



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



**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
PSICÓLOGO CLÍNICO**

**PROBLEMA:**

**ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO  
PROFESIONAL DE UN ADULTO DE 41 AÑOS DEL CENTRO DE  
SALUD NUEVO SAN JUAN**

**AUTOR:**

**RAMIREZ BARZOLA JOSELYN ANDREA**

**TUTOR:**

**MSC. AMAIQUEMA MARQUEZ FRANCISCO ALEJANDRO**

**BABAHOYO – 2023**

## INTRODUCCIÓN

Este documento es un estudio de caso realizado con fines de aprobación de la carrera de psicología clínica antes de la obtención de una licenciatura universitaria. Para la creación de este escrito se empleó una línea de investigación; la salud integrativa y sus factores fisiológicos, psicológicos, sociales y campos de estudios como psicoterapia individual o grupal, misma que otorga la Universidad Técnica de Babahoyo.

El estrés se ha venido estudiando como una respuesta normal durante muchos años y una persona se adapta a las diferentes situaciones que se le ofrecen en el ámbito laboral e inclusive estas reacciones dependen en gran medida de los mecanismos de afrontamiento del sujeto para que el nivel de estrés no supere los umbrales de resistencia psicológica de estos mecanismos, a su vez, ayudaran a regular las emociones e identificar los pensamientos que provocan malestar y deterioro de la salud mental.

En este sentido, el estrés en el trabajo se define como el resultado de la ocurrencia de factores de riesgo psicosocial o simplemente los riesgos psicosociales que pueden afectar la salud de los empleados y las actividades empresariales a mediano plazo o a largo plazo. Para desarrollar este caso de estudio, como primer punto de identificará el impacto del estrés laboral en el ámbito profesional, teniendo en cuenta la edad del paciente, se realizará una evaluación psicológica pertinente con métodos de recolección de datos psicológicos, a través del paciente se puede realizar la historia clínica, pruebas psicológicas, observación de signos y síntomas clínicos.

El objeto de estudio principal fue determinar el impacto del estrés laboral en el ámbito profesional de un adulto de 41 años de edad del Centro de Salud Nuevo San Juan, utilizando los métodos cualitativos para evaluar la cognición, la emoción y las habilidades sociales y aspectos físicos que describen los signos y síntomas, y en algunos caso los niveles elevados de estrés y como enseñar al paciente a desarrollar los mecanismo de afrontamiento para aliviar el estrés de un modo mucho más saludable.

En el presente trabajo se desarrolló los siguientes puntos como: justificación, objetivos, sustento teórico, métodos utilizados, recopilación de datos, resultados obtenidos, conclusiones, bibliografía y los anexos, dicha información que ha sido observado y analizados cuidadosamente ya que serán de una parte de gran importancia de esta presentación previo a la obtención del título universitario.

## **DESARROLLO**

### **Justificación**

El presente estudio corresponde a un caso de estrés laboral en salud mental y se analiza de manera análoga para revelar las experiencias técnicas y metodológica del caso, esta investigación se lleva a cabo debido a la alta tasa de estrés laboral que experimentan en la actualidad los empleados del sector públicos debido a sus largas jornadas de trabajo; emplazamiento que se ve afectada al momento de hacer frente a estos estresores, trabajo bajo presión, inhabilidad para afrontar a su superior y colegas, penuria para hacer frente a posturas del hogar sin una asiduidad oportuna. Los signos y síntomas que se puede presentar a largo plazo pueden obtener estrés situacional experimentando dificultades en el área psicoemocional del paciente.

El primordial beneficiado de este estudio de caso será el paciente, esto se debe a que a través de la psicoterapia es posible escrutar los factores angustiosos que provocan el malestar. Este raciocinio proporciona al paciente destrezas que les ayudan a comprender el origen de su malestar, mejorar las relaciones interpersonales, construir relaciones, trabajar con las emociones, reducir los pensamientos automáticos y adaptarse al ritmo de trabajo que la institución requiere para desarrollarse.

Este estudio de caso es de absoluta importancia ya que, se cuenta con la predisposición del paciente, ya que tienden a someterse a un análisis metodológico utilizando herramientas adecuadas del problema principal del estrés laboral; además ayuda a dar solución a casos similares que todo profesional de la salud mental dé una resolución a casos que encuentra en su vida profesional.

La utilización de este presente está dada por que se ha considerado fases importantes como la voluntad que tiene el paciente de mejorar el bienestar de la salud mental y la calidad de vida, mediante la obtención de técnicas terapéuticas, entrevista, técnicas cognitivas conductuales y psicoeducación en diferentes estresores que afecta la salud mental del paciente que están abrumado por la vida diaria y con el redireccionamiento adecuado ira mejorando significativamente su salud mental.

