarrollar trastornos que pueden afectar aún más de forma negativa en cuanto a su relación con sus semejantes ya sea en la familia o en el trabajo e incluso con su salud física y mental.

5.1.3 Tipos de Estrés.

El estrés se divide en diferentes tipos, los más conocidos son el eustrés, distrés y nivel óptimo de estrés, mismos que se definen por autores de la siguiente manera:

- **Eustrés:** Se considera como un tipo de estrés bueno debido a que las respuestas a nivel fisiológico y psicológico se dan con armonía debido al nivel de adaptación que ya posee la persona ante los estresores que se presentan en su vida diaria (Gallego et al., 2018).
- **Distrés:** Se lo define como estrés negativo por las respuestas excesivas que no permiten el consumo de la energía que se ha desarrollado, debido a las consecuencias que conlleva, como son los periodos de duración larga, de frustración, ira, tensión, entre otros (Gallego et al., 2018).

- **Nivel óptimo de estrés:** hace referencia a la cantidad de estrés que es necesaria a nivel biológico para la persona, con el objetivo de que pueda desempeñarse de forma armónica y que a su vez pueda adaptarse al entorno (Muñoz et al., 2020).

Hay que tener en cuenta que la persona necesita de estrés para poder vivir y así adecuarse a las diferentes situaciones que este se enfrente, ya que de ese modo se adapta y puede superar su límite, pero cuando no se consume toda esa energía, el cuerpo empieza a somatizar y se dan las reacciones a nivel físico, psicológico, fisiológico y comportamental, ya sea por la ira, la frustración, dolores lumbares, cambios en los patrones de actividad, entre otros, que afectan su salud mental, además de la relación con su familia, amigos y allegados.

5.1.4 Estrategias de Afrontamiento del Estrés.

Las estrategias de afrontamiento del estrés pueden variar acorde a los autores, en este caso Lazarus y Folkman (1984) distinguen dos tipos de estrategias que son:

- **Afrontamiento de acción directa:** conocido como el manejo o alteración del evento que causa malestar, mismo que va dirigido a la resolución del problema por medio de la búsqueda de soluciones y evaluando las condiciones que ser modificadas (Paris y Omar, 2009).
- **Afrontamiento paliativo o acción indirecta:** nombrado como la regulación de la respuesta emocional que el evento genera, se orienta en disminuir lo percibido de la situación, pero sin cambiarla de forma objetiva, es decir que, se puede regular las emociones propias, más no la solución del problema como la anterior (Paris y Omar, 2009).

Las estrategias de afrontamiento presentadas anteriormente para enfrentar el estrés ya sea en la búsqueda de soluciones o en el manejo de las emociones, la persona se acoplará a la que le resulte mejor y más fácil de manejar para sí mismo, debido a que por este modo puede liberar la tensión percibida en la situación. Además, este conocimiento le permitirá compartir a sus semejantes las estrategias y la importancia que tiene el cuidado del estrés por las repercusiones que se pueden presentar en la vida diaria.

Cabe recalcar que las estrategias de afrontamiento mencionadas anteriormente no son las únicas, ya que dependiendo los autores están variarán o se implementarán otras estrategias, por ello Naranjo (2009) también habla de las estrategias de confrontación, autocontrol y aumento de responsabilidad suelen emplear las personas para lidiar con el estrés que presentan. Es importante mencionar que el tener una o varias estrategias para afrontarlo le da beneficios a la persona, ya que

libera la tensión generada por las demandas externas del ambiente para poder superarlos y romper la barrera, con eso mejora su nivel de adaptación para futuras situaciones similares; pero si no se logra manejar dicho estrés y recurre a situaciones de evitación, va a ser incapaz de cambiar la situación donde a su vez va a generar malestares a nivel físico y emocional, incluso puede tener comportamientos de distanciamiento o escape negativos, llevándolo a un ciclo vicioso donde no puede superar la situación estresante.

Hay que tener en cuenta que la prevención también puede encaminar la recuperación o caída de la persona en el estrés, es por ello que el apoyo social, la práctica de actividades físicas, un descanso adecuado de sueño, la resiliencia e inclusive el hablar de la situación le resulta beneficioso a la persona que tiene estrés, ya que por medio de esto puede liberar las tensiones y sentirse mejor consigo mismo.

5.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral hace referencia a la evaluación de requisitos del trabajo cumplidos acorde a las habilidades que presente en su cargo, por ello se toma en cuenta a Rodríguez y Lechuga (2019), que la refiere como “la efectividad, de acuerdo con criterios sistémicos, por lo cual se mide en función de la capacidad de la administración para adaptarse, mantenerse y crecer, así como con el fin de renovarse de manera constante” (p. 82), es decir, que la evaluación de las habilidades previo a los requisitos establecidos, también toman en cuenta el grado de adaptación de la persona en el trabajo, si renueva constantemente los métodos para la realización de sus actividades y que a su vez le generen crecimiento.

La importancia que tiene el desempeño laboral en los trabajadores, es que deben cumplir todas las actividades con buena predisposición y eficiencia, porque ahí la persona podrá ser acreedora a refuerzos que lo motiven para seguir desempeñándose de mejor manera en su cargo en la empresa o institución a la que esté empleado. Hay que tener en cuenta que el personal debe estar apto para el puesto que se encuentra acorde a un perfil preestablecido, debido a que la sobrecarga de actividades y el que no se encuentre preparado previamente, dificultará su desempeño y eficacia.

5.2.1 Características del Desempeño Laboral.

Las diferentes características que se encuentran dentro del desempeño laboral varían entre autores, entre ellos se destaca los siguientes:

- **Adaptación:** es el cambio en la forma de ejecutar las actividades que realizan conforme a los cargos, evitando errores y ajustándose a las exigencias que requiere la empresa (Gonzales y Vilchez 2021).
- **Comunicación:** “hace hincapié a la habilidad de adecuarse al lenguaje y terminología empelada según las necesidades”. (Gonzales, 2020, p. 23)
- **Iniciativa:** “innovadoras situaciones e ideas inteligentes para convertirlas en actividades propensas a nuevas situaciones o modificar procesos, procedimientos o normas para mejorar el desempeño laboral”. (Gonzales y Vilchez 2021, p. 63)
- **Calidad de trabajo:** “Es el brindar información o documentación adecuada según lo que se le ha requerido o solicitado, demostrando una actitud proactiva con la finalidad de otorgar un producto o resultado mejorado, produciendo una labor con altos índices de eficiencia”. (Gonzales, 2020, p. 24)
- **Proyección:** “es la programación de las ordenes de compromiso con el fin de cumplirlas en el plazo establecido”. (Gonzales, 2020, p. 24)
- **Desarrollo de Talentos:** “capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros” (Gonzales, 2020, p. 23)

El desempeño laboral no se limita solamente a la eficiencia, sino a la adaptación de los trabajadores a su nuevo ambiente o tareas, la comunicación que existe entre los miembros del equipo y sus superiores, la iniciativa que tienen para dar propuestas a nuevas formas de realizar el trabajo, la forma en la que entregan su trabajo, en como planifican y desarrollan las habilidades en relación a los cargos, teniendo en cuenta todo eso la persona podrá tener más oportunidad de asenso por su buen desempeño, que lo motivará para seguir con el mismo ritmo en el trabajo.

5.2.2 Factores del Desempeño Laboral.

Los factores de desempeño laboral comprenden a los requisitos que son necesarios para que puedan realizar una tarea en el cargo que se encuentre, por ello tomamos en cuenta al conocimiento del trabajo, la producción, la responsabilidad y la capacidad de liderazgo que toma en cuenta se definen de la siguiente manera:

- **Conocimiento del trabajo:** toma en cuenta el nivel de conocimiento entre los procesos y técnicas en cuanto al trabajo que este desempeña, así mismo como es llevado a la práctica

el conocimiento en cuanto al desarrollo del mismo, además de actuar acorde a lo que se considere correcto (Rodríguez y Lechuga, 2019).

- **Producción:** es la calidad y la cantidad del trabajo que se produce, además del cumplimiento de los criterios de exigencia, todo esto de forma balanceada con el objetivo de lograr un buen desempeño y adaptarse a los tiempos que le piden para realizar dichas actividades (Rodríguez y Lechuga, 2019).
- **Responsabilidad:** conforme al sector laboral, es como procede el trabajador ante sus actividades, la ejecución de las mismas en los plazos y con las directrices requeridas por una norma general o requerimientos de un supervisor (Gonzales y Vilchez 2021).
- **Capacidad de liderazgo:** es la forma en la cual se direcciona a la organización, el modo en el que se relaciona y, el cumplimiento del grupo en tanto a metas y desarrollo de actividades (Rodríguez y Lechuga, 2019).

Es decir que en base a estos factores se puede realizar mejor las actividades, ya que la empresa no depende solamente de que los empleados trabajen a presión, sino también de un conocimiento previo, constante y actualizado que le permita desarrollarlo de forma rápida con la misma calidad, además de que entienda que los tiempos son cruciales para la entrega del producto y aunque no lo parezca, la capacidad de liderazgo también influye en el desempeño de los trabajadores, porque cuando se relacionan, tienen una buena comunicación e innovan constantemente obtienen mejores resultados.

5.2.3 Rendimiento Laboral.

Dentro del desempeño laboral, se ve conformado el rendimiento laboral, debido a que es lo que produce el empleado, donde al no tener un buen desempeño no podrá cumplir con las actividades asignadas. Una vez establecido esto, algunos autores definen al rendimiento laboral como:

El efecto neto del esfuerzo de una persona que se ve modificado por sus habilidades, rasgos y por la forma en que percibe su papel, entendiéndose que el esfuerzo es sinónimo de gasto de energía, sea física o mental, o de ambas, que es gastada cuando las personas realizan su trabajo. (Fadul, 2021, p. 32)

Es decir, que el rendimiento de los trabajadores son los que impulsan al éxito de la empresa o institución en la cual se encuentren, debido a las habilidades que estas adquieren para mejorar su desempeño en las tareas que realizan, pero también se debe tener en cuenta que la energía de la

persona se agota a nivel físico y mental. Cabe recalcar que dicho rendimiento percibe una remuneración a cambio del trabajo que realiza, donde a su vez la empresa o institución les brinda una estabilidad por los servicios prestados (Pedraza et al., 2010).

5.2.4 Estrategias para mejorar el Desempeño Laboral.

Los trabajadores son los que mueven la empresa por la responsabilidad que tienen de llevar a cabo sus actividades de forma eficiente, teniendo conocimiento pleno en la acción, una buena comunicación entre sus semejantes y llevando una buena capacidad de liderazgo, pero no hay que dejar de lado que la persona tiende a cansarse cuando su trabajo se vuelve monótono, ya no se desempeña con la misma energía ya que también se desgasta a nivel físico y emocional.

Por ese modo radica la importancia de desarrollar estrategias que mejoren su desempeño laboral e incluso su rendimiento, ya que ambos van ligados, se toma en cuenta la serie de estrategias para fomentar el desempeño laboral por medio de la motivación, entre ellos Certuche y Llorente (2020) destacan la importancia de que haya un lugar de confianza, se seleccione a la persona que mejor ha trabajado en el mes, integrar a los colegas a que se celebren los cumpleaños de todos dentro de un mismo mes entregándoles un pequeño presente, tomar en cuenta la antigüedad de los trabajadores, darles un reconocimiento por su desempeño, bonos por la productividad y reuniones que les permitan crear un vínculo entre compañeros.

Cada una de las estrategias mencionadas, ayudan a que el personal dentro de la empresa o institución se motive para que siga desempeñándose mejor con las tareas, ya que estos incentivos harán que el trabajador se sienta apreciado por la empresa que brinda sus servicios, creando una buena relación y un óptimo ambiente en el cual valoren todos los esfuerzos que este realiza por la empresa y como esta de una u otra forma retribuye el esfuerzo por medio de estas actividades.

5.3 Incidencia del Estrés en el Desempeño Laboral

El estrés y el desempeño laboral están relacionados, ya que cuando existe un estrés bueno (eustrés) supera con facilidad los retos en el tiempo establecido, pero si tiene un estrés malo (distrés) le generará dificultades para completar la tarea, frustración, ira, comportamientos agresivos, entre otros. Delgado et al. (2020) establece que el estrés si afecta el desempeño laboral, al igual que en el rendimiento, la capacidad para cumplir con las actividades o tareas, además de tener errores en el procedimiento y poca eficiencia, incluso puede afectar el trabajo en equipo que realice, cabe recalcar que no se deben generalizar dichos patrones, ya que cada persona libera el estrés de diferente manera.

Para otros autores el estrés forma parte de la sobrecarga del cuerpo ante las demandas laborales, además de que el trabajador experimenta experiencias negativas como la insatisfacción laboral, apatía por el trabajo, disminución en el rendimiento, dificultades en las relaciones interpersonales que pueden generar estados depresivos, baja autoestima, insomnio, ansiedad, entre otros (Barrientos, 2015).

El nivel de estrés elevado afecta el desempeño por la falta de concentración o el aumento de errores en las actividades, por ello Delgado et al. (2020) indica que puede tener “escasa autonomía durante la actividad, solicitud de informes con poco tiempo para su generación, recarga de funciones no inherentes a sus competencias, insuficiente capacitación periódica, espacios físicos reducidos en el local de trabajo con una ambientación desagradable” (p. 13), es decir, que el recargar al trabajador con demasiadas tareas en poco tiempo de entrega no solamente lo va a desgastar física y mentalmente, sino que también no va a cumplir como se debe en la actividad a realizar.

Cuando no hay una capacitación constante en torno a la edad que los trabajadores presenten, porque no es lo mismo que una persona de 40 o 50 años que no usa un computador se ponga a realizar 30 oficios al día, ya que se le va a dificultar el uso de la máquina, y es más propenso a que se le acumule el trabajo; igualmente en el caso de una persona recién contratada realice actividades que otros trabajadores ya dominan, el empleado nuevo está en constante riesgo de cometer errores por la falta de experiencia y esto le va a generar estrés que empezará a somatizar en el cuerpo, afectando a su salud mental y bajando su desempeño laboral.

Por último, autores como Muñoz et al (2020) mencionan que el estrés genera “conductas desadaptativas: agotamiento mental, pérdida progresiva del interés en actividades cotidianas, apatía, comportamientos que van de la indiferencia al distanciamiento y, en algunas ocasiones, desesperanza. Esos síntomas pueden generar disfunción laboral, familiar y social” (p. S131). Es decir que, si la persona no se encuentra bien en torno a su salud mental y tiene problemas en su vida privada, no va a desempeñarse adecuadamente por la sobrecarga mental que no le permitirá concentrarse en las tareas, existiendo un quemeimportismo o deseos de renuncia.

6. Marco Metodológico

6.1. Tipo de Investigación

El estudio de caso presente corresponde a un tipo de investigación correlacional porque asocia dos variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (Hernández Sampieri, 2014). Por lo tanto, se establece el grado de incidencia que existe entre el estrés y el desempeño laboral en el servidor policial de 28 años del Distrito Pasaules de la ciudad de Guayaquil perteneciente al objeto de estudio.

6.2. Enfoque de la Investigación

Se utilizó un enfoque mixto que representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos (Hernández Sampieri, 2014). La misma que permite recoger información por medio de entrevistas semi-estructuradas y a su vez, mediante la escala de estrés percibido, la aplicación del cuestionario de evaluación de desempeño, registros de conducta, cómo los pensamientos crean sentimientos y, por último, una programación de actividades para una mejor comprensión del estudio de caso.