### **Objetivo**

Determinar la influencia del estrés en el ámbito profesional de un adulto de 41 años, del centro de salud nuevo San Juan, mediante técnicas psicológicas para mejor su calidad de vida.

## SUSTENTOS TEÓRICOS

### Estrés

El término estrés proviene de la palabra griega *Stringere*, que significa causar o provocar estrés, fue utilizado por primera vez en el siglo XIV por Hans Selye que era un fisiólogo y médico que decía que el estrés “es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga” (Slipak, 2023)

Él llega a esta definición después de descubrir una hormona sexual donde suministraban extractos de ovario bovino en ratones para observar algunas alteraciones que no podían atribuirse a esta hormona. Poco después encontró los cambios ya conocidos por todos, como lo es hipertrofia de la corteza suprarrenal, atrofia del timo, bazo y ganglios linfáticos y por último hemorragia y úlceras profundas en el estómago e intestino delgado.

Mejor dicho, este término se utilizó para aclarar la reacción que expone el cuerpo de los roedores a una secuencia de estímulos constantes durante mucho tiempo y esto ha provocado una respuesta fisiológica que esta pretende contrarrestar la amenaza para rescatar el equilibrio corporal.

(Slipak, 2023) finalmente observo que cada cambio era reciproco y juntos formaban un claro síndrome, al que llamo general de adaptación, ya que descubrió que todas las sustancias toxicas eran independientemente de su origen y que producían la misma reacción incluyendo frio, calor, infección, trauma, hemorragia y factores emocionales que en el año 1950 lo denomino como factores estresores

El Síndrome de Adaptación General de Selye, fundamentada a nuestro tema, se basa en la respuesta del organismo ante una situación ambiental estresante divididas en fase de alarma o reacción que es donde el organismo comienza a desarrollar una serie de cambios fisiológicos y psicológicos (ansiedad-agitación), fase de resistencia o adaptación es donde el cuerpo da una respuesta ante el estresor y por último la fase de agotamiento que es cuando empiezan agotarse las defensas del cuerpo (Selye, 2023)

El estrés se ha venido estudiando durante muchos años y diversos autores lo han clasificado al estrés como bueno y malo, facilitador y des habilitador.” En términos generales es posible utilizar definiciones derivadas a la física. En este el término estrés se refiere a la fatiga material, la presión ejercida por un cuerpo sobre otro.

Para Richard Lazarus y Folkman definen al estrés como un conjunto de relaciones

específicos entre una persona y situación, que esta se evalúa como una carga o un exceso de expedientes y que ponen en riesgo el bienestar de un individuo. Hace hincapié en los factores psicológicos, cognitivos y en los procesos de evaluación. Lazarus argumenta que la evaluación cognitiva ocurre cuando una persona considera dos factores principales que afectan la respuesta del estrés y que estos dos factores incluyen, tendencias ominosas hacia el estrés personal y una evaluación de recursos importantes para reducir, tolerar o eliminar los factores estresantes y el estrés que causan (Sincero, 2019)

El estrés tiene muchas definiciones que nos hacen pensar, ¿Cuál es el argumento correcto?, pero también nos permite analizar características comunes como el estrés, por ejemplo, una serie de reacciones corporales cuando experimentamos una situación estresante, estrés bajo o bajo, el cerebro cree, es decir si la primera situación es una amenaza inmediata a su seguridad, iniciara una segunda fase para examinar la información disponible o los recursos para hacer frente de como las amenazas, la presión constante no darán resultados si no se tiene suficientes fondos o mecanismo de acción (Jose Perez Martinez, 2020).

### **Estresores**

Es todo evento, posición, persona que nos rodea y puede ser un estresor potencial, pero por lo general los estresores son menos reales si lo hablamos de una manera general, al referirnos a un estresor se refiere al estímulo o situación amenazante que provoca una reacción general no especificada que puede hacer que cambie la adaptación, desde la ira inmediata, amenazas de posible muerte, hasta la decepción o el dolor a menudo que tiene muchas causas diferentes. Por ejemplo, un divorcio es un factor estresante, pero también lo es una boda o un bebe e incluso la muerte de un familiar (Regueiro, 2021)

Por tanto, el estrés es un desequilibrio significativo es decir es consciente entre las necesidades y las respuestas individuales, donde el hecho de no satisfacer, esta necesidad tiene consecuencias importantes y consientes. Otras definiciones manifiestan que el estrés es un equilibrio entre las necesidades, esperanzas o deseos personales que el individuo necesita, espera o lo que aspira y lo que la realidad (trabajo, en caso de estrés laboral) le ofrece satisfacer esas necesidades, esperanzas o deseos. (Mc Grath, 2022)

Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral se identifica como un conjunto de respuestas emocionales, psicológicas,

cognitivas y conductuales a las demandas ocupacionales que se exceden los conocimientos y habilidades del empleo para un desempeño óptimo. Por ejemplo, puede presentarse tensión muscular, aumento de la presión arterial y del ritmo cardíaco; miedo irritable, ira, depresión; y tiene síntomas como concentración reducida, dificultad para resolver problemas y productividad reducida (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2019)

El estrés laboral no es un fenómeno nuevo en los últimos tiempos, pero cabe señalar que muy pocas personas desconocen realmente cómo identificar cuando están abrumados por la presión del trabajo, lo que llamamos estrés, por esta razón muchas personas no acuden a un profesional que pueda tratarlos y brindarle un apoyo para que puedan desarrollar estrategias de afrontamiento efectivas y que estas le sean útiles y prácticas en sus labores diarias.