6.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1: *Operacionalización de Variables*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: Estrés	Se lo define de manera funcional cuando se integra en el proceso relacional E-R utilizado por el organismo para conservar el equilibrio, mismo que es sometido a	Fisiológica	Alteraciones en la respiración	Entrevista semi-estructurada	-Historia Clínica -Escala de estrés percibido (pss)-14
			Tensión muscular		
			Aumento de la frecuencia cardiaca		
		Física	Dolores de cabeza		
		Tensión muscular			
		Psicológica	Cambios en los patrones de sueño	Observación Clínica	-Registros de conducta

<p>estímulos externos que perturban su equilibrio funcional, donde el organismo reacciona provocando una serie de respuestas fisiológicas, físicas, psicológicas y comportamentales, que tratan de recuperar el equilibrio.</p> <p>(Barraza, 2007)</p>		<p>Irritabilidad y cambios de humor</p> <hr/> <p>Dificultades en la toma de decisiones</p> <hr/> <p>Comportamiento agresivo</p> <hr/> <p>Cambios en los patrones de comunicación</p> <hr/> <p>Cambios en los patrones de ejercicio y actividad física</p>	<p>Entrevista semi-estructurada</p>	<p>-Cómo los pensamientos crean sentimientos</p> <p>-Programación de actividades.</p>
<p>Dependiente: Desempeño Laboral</p> <p>Es la forma efectiva que cumplen las funciones en relacion al trabajo que cada uno realiza de forma eficaz y satisfactoria midiendo sus capacidades donde se adapte, crezca y se mantenga, con el objetivo de renovarse constantemente</p>	<p>Proactividad</p> <hr/> <p>Capacidad de servicio</p> <hr/> <p>Conocimientos</p>	<p>Generación de ideas y soluciones</p> <hr/> <p>Anticipación de problemas</p> <hr/> <p>Adaptabilidad y flexibilidad</p> <hr/> <p>Comunicación efectiva</p> <hr/> <p>Profesionalismo</p> <hr/> <p>Trabajo en equipo</p> <hr/> <p>Nivel educativo y capacitación</p> <hr/> <p>Resultados de evaluaciones y pruebas</p> <hr/> <p>Proyectos y logros</p>	<p>Entrevista semi-estructurada</p>	<p>Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral</p>

(Rodríguez y Lechuga, 2019).	Diligencia en el trabajo	Cumplimiento de plazos
		Organización y planificación
		Uso efectivo de recursos

Nota: Descripción de cada variable del estudio de caso.

Fuente: Elaborado por Nayely Mazón Pinos (2023)

6.4. Técnicas

6.4.1. Entrevista Semi-estructurada.

La entrevista semi-estructurada es más flexible, presentan un grado mayor de flexibilidad debido a que comienzan con preguntas formuladas, pueden ajustarse a la persona o grupo entrevistado, además de adaptarse al entrevistado y permitirle aclarar sus puntos de vista, motivándolo a hablar y reducir formalidades (Bravo et al., 2013). Al tener este tipo de preguntas tanto abiertas como cerradas, permite conocer al paciente para establecer un buen rapport y, a su vez, ayuda a la recolección de información para llenar la historia clínica (Ver anexo 1).

6.4.2. Observación Clínica.

La observación clínica es una estrategia del método científico que conlleva a la recogida de información y se realiza para registrar las conductas que se manifiestan en el momento por medio de una hoja de observación (Fernández-Ballesteros, 2013). Mismas donde se pretende descubrir el lenguaje corporal del paciente como el mantener contacto visual cuando habla, la evitación del mismo en temas que le generan incomodidad, la tensión, entre otros, permitiendo analizar su comportamiento a través de sus expresiones verbales y no verbales (Ver anexo 2).

6.5. Instrumentos

6.5.1. Historia Clínica.

La historia clínica para Sánchez y Río (2015) es “aquella que refleja de forma fidedigna todas las características clínicas del paciente y su evolución periódica” (p. 652), por consiguiente, permite conocer los sucesos relevantes del paciente obtenidos de la entrevista semi-estructurada, como su historia familiar y personal, la exploración de su estado mental y la sintomatología que ha desarrollado a raíz de las situaciones que le generan estrés, entre otros, a más de la los resultados de los test aplicados (Ver anexo 3).

6.5.2. Escala de estrés percibido (PSS-14).

La escala de estrés percibido (pss-14) mide el nivel que los eventos/situaciones de la vida le generan estrés al paciente. Torres et al. (2015) indica que “su tiempo aproximado de aplicación es de 8-10 min, y está conformada por 14 ítems que incluyen preguntas directas sobre los niveles de estrés experimentados en el último mes” (p. 125), el paciente obtuvo una puntuación de 19, que equivale a “de vez en cuando está estresado” (Ver anexo 4).

6.5.3. Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral.

El cuestionario mide la autopercepción del empleado, la idea y la importancia que tienen de su función, consta de 20 preguntas que se distribuyen por cuatro dimensiones, la primera es el cumplimiento de los objetivos, la segunda la cooperación y trabajo en equipo, la tercera con la disciplina laboral y la cuarta es de la superación personal (Mancilla y Vara, 2018). La puntuación obtenida es de 47, mismo que evidencia un “nivel de desempeño medio” (Ver anexo 5).

6.5.4. Registros de conducta.

En el registro de conducta el paciente va a describir la situación que le generó estrés, lo que sintió, que hizo para contrarrestarlo y cómo afecta en su desempeño laboral, esto con el objetivo de buscar estrategias que bajen los niveles de estrés y modificar dichos comportamientos, para que no repercutan en sus actividades diarias tanto personales como laborales.

6.5.5. Cómo los Pensamientos Crean Sentimientos.

En la técnica de cómo los pensamientos crean sentimientos hace referencia a la forma que interpreta la persona un evento que determina la manera de comportarse o sentirse, permitiéndoles identificar los pensamientos y poder modificar la forma en que se interpretan y se dan los sentimientos (Lealy, 2018). El paciente por medio de esta técnica logra identificar los pensamientos intrusivos que le generan estrés para poder cambiarlos por otros más positivos y poder aplicarlo en el futuro con otros pensamientos.

6.5.6. Programación de Actividades.

La programación de actividades es una técnica conductual que según Intriago (2019) consiste en “planificar tareas diarias que posibilitaran el aumento de refuerzos y controlaran estímulos predecibles e inadecuados para el paciente. También, evitarán la desmotivación, inmovilidad y servirán para comparar la realidad de los hechos con los pensamientos del paciente” (p.17), mismo que retomará actividades que dejó de hacer como dibujar, leer, salir al cine, nadar, hacer ejercicio, entre otros, generándole placer y reduciendo los niveles de estrés.

7. Resultados

7.1. Descripción del caso

El estudio de caso se lo realizó a una persona de 28 años, de sexo masculino, que asiste de forma voluntaria. Él es de nacionalidad ecuatoriana, es hijo único proveniente de un hogar monoparental, criado tanto por su madre y abuelos, no mantiene ningún tipo de relación con su padre. En dicha ciudad desarrolló sus estudios, posteriormente se formó como miembro de la policía nacional. Siguió con sus estudios hasta obtener un título de cuarto nivel. Dentro de su trabajo empezó a tomar más atención al comportamiento de sus semejantes, manteniéndolo en alerta constante por los peligros que se dan dentro de su profesión, ya que en la situación actual del país la delincuencia ha tomado más apogeo y debe proceder conforme a la ley sin extralimitarse para no tener problemas judiciales. Esto le ha provocado malestar por los niveles de estrés que maneja día con día en las actividades que realiza tanto dentro y fuera del trabajo que han afectado su vida personal ya sea con dolores de espalda, pocas horas de sueño, irritabilidad, sensación de persecución, la forma en la que se relaciona con sus semejantes, entre otros. Cabe recalcar que, él enfatizó sentirse más alerta en Guayaquil que en su ciudad natal.

Para este estudio y su evaluación diagnóstica respectiva, tomó una duración de 6 sesiones terapéuticas con el paciente, mismos que tuvieron una duración de 45 minutos por sesión. Estas se realizaron de la siguiente forma:

7.1. Sesiones

Primera sesión.

Se la realizó el día miércoles 12 de julio del 2023 a las 5:15 p.m. hasta las 6:00 p.m, misma que sirvió para darle una bienvenida, informarle el modo en el cual se van a llevar las sesiones y el horario que se va a manejar en las mismas, la explicación de la confidencialidad que se maneja entre terapeuta – paciente y a su vez establecer un buen rapport para que se sienta más cómodo a lo largo de la sesión, misma que se llevó a cabo por una entrevista semi-estructurada.

El paciente en su motivo de consulta requiere una asistencia psicológica para resolver problemas personales que pueden afectar su desempeño laboral. El manifestó mediante la sesión haber tenido dolores de espalda o de cabeza con poca frecuencia, además de mencionar que hay momentos específicos que le dan taquicardia cuando utilizaba el arma, donde pese a la tensión no

se paralizaba pero que siempre trataba de “pensar y luego actuar” para no realizar algún mal procedimiento.

Segunda sesión.

Fue realizada el día 19 de julio del 2023 a las 6:00p.m. hasta las 6:45p.m, arrancando con una síntesis de la sesión anterior e indagando más en su trabajo, que lo ha expuesto a mucha más carga emocional, donde aprendió a minimizar las cosas e incluso manifestó tener cierta insensibilidad con las personas muertas o mutiladas, pero cambia la situación cuando hay personas heridas porque le provoca malestar o pena. De acuerdo a las circunstancias, a veces tiene cierta frustración cuando se escapa algún delincuente, y que en ocasiones prefiere trabajar solo que, en equipo, también suele dormir de 4 a 6 horas y en ocasiones suele estar irritable. Por último, él manifiesta tener un control y separar su vida profesional de la personal, pero en ocasiones no controla sus emociones cuando siente que está en una situación de amenaza o tener la sensación de ser perseguido cuando sale con amigos o con su novia, expresando que en ocasiones tiene problemas en su relación por la falta de atención a su pareja por la vigilancia constante cuando salen.

Tercera sesión.

Fue realizada el día miércoles 26 de julio del 2023 a las 6:00 p.m. hasta las 6:45p.m, retomando la sesión anterior a modo de resumen y haciendo una explicación acerca de la escala de estrés percibido pss – 14 que se lo aplicaría en la sesión. El paciente fue colaborativo, respondiendo y preguntando en ciertas ocasiones cosas que no entendía, este test nos permitió medir el nivel de estrés en el que se encontraba sometido, mismo que dio una puntuación de 19, indicando que *“de vez en cuando está estresado”*. Así mismo, se aplicó el cuestionario de evaluación del desempeño laboral, donde se autoevaluó en el grado de eficiencia, productividad, trabajo en equipo y diligencia que realiza dentro de donde labora, el resultado fue un puntaje de 47, que es *“nivel de desempeño medio”*. Por último, se le pidió que realice un registro de conducta y los eventos que ocasionan la misma a modo de tarea.

Cuarta sesión.

Se la realizó el día miércoles 2 de agosto del 2023 a las 5:00 p.m. a las 5:45 p.m, se tomó como punto de partida la sesión anterior y la tarea enviada a casa, en los registros de conducta le llamó la atención que duerme a diario de 4 a 6 horas, y que pese a ello siente que descansa, en

momentos tuvo irritabilidad cuando no realizaron correctamente los documentos, inquietud cuando salía con su novia y tenía la sensación que alguien lo perseguía, manteniéndolo alerta. Con eso se le dio inicio a la Terapia Cognitiva Conductual (TCC), donde se le explicó cómo se va a trabajar en base a los pensamientos, mismos que generan sentimientos y conductas. Se procedió a realizar la diferenciación de hecho, pensamiento y sentimiento, para posteriormente, aplicar la técnica correctamente. Se realizaron unos ejemplos como guía y el resto quedó como tarea.

Quinta sesión.

La sesión se realizó el día miércoles 9 de agosto del 2023 a las 6:00 p.m. a las 6:45p.m, se hizo una revisión de la tarea, se hablaron sobre los pensamientos que tuvo, los sentimientos y la conducta que le generaron los mismos, también se trabajó con un análisis de evidencias y el costo-beneficio de mantener esos pensamientos y estrategias para reducir los niveles de estrés como la técnica respiración de Jacobson. Por último, se le envió a casa a realizar un programa de actividades, con cosas que le gusten ya sea solo o acompañado como leer, ir al cine, dibujar, correr, entre otros, con el objetivo de liberar el estrés.

Sexta sesión.

El día 16 de agosto del 2023 se la realizó entre las 5:00 p.m. a 5:45p.m, se retomaron aspectos de la sesión anterior, en tanto a los pensamientos y las actividades que desarrolló en el programa que se le envió a realizar, donde expresó el grado en el que disfrutó realizarlas pese al poco tiempo que tuvo, además de expresar que una situación en específico le genero un alto grado de estrés, pero que gracias a las técnicas enseñadas anteriormente pudo controlarse y actuar de mejor manera en el operativo.

7.2. Situaciones detectadas

El paciente de 28 años asistió a las sesiones con ropa acorde a la situación, sin nada extravagante, estaba constantemente alerta cuando se hablaban de eventos específicos en los que expresaba tener taquicardia, irritabilidad cuando hablaba de la negligencia de los padres con los niños o con sus compañeros cuando no realizaban la documentación correctamente. También que los dolores de espalda redujeron pero que se seguían manteniendo, así como los dolores de cabeza. En ocasiones era visible la frustración cuando se les escapaban los delincuentes e incluso el modo de hablar sobre ellos, los muertos o mutilados, que demostraban como su forma de tratar con esas situaciones era distorsionado y él lo consideraba normal; Además, de que se le complica un poco

relacionarse con personas que no le generan interés. El paciente no tiene antecedentes psiquiátricos relacionados al estrés, ni enfermedades médicas.

Por medio de los signos y síntomas expresados y evidenciados en el paciente en las áreas: cognitiva-afectiva, conductual-social y somática, se pudo constatar que son manifestaciones de reacción al estrés agudo leve detallado en el CIE 10, mismo que se codifica:

- F43.00 Reacción al estrés agudo leve.

Área cognitiva – afectiva.

En estas áreas se pudo evidenciar que el paciente tiene habilidades en tanto a su atención, memoria, pensamiento, lenguaje, inteligencia. Aunque, en el comienzo se notaba cierta disfunción en tanto a los pensamientos intrusivos por la sobrecarga de actividades lo consideraba normal “queriendo cumplir todo por orgullo” y esto le provocaba ansiedad, además de elevar al máximo su atención lo que llegaba a agotarlo mentalmente. El ver a personas muertas o mutiladas le daban la percepción errónea de minimizar esta situación y su inexpresividad emocional, ya que el expuso “no sentir nada al ver esto” porque es normal dentro de su trabajo, así como las amanecidas o el hecho pasar despiertos días enteros, mismos que le provocan cambios en su estado de ánimo al pensar constantemente en “que pudo haber hecho mejor”.

También la irritabilidad presentada, atribuyéndolo al hecho de no dormir sus horas completas; poca resistencia a la frustración cuando no lograba sus objetivos en los operativos con éxito, expresando que pasó muy pocas veces. Los conflictos con su pareja lo hacían sentir mal cuando ella sentía que no le prestaba atención por estar concentrado en cosas del trabajo.

Área conductual-social.