### **Causas del estrés laboral**

Según (Gacto, 2018) existe algunas causas del estrés laboral:

- Demasiado trabajo, relaciones problemáticas.
- Condiciones de trabajo insatisfactorias
- Expectativas económicas, salarios insuficientes
- Horas extras de trabajo
- Falta de incentivos, miedo a ser despedido etc.
- La autoexigencia:

Estos factores nos afectan a todos por igual, hay trabajadores que son perfectamente capaces de soportar un día ajetreado, pero no pueden asumir grandes responsabilidades y son inmunes a las malas condiciones laborales, mientras que otros tienen que soportar o tolerar estas situaciones que en muchas ocasiones se les vuelven insostenibles.

### **Efectos del estrés**

En cuanto los efectos inducidos por los estresores, se ha observado que existen respuestas sintomáticas de tipos fisiológicos, psicológicos y conductuales, por ejemplo para Ivancevich y Mattesson, el impacto podría ser Cognición, incluyendo: falta de toma de decisiones, falta de concentración, falta de atención. Estos efectos conllevan consecuencias como enfermedades adaptativas (enfermedad cardiovascular, alergias,

dolores de cabeza, ansiedad, depresión, apatía, neurastenia).

Cooper, (1983), citado por Blanco Guzmán, (2023), como consecuencia del estrés, cansancio físico y mental, crisis nerviosas, irritabilidad y tensión nerviosa, ansiedad, bajo rendimiento, insatisfacción laboral, pérdida de confianza en uno mismo, irritabilidad, indica que se puede manifestar como una pérdida del letargo (pág. 5).

Además esto confirma que puede interactuar con el cuerpo humano arrojando hormonas, estas hormonas estimularán los pensamientos y aumentarán sus músculos y aumentarán su frecuencia cardíaca. Estas respuestas son buenas a corto plazo por que te ayudan a sobrellevar situaciones estresantes.

### **¿Cómo combatir el estrés laboral?**

Es importante recalcar la importancia de prestar atención al aumento de la siniestralidad laboral y al descenso del rendimiento, tanto el ausentismo como el existencialismo, teniendo en cuenta la demanda laboral actual y la respuesta de cuando nuestro cuerpo se enfrenta a eventos estresantes que duran mucho tiempo, el estrés laboral puede volverse crónico este puede ser muy dañino y afectar nuestra salud.

Especialmente en las primeras etapas del estrés, a menudo nos encontramos ineficaces en el trabajo, tratando de evitar tareas masivas a través de medios ineficaces. Del mismo modo, los síntomas ambiguos deben señalarse incluso si no coinciden con un diagnóstico específico. (Alvarez, 2019, pág. 49)

A nivel social, es importante fomentar un entorno social sensible a las posibles consecuencias del estrés laboral y la necesidad de conciliar trabajo y familia. Según Álvarez menciona que “empresas y organizaciones crean un ambiente de trabajo positivo y de alto nivel para la salud de los trabajadores” (pág. 59). Agregando que el estrés laboral es un tema clave y que las empresas deben contar con programas preventivos para detectar y manejar el estrés laboral y sus efectos.

Encontrar estrés en el trabajo debe conducir a un comportamiento empresarial, reconsiderar la existencia de los factores preventivos en términos de diseño e implementación del trabajo, la intervención organizacional incluye una amplia variedad de acciones, inicialmente reducir la redundancia y la sobrecarga de trabajo.

### **Burnout**

El síndrome de Burnout (SB), también conocido como burnout laboral o “síndrome quemado”, fue identificado por primera vez por Herbert Freudenberger en

1974 en su libro *Exhaustion: The High Cost of High Performance*. Generalmente, el trastorno es el resultado del estrés crónico en el trabajo y se caracteriza por agotamiento emocional, cinismo laboral y distanciamiento (despersonalización) y angustia emocional e incluso la pérdida de la capacidad de comunicarnos. (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2019, pág. 3)

Este síndrome ocupa el segundo lugar en Europa entre los trastornos de salud laboral afecta a los trabajadores. Las psicólogas Christina Maslach y Susan Jackson ampliaron su descripción para dividir el agotamiento en tres dimensiones, agotamiento emocional, crecimiento personal y despersonalización, estos términos se refieren a las actitudes negativas hacia las personas en el entorno, lo que conduce a bajas tasas de empleo y agotamiento de los trabajadores en el entorno laboral.