Dentro de esta área, se evidencian los comportamientos del paciente, mismos que son influenciados por los pensamientos y las emociones que mantiene por el sector en el que trabaja, donde debe estar alerta a cualquier situación, es por ello la falta de confianza para relacionarse con nuevas personas, el estar en constante vigilancia de los alrededores y no tomar atención en ocasiones cuando sale con la pareja, además de ser evitativo con su familia cuando le preguntan acerca del trabajo o las situaciones que enfrenta dentro del mismo.

Área somática.

El paciente manifestó tener molestias en la espalda y dolores de cabeza, pero los atribuye al hecho que realiza ejercicio, sin tener en cuenta que el exceso de preocupaciones también es una

causa de dichos malestares. En situaciones específicas dentro de los operativos suele tener taquicardia cuando utiliza el arma, mismo que genera mucha tensión en la persona.

Matriz del cuadro psicopatológico

Tabla 2: *Cuadro Sindrómico*

Función	Signos y síntomas	Síndrome
Cognitivo – afectivo	Pensamientos intrusivos, hipervigilancia, irritabilidad, indiferencia afectiva y frustración	Estrés
Conducta social	Dificultad en las relaciones personales y está en constante vigilancia	
Somática	Dolores de cabeza, espalda y taquicardia.	

Nota: *Sintomatología del paciente.*

Fuente: Elaborado por Nayely Mazón Pinos (2023)

Conclusión diagnóstica: Acorde al proceso realizado con el paciente, se llegó al diagnóstico presuntivo F43.00 Reacción al estrés agudo leve según el CIE 10. Se considera como factor predisponente el no crecer con su padre y como evento precipitante el cambio de pase hace 1 año por la inseguridad que le genera estar en la ciudad de Guayaquil, generándole estrés. Por último, los resultados de la escala de estrés percibido pss – 14 evidencia que está de vez en cuando estresado y el cuestionario de evaluación de desempeño con un nivel de desempeño medio, que evidencia que el estrés si afecta su desempeño laboral.

7.3. Soluciones planteadas

Después de identificar la sintomatología del paciente, la incidencia del estrés en el desempeño laboral afecta a su vida diaria, lo cual provoca la reacción al estrés agudo leve. Por ello, se propuso un esquema terapéutico basado en la Terapia Cognitiva Conductual (TCC), que se lo recomienda para que pueda ser puesto en práctica en el futuro, para el bienestar del paciente, está enfocado en los pensamientos, como estos generan sentimientos y, por último, se desencadena en las conductas. El objetivo es ayudar a entender y modificar esos pensamientos para que pueda controlarlos, donde una vez que lo logre puede utilizarlo con otros que surjan y pueda lidiar con ellos, para que no sea afectada su vida personal. Por último, hay que recalcar que el cambio le permite desarrollar cambios positivos para sí mismo, para controlar sus emociones, comportamientos y su relación con sus semejantes.

Tabla 3: *Esquema terapéutico-Terapia Cognitivo Conductual (TCC)*

Hallazgos	Meta Terapéutica	Técnica	Nº de sesiones	Fecha	Resultados obtenidos
Área Cognitiva - Afectiva “No podré lograr la meta”, “soy perfeccionista”, “debo recuperar mi resistencia”, hipervigilancia, “minimizar las situaciones”. Irritabilidad, indiferencia afectiva, frustración.	Identificar los pensamientos que generan una distorsión cognitiva. Buscar los pensamientos que le produzcan estas emociones.	Psicoeducación. Como los pensamientos crean sentimientos, análisis de evidencias y costo-beneficio.	2	02/08/2023 09/08/2023	El paciente pudo reconocer sus pensamientos y las emociones que le genera, clasificarlos para mantener los que le benefician, y desechar los que le provocan malestar para poder reemplazarlo por unos más positivos que no le produzcan frustración.
Área Conductual -social Le cuesta relacionarse con las personas. Estar vigilando constantemente.	Reanudar actividades que le generan placer.	Registros de conducta y Programa de actividades.	2	09/08/2023 16/08/2023	Estimular habilidades personales que mejoren su relación con sus semejantes y relajarse para reducir los niveles de estrés.
Área Somática Dolores de cabeza, espalda y taquicardia.	Modificar estos síntomas ocasionados por los pensamientos negativos.	Técnica de respiración de Jacobson.	1	09/08/2023	El paciente aprendió a liberar tensión a través de la técnica de respiración de Jacobson.

Nota: *Cuadro de propuesta de intervención psicoterapéutica.*

Fuente: Elaborado por Nayely Mazon Pinos (2023)

8. Discusión de Resultados

En base a los resultados obtenidos, se logra corroborar que el estrés si afecta al individuo, reaccionando al ambiente, poniendo al cuerpo en modo de alerta y generando pensamientos que intensifiquen los síntomas en respuesta de ello alteran su conducta, produce frustración en la persona, cambios bruscos en los estados de ánimo y la somatización del estrés en diferentes partes del cuerpo como la espalda o el cuello que es lo más frecuente, cambios en la alimentación, dificultad en dormir, irritabilidad, entre otros. Naranjo, Muñoz y Herrera toman en cuenta los puntos anteriores, pero también hay que destacar la importancia de las relaciones inter e intrapersonales que se afectan cuando tienen niveles altos de estrés, donde existe una mala comunicación y cambios en el comportamiento, que afectan directamente a la vida personal, del mismo modo que repercute en el desempeño laboral, su eficiencia y la relación sus colegas.

Algunos autores como Gallego consideran que el estrés puede ser bueno (eustrés) porque le permite adaptarse a la persona a las demandas, pero sin repercutir en su salud a diferencia del estrés malo (diestrés) que si repercute negativamente en la salud, con una prolongación de estados de frustración e ira, pero no toman en cuenta que ambos de una u otra manera afectan al organismo, a sus pensamientos y comportamientos, con la única diferencia de que se considera normal saturarse, y en caso que no puedan con todo, reaccionan distinto y esto viene a ser un “problema”.

Por ello, es importante conocer y manejar las estrategias para afrontar el estrés como Lazarus y Folkam, ellos toman en cuenta a la acción directa y la indirecta, es decir, uno que trabaja directamente con el problema y otro que regula las emociones, sin embargo, descartan el poder de la mente que por medio de los pensamientos puede intensificar una idea, causar estragos y sesgos. Hay que recalcar que el trabajar con lo que piensa el paciente le ayuda a revivir ese momento y a expresar sus emociones reflejando una alteración en la conducta, por lo que, si se enfrenta a una situación similar, sepa reaccionar a ella y comportarse de mejor manera por el autocontrol que desarrollará.

El apoyo de las personas que componen el círculo del paciente que tiene estrés es primordial, porque el tener con quien hablar al respecto lo ayuda a liberar todo lo que siente, haciéndolo sentir mejor, ya que el guardarse todo es dañino debido a que en algún momento de quiebre reaccionará descontroladamente y en reacción a esto desarrollará enfermedades que atribuya a otras causas, menos al estrés que poco a poco ha dado alertas en su cuerpo y no supo identificar por el desconocimiento.

Todo esto no solo afecta su vida personal, sino que también en lo laboral, por el hecho que la persona no va a ser eficiente, estará distraído, tendrá problemas de para transmitir la información y mala calidad en su trabajo como mencionan algunos autores como Gonzales y Vilchez, donde básicamente su rendimiento será menor al esperado, aunque no toman en cuenta la sobrecarga intencional de actividades para evadir la realidad del suceso que le provoca estrés. Es por que dentro de las instituciones se debe dar la importancia de la salud mental, generando estrategias que mejoren su desempeño sin perder de vista el objetivo principal, porque si la persona maneja sus niveles de estrés adecuadamente no tendrá problemas en su vida personal y, por ende, en su vida laboral.

Otro punto en relación al caso, es como el lugar en el cual se encuentra trabajando puede alterar a la persona, el nivel de presión al que se encuentra sometido que le hace estar alerta y el minimizar las situaciones son otro factor percibido, mismo que afecta directamente a la relación sentimental y familiar porque no hay una buena comunicación, formando una brecha cuando intentan saber el “cómo le está yendo en el trabajo”. Pese a todo lo mencionado, a lo largo de las sesiones se evidenció un cambio positivo a través de las técnicas aplicadas (registro de conductas, cómo los pensamientos crean sentimientos, costo-beneficio, programa de actividades, entre otros) donde se le enseñó a la persona a controlar esos pensamientos, los costos y beneficios de continuar con ellos y como, por medio de actividades que le generan placer puede liberar el estrés.

Esto no solo le ayudará a la persona a manejar pensamientos y sentimientos, sino que las conductas que se transmiten por medio de ellos cambiarán, siendo percibida por sus semejantes, dando más confianza, además de tener un mejor control al fracaso, donde directamente se va a ver inmiscuido el desempeño laboral, ya que como Delgado y Barrientos afirman que existe una relación con el estrés. En caso de no tener niveles de estrés elevados, no habrá problemas en la capacidad de cumplir con las tareas, será eficiente, tendrá un ambiente agradable y evitará los comportamientos agresivos. Además de que el realizar ejercicio también ayudará a la persona a liberar el estrés y la tensión que percibe del entorno en el que vive, siendo este el principal generador de estrés.

Como valor agregado, se debe enseñar a la persona a identificar los síntomas del estrés, así como lo hacen con las enfermedades físicas, para que haya una prevención oportuna y estrategias que le ayuden a manejar el estrés, y que este no tenga repercusiones graves a nivel personal y laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9. Conclusiones

El estrés actualmente, es una enfermedad que afecta a todos sin tener en cuenta su edad, etnia, condición social ni económica, su sintomatología es muy variada, pero nadie le toma atención por la desinformación que existe, atribuyendo esto a malestares de otras enfermedades o pasándolos por alto, sin tomar en serio las consecuencias que pueden causar en la salud y como esto va a afectar al desempeño laboral por las distracciones, los desequilibrios en los estados de ánimo o comportamientos agresivos con sus colegas.

Por esta razón, por medio del estudio de caso realizado se concluyó que el estrés es una respuesta del entorno, donde se prepara el cuerpo para responder a una amenaza percibida a través de los órganos sensoriales para ejercer una respuesta, que siendo excedida puede provocar daños y generarle un trastorno. A su vez, el desempeño laboral es la eficacia con la cual se realiza un trabajo, la productividad, la buena comunicación con sus compañeros, el adaptarse a las circunstancias y entregar las actividades en los plazos establecidos, implicando un buen rendimiento, mismo que debe ajustarse al puesto en el que esté laborando.

El nivel de estrés en la persona, en base a los instrumentos como es la escala de estrés percibido, dio un resultado de 19 puntos que significa “de vez en cuando estresado”, donde por medio de la entrevista y el cuadro psicopatológico se confirmó que la persona si tiene estrés, según su sintomatología en el CIE-10 se llegó al diagnóstico presuntivo F43.00 reacción al estrés agudo.

Por último, se estableció que sí incide el estrés en el desempeño laboral de la persona, porque los síntomas tanto fisiológicos, emocionales y conductuales afectan de forma negativa a la salud del individuo, que a su vez repercuten en desempeño de su trabajo, como también una escasa comunicación con sus colegas. Debido a todo esto, una vez obtenido el diagnóstico se realizó un plan de intervención en base a las necesidades del paciente por medio de técnicas de la TCC, donde se evidenciaron cambios positivos como el aprender a manejar sus pensamientos, controlar sus emociones, retomar actividades que le gustaban, aplicar la técnica de respiración y el realizar ejercicio, que le ayudó a reducir la sintomatología inicial.

10. Recomendaciones

En este estudio, se hace énfasis a las consecuencias que genera el estrés en la persona, el cómo afecta a su vida diaria y se evidencia sus síntomas en diferentes aspectos, del mismo modo que nadie toma en serio esta enfermedad. Es por ello, que se recomienda educar a las personas sobre el estrés, hacer una prevención y darles estrategias para que lo puedan manejar de mejor manera y, a su vez, mejorando su bienestar integral y sobre todo en el desempeño laboral.

Por consiguiente, es fundamental no minimizar los pensamientos, sentimientos ni las molestias para aparentar estar sanos, el reconocer que se tiene un problema es el inicio al cambio, por tanto, se debe acudir a un profesional para tener una atención más personalizada y un plan de intervención que se acople a las necesidades que se presenten, ya que, una vez diagnosticado el problema, será más fácil abordarlo.

Como punto final, al ver que, si existe una incidencia del estrés en el desempeño laboral y como esta viene a afectar en ambos ámbitos, sería necesario que las instituciones en las que trabajen prioricen la salud mental, realizando chequeos psicológicos a sus trabajadores por profesionales competentes, para que encuentren la problemática y lo aborden, realizando cambios positivos a la salud de la persona, los mismos que se verán reflejados en la forma en que se desempeñe trabajando.

REFERENCIAS Y ANEXOS

Referencias

- Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Barranza, A. (2007). El campo de estudio del estrés: del Programa de Investigación Estímulo-Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno. *Revista Internacional de Psicología*, 8(2), 1-30.
- Barrientos, K. (2015). *RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL*[Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar].
- Bravo, L., García, U., Hernández, M., y Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Inv Ed Med*, 2(7), 162-167.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Certuche, N., y Llorente, O. (2020). *ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA REDECOL E.S.P.* Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/dd0f2cb8-bb3a-4afd-9910-c0bf1fec9723/content>
- Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.
<https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20tiene%20la%20potencialidad,de%20su%20equipo%20de%20trabajo.>
- Fadul, A. (2021). *Relación de la satisfacción profesional y el rendimiento laboral de los empleados del Departamento de Conciliaciones de una Entidad Financiera, en el año 2019*. Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador.

Fernández-Ballesteros, R. (2013). Evaluación psicológica Conceptos, métodos y estudio de casos. Universidad Complutense de Madrid.

Gallego, Y., Gil, S., y Sepúlveda, M. (2018). *REVISIÓN TEÓRICA DE EUSTRÉS Y DISTRÉS DEFINIDOS COMO REACCIÓN HACIA LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACIÓN CON LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO*. Universidad CES.

García, M., y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19), 11-30. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>

Gonzales, M. (2020). *NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI SIPÁN TOURS S.A.C – CHICLAYO 2019*. Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086/Gonzales%20Ancajim%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, W., y Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión*, (51), 54-74. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n51/2145-941X-pege-51-54.pdf>

González, R., y Cardentey, J. (2015). La historia clínica médica como documento médico legal. *Rev Méd Electrón*, 37(6). <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v37n6/rme110615.pdf>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*.

Herrera, D., Coria, G., Muñoz, D., Graillet, O., Aranda, G., Rojas, F., Hernández, E., e Ismail, N. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *eNeurobiología*, 8(17), 1-23. [https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8\(17\)220617.pdf](https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8(17)220617.pdf)

Intriago, C. (2019). *PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL TRATAMIENTO DEL TRASTORNO DE DEPRESIÓN MAYOR DESDE EL ENFOQUE COGNITIVO CONDUCTUAL*. Universidad Técnica de Machala.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14542/1/ECFCS-2019-PSC-DE00022.pdf>

Leahy, R. (2018). *Técnicas de Terapia Cognitiva*.

Mancilla, C., y Vara, K. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2018*[Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26339/mancilla_chc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, S., Molina, D., Ochoa, R., Sánchez, O., y Esquivel, J. (2020). Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Acta Pediátrica México*, 41(Supl 1): S127-S136. <https://www.medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2020/apms201q.pdf>

Naranjo, M. (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Educación*, 33(2), 171-190. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Paris, L., y Omar, A. (2009). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. *Psicología y Salud*, 19(2), 167-175.

Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Ciencias Sociales*, XVI(3), 493-505.

Regueiro, A. (s.f). *Conceptos Básicos: ¿Qué es el estrés y como nos afecta?* Universidad de Málaga.

Reyes, A., y Viteri, G. (2023). *Prevalencia y factores asociados de estrés laboral, ansiedad y depresión en docentes que imparten clase en primaria vs secundaria de las unidades educativas Leoncio Cordero de la ciudad de Cuenca y Miguel Leoro Vásquez de Ibarra, en el periodo septiembre 2022 enero 2023*[Tesis de Maestría, Universidad de Las

Américas]. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14700/1/UDLA-EC-TMSSO-2023-06.pdf>

Rodríguez, K., y Lechuga, P. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf>

Torres, M., Vega, E., Vinalay, I., Arenas, G., y Rodríguez, E. (2015). Validación psicométrica de escalas PSS-14, AFA-R, HDRS, CES-D, EV en puérperas mexicanas con y sin preeclampsia. *Enfermería Universitaria*, 12(3), 122-133. <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v12n3/1665-7063-eu-12-03-00122.pdf>

Vélez, J. (2018). *Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS*. Universidad Católica de Guayaquil.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA
MODALIDAD PRESENCIAL



ANEXO 1.

ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA

1. ¿Qué tan cansado o desanimado se siente al realizar sus actividades diarias?
2. ¿Cómo se siente o reacciona ante las situaciones que están fuera de su control?
3. ¿Ha sentido que cuándo no puede manejar una situación, su corazón empieza a acelerarse?
4. ¿Siente que no puede conciliar el sueño con normalidad por estar pensando en preocupaciones o en el trabajo?
5. ¿Siente que ha sobre pensando mucho las situaciones y esto le provoca dolores de cabeza?
6. ¿Qué parte del cuerpo suele dolerle cuando presenta exceso de preocupaciones?
7. ¿Ha habido situaciones en las que ha explotado cuando las cosas no salen como las había planeado cuando está laborando?
8. ¿Ha sentido que tiene problemas para afrontar las dificultades que se presentan dentro de su vida diaria y laboral?
9. ¿Siente que tiene problemas para relacionarse con los demás cuando algo le molesta o siente que todo le va mal?
10. ¿Le resulta difícil distribuir bien su tiempo y eso le provoca dejar tareas a medias o desplazarlas habitualmente?





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA
MODALIDAD PRESENCIAL



ANEXO 2.

FICHA DE OBSERVACIÓN CLÍNICA

MODELO DE REPORTE DE OBSERVACIÓN PSICOLÓGICA

I. DATOS GENERALES:

Nombre: I.J.R.S.

Sexo: Masculino

Edad: 28 años

Lugar y fecha de nacimiento: Machachi, 02/11/1994

Instrucción: Superior

Tiempo de Observación

Minutos: 30

Hora de Inicio: 05:15 p.m.

Hora final: 05:45 p.m.

Fecha: 12/07/2023

Tipo de Observación: Clínica

Nombre del Observador (a): Nayely Milena Mazón Pinos

II. DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN:

2.1 DESCRIPCIÓN FÍSICA Y VESTIMENTA.

El paciente es un hombre de 28 años de edad que asiste a la sesión de forma libre y voluntaria, con una vestimenta acorde a la situación, sin nada extravagante. Se muestra como una persona seria, de tez morena, contextura normal, cabello oscuro/arreglado y con una estatura que sobrepasa en 1,70m.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE.

Se lo realizó en el domicilio del paciente, en un espacio cerrado donde solo se encontraba el y el terapeuta, hubo ruido por los ladridos de los perros que le distraían en ocasiones.

2.3 DESCRIPCIÓN DE LA CONDUCTA

Su comportamiento al inicio era desconfiado, miraba constantemente el lugar, hacía contacto visual cuando hablaba, pero lo evitaba en temas que le generaban malestar o irritación, su postura era recta y tensa que no le permitía relajarse, poco a poco fue tomando más confianza conforme avanzaba la sesión, siendo más interactivo y amigable al final.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA
MODALIDAD PRESENCIAL



III. COMENTARIO:

La observación clínica nos permitió conocer y analizar como el paciente se expresa a través de sus expresiones faciales, movimientos corporales, lenguaje verbal y no verbal, entre otros.

ANEXO 3.

HISTORIA CLÍNICA

H.C# 1

Fecha: 12 / 07 / 2023

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombres: I.J.R.S **Edad:** 28 años
Lugar y fecha de nacimiento: Machachi, 02 de noviembre de 1994
Género: Masculino **Estado civil:** Soltero **Religión:** Católica
Instrucción: Superior **Ocupación:** Policía
Dirección: Tambillo **Teléfono:** 09XXXXXXXX9
Remitente: Est. De Psicología Mazón Nayely

1. MOTIVO DE CONSULTA

Asistencia psicológica para resolver problemas personales que pueden afectar a su desempeño en el trabajo.

2. HISTORIA DEL CUADRO PSICOPATOLÓGICO ACTUAL

El paciente por medio de la entrevista presencial manifestó tener pequeños dolores en la parte lumbar, pero los atribuye al ejercicio que realiza dentro de su trabajo, presenta en ocasiones dolores de cabeza. Expresó también que ha tenido un aumento en las palpitations cardiacas por la tensión a la que es expuesto en los operativos que realiza con la utilización de su arma. Cabe recalcar que pese a la tensión el indicó no haberse quedado paralizado, sino que primero piensa antes de actuar para evitar un mal procedimiento.

Manifestó no haber tenido cambios considerables en su alimentación, su periodo de sueño oscila entre 4-6 horas, además de presentar irritabilidad en ocasiones dentro de su trabajo, pero expresó que no es frecuente. Al momento de salir o estar franco en la ciudad donde siente que lo están persiguiendo, por lo que está alerta tanto fuera y dentro del trabajo, que en ocasiones ha generado malestar en su pareja por no prestarle la atención necesaria.

Dentro de lo laboral el cree haber generado cierta insensibilidad por las situaciones a las que se ha expuesto, así como normalizar y minimizar ver muertos o mutilaciones,





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA
MODALIDAD PRESENCIAL



pero cuando hay personas heridas le causa malestar o pena, en ocasiones se irrita con sus compañeros de trabajo por su irresponsabilidad o por realizar mal los documentos que él requiere. Por último, expresa también tener preocupaciones, pero los relaciona a los estudios y la carga de trabajo que considera normal.

3. ANTECEDENTES PSICOPATOLOGICOS FAMILIARES (Refiera si existen problemas psicológicos familiares) N/A.

4. HISTORIA PERSONAL

6.1. ANAMNESIS (Embarazo, parto, lactancia, marcha, lenguaje, control de esfínteres, funciones de autonomía, enfermedades).

El embarazo no fue planeado, el parto fue natural, el periodo de lactancia fue alrededor de un año, el empezó a caminar a los 11 meses, empezó a hablar a la edad de un año. El control de esfínteres aproximadamente a los 2 años cuando le enseñaron a avisar para ir solo al baño, aprendió a los 3 años y 8 meses a vestirse solo, no presenta enfermedades hasta la actualidad.

6.2 ESCOLARIDAD (Adaptabilidad, rendimiento, relación con pares y maestros, aprendizaje, cambios de escuela).

Al iniciar la etapa escolar se adaptó correctamente, no lloró, mantuvo un buen rendimiento académico en su etapa escolar, no tuvo cambios de escuela o colegios, y tuvo una buena relación con sus semejantes y docentes.

6.3 HISTORIA LABORAL

Tiene una buena relación con sus compañeros subalternos, pero si hay un poco de dificultad en tanto a la comunicación con sus superiores por formas de actuar o pensar.

6.4 ADAPTACIÓN SOCIAL

La relación con sus pares la describió como favorable, aunque en ocasiones le cuesta relacionarse, por la falta comunicación con temas de interés con otros en conversaciones o los gustos que tienen.

6.5 USO DEL TIEMPO LIBRE (ocio, diversión, deportes, intereses)

Le gusta pasar su tiempo libre con su madre y familia, le gusta nadar, hacer ejercicio, dibujar y leer.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA
MODALIDAD PRESENCIAL



6.6 AFECTIVIDAD Y PSICOSEXUALIDAD

Se relaciona mejor con los de su mismo sexo, es un poco cohibido con el sexo opuesto, demuestra su cariño por medio de acciones, tiene más cercanía con su madre.

6.7 HÁBITOS (café, alcohol, drogas, entre otros)

No le gusta fumar ni tomar alcohol.

6.8 ALIMENTACIÓN Y SUEÑO.

Come normal, duerme de 4-6 horas en las noches.

6.9 HISTORIA MÉDICA N/A

6.10 HISTORIA LEGAL N/A

6.11 PROYECTO DE VIDA

Seguir preparándose intelectualmente ante los nuevos retos, continuar con sus estudios.

7 EXPLORACION DEL ESTADO MENTAL

7.1 FENOMENOLOGÍA: (Aspecto personal, lenguaje no verbal, biotipo, actitud, etnia, lenguaje)

Asistió arreglado, limpio, estaba tranquilo, su lenguaje era fluido y entendible, mestizo, miraba a los ojos cuando daba las respuestas, se mostró en ocasiones irritable.

7.2 ORIENTACIÓN: orientado en tiempo, persona y espacio.

7.3 ATENCIÓN: hiperproséxico

7.4 MEMORIA: mnésico

7.5 INTELIGENCIA: dentro de los parámetros normales

7.6 PENSAMIENTO: pensamientos intrusivos

7.7 LENGUAJE: fluido, entendible y claro

7.8 PSICOMOTRICIDAD: sin alteraciones

7.9 SENSOPERCEPCIONES: ideas persecutorias

7.10 AFECTIVIDAD: irritabilidad, indiferencia afectiva.

7.11 JUICIO DE REALIDAD: sin alteraciones

7.12 CONCIENCIA: hipervigilante.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA
MODALIDAD PRESENCIAL



8. PRUEBAS PSICOLOGICAS APLICADAS

Escala de estrés percibido pss – 14, con una puntuación de 19 indicando que “de vez en cuando está estresado”.

Cuestionario de evaluación del desempeño laboral, con un puntaje de 47 manifestando un “nivel de desempeño medio”

9. MATRIZ DEL CUADRO PSICOPATOLOGICO

10. Formulación del caso (Describir, factores predisponentes, eventos precipitantes, factores perpetuantes, el tiempo de evolución)

Función	Signos y síntomas	Síndrome
Cognitivo – afectivo	Pensamientos intrusivos, hipervigilancia, irritabilidad, indiferencia afectiva y frustración	Estrés
Conducta social	Dificultad en las relaciones personales y está en constante vigilancia	
Somática	Dolores de cabeza, espalda y taquicardia.	

Factores predisponentes: el no crecer con su padre, realizar las cosas por su cuenta sin pedir ayuda y su miedo al fracaso lo hacen abordar más cosas de lo que puede realizar.

Eventos precipitantes: la inseguridad del nuevo pase, ya que cree que lo persiguen constantemente.

Factores perpetuantes: las situaciones de riesgo a la que se somete en operativos.

Tiempo de evolución: más de un año por el cambio de localidad de servicio.

11. DIAGNÓSTICO PRESUNTIVO

F43.00 Reacción al estrés agudo leve.

12. PRONÓSTICO

Favorable

13. RECOMENDACIONES





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA
MODALIDAD PRESENCIAL



Reunirse en las fechas establecidas para poder aplicar técnicas que le ayuden a manejar el estrés de mejor manera, para que no afecte en su vida personal, en sus relaciones interpersonales ni en su desempeño laboral.

Firma del pasante,

Psi. Nayely Mazón

ANEXO 4

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO PSS – 14





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA
MODALIDAD PRESENCIAL



Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS)

Versión española (2.0) de la *Perceived Stress Scale (PSS)* de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor. Escala de Estrés Percibido - *Perceived Stress Scale (PSS)* – versión completa 14 ítems.

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una "X" cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	X	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	X	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	X	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	X	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	X
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	X
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	X	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	X	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	X	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	X	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	X	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	X	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	X
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	X	2	3	4

Versión 2.0

ANEXO 5

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA
MODALIDAD PRESENCIAL



Cuestionario de evaluación del desempeño laboral.

Nombre y Apellidos: I J. R. S

INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que, en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Nunca a Siempre.

DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
	1	2	3
1. Realiza usted atajos para realizar las tareas encomendadas.	X		
2. Cumple a cabalidad las tareas encomendadas por sus superiores.			X
3. Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas		X	
4. Asume y practica los valores dados en la institución para lograr la misión.			X
5. Comparte con sus compañeros sus conocimientos e información adquirida para el logro de la misión.		X	
6. Siente usted que logra tener mejoras en la ejecución de sus tareas.		X	
7. El trabajo en equipo, logra mejoras en sus labores.		X	
8. Ofrece apoyo en eventos u otras actividades que realiza para mejoras de la institución.		X	
9. Apoya en ejecución de proyectos nuevos para la sociedad.		X	
10. Cree usted que se percibe el apoyo de la sociedad en la ejecución de los proyectos		X	
11. Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas durante su horario de trabajo establecido.			X
12. Maneja adecuadamente su información y su tiempo			X
13. Alcanza los fines trazados en la labor que realiza.			X
14. Cree usted que el área donde labora cumple con los fines trazados para la sociedad.		X	
15. Cree usted que el trabajo en conjunto ayuda en la mejora de los fines trazados de la entidad.		X	
16. Su formación profesional ayuda en el desempeño y bienestar del área.			X
17. Es capaz de proponer mejoras en el área en base a sus conocimientos.		X	
18. Tiene bien organizado su lugar de trabajo para la realización de sus funciones.			X
19. Realiza usted constantes cursos, capacitaciones, diplomados, etc.			X
20. Sus relaciones personales son buenas con sus compañeros y superiores.		X	





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA
MODALIDAD PRESENCIAL



ANEXO 6

ENTREVISTA CON EL PACIENTE





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA
MODALIDAD PRESENCIAL



ANEXO 7

FORMULARIO “CÓMO LOS PENSAMIENTOS CREAN SENTIMIENTOS”

FORM 2.2 “COMO LOS PENSAMIENTOS CREAN SENTIMIENTOS”		
EVENTO/ HECHO	PENSAMIENTO (Pienso que...)	Sentimiento (Por lo tanto, me siento...)
Uso de agente químico en el curso.	Hoye tiempo no habia estado en el gal.	Preocupación
Nado 1 km en piscina	Respiración constante y dejar el dolor y cansancio de lado	Satisfacción
Prueba de conocimientos	Recordar todo lo aprendido hasta la fecha en el curso	Ansiedad.
Cortada en el pie s: partraal	Tiempo de recuperación	Preocupación
Dolor por la cortada en el pie durante prote	No podre lograr la meta	Decepción
Viajar franco luego del curso.	Un poco de sueño porque era durante la noche.	Susto.
Reunion familiar	Preparar algo bueno para compartir	Felicidad.
Detención de un intrator por robo.	Neutralizar y atender a la víctima	Respuesta inmediata
Uso de agente químico en el curso	Preparar la resistencia que tenia en la escuela	Satisfacción
Cita odontológica	Dolor durante el procedimiento	Miedo.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA
MODALIDAD PRESENCIAL



ANEXO 8

CORRECCIONES CON LA DOCENTE TUTORA