### **Ámbito profesional**

Se entiende como ámbito profesional, actividades multidisciplinarias para promover y proteger a los trabajadores, esta disciplina tiene como objetivo el control de accidente y enfermedades minimizando las situaciones peligrosas, este término se entiende como reducción o eliminación de los factores de riesgo en el lugar de trabajo en el cual se tiene en cuenta las condiciones de trabajo y su organización. (OMS, 2019, págs. 1, 2).

Cuando el entorno de trabajo se vuelve “tóxico”, es decir, todos los elementos físicos, materiales interactúan entre sí, creando una reacción negativa, se puede decir que la respuesta de la misma crea un ambiente en el que los trabajadores están insatisfechos y el trabajo afecta el estado de ánimo y en consecuencia perjudica nuestra salud mental.

La salud profesional se basa en un ambiente de trabajo digno con condiciones de justa en las que los trabajadores pueden realizar sus actividades con dignidad y participar en la mejora de sus condiciones de salud y seguridad. El lugar de trabajo incluye todos los aspectos que afectan las actividades que se desarrollan en oficinas, fábricas, campos, hospitales, oficinas gubernamentales, etc. (Pinzón, 2023, págs. 2,3)

Agregando que el ambiente de trabajo es digno y de calidad donde los colaboradores pueden contribuir a una mejora laboral, desarrollar, mantener el bienestar físico, mental y social de todos los trabajadores, prevenir desórdenes de salud y realizar actividades, gestionar riesgos delimitar áreas de trabajo.



## **Desarrollo profesional**

Según (Gómez), El desarrollo profesional es fundamental porque fomenta un sentimiento de crecimiento, progreso y superación. Es de gran importancia que en una institución de cualquier índole necesite un departamento de Recursos humanos tenga una política de desarrollo clara y que los trabajadores sean conscientes de su evolución profesional desde el primer día.

Asimismo, se refiere a la etapa en la que una persona se siente satisfecha y desarrollada en su carrera en la empresa debido al logro de metas objetivos personales, así como la atención y la admiración de sus compañeros, entre las ventajas que ayuda el desarrollo profesional, representan las siguientes:

- Promover recompensas económicas por el esfuerzo de los trabajadores.
- Un mayor nivel de compromiso y responsabilidad y un sentido de reciprocidad por parte de la empresa.
- Mejorar el trabajo en equipo siempre que el plan de desarrollo de carrera incluya criterios que promuevan la cooperación y la comunicación.
- Incrementar la productividad y el desempeño profesional.

Dada la cantidad de tiempo que las personas pasan en el trabajo en la edad adulta, es muy importante brindar a los trabajadores oportunidades para mejorar sus condiciones laborales. Como lo menciona (Tkatchov, 2019) autor de (Proactive Professional Learning):” La persona promedio pasa una cuarta parte de su vida en el trabajo, por lo que la satisfacción laboral puede tener un impacto significativo en la calidad de vida”.

Claramente el desarrollo profesional mejora su valor profesional al adquirir nuevas habilidades y experiencias que lo ayudaran a avanzar en su carrera. La calidad de vida, tanto dentro como fuera de la empresa, es lo que más preocupa en el área de “Recursos humanos” a la hora de plantear planes de desarrollo, un análisis personal es una herramienta muy útil para planificar los objetivos profesionales, por la cual permite analizar los intereses y fortaleces mejor tus habilidades en diferentes áreas.

## **Influencia en el desarrollo profesional y personal**

El desarrollo personal ayuda a definir los objetivos personales y profesionales. No solo te dice tus objetivos y que habilidades necesitas fortalecer para alcanzarlos, sino que también te embarca en viajes específicos para alcanzar un mayor nivel de desarrollo

personal, además trae consigo grandes beneficios profesionales ya que recibimos más información en áreas específicas que queremos desempeñar con mucha más factibilidad. (Arcapolis, 2021, pág. 7)

Por esta razón ser alguien con buena actitud y de comunicación clara contribuye a un mejor ambiente de trabajo. La tolerancia y la flexibilidad permitirá la interacción tanto a nivel personal como profesional, como resultado de interactuar con los demás se vuelve mucho más fácil y cómodo.

La realización profesional conduce a un estado de bienestar de progreso que te ayuda a alcanzar tus objetivos profesionales y de vida. Su objetivo principal es que mejore sus habilidades y capacidades, no solo a nivel laboral si no también emocional, para ayudarte a sentirte exitoso, realizado, motivado y en paz.

### **Aspecto del profesional**

Harvey (2017), afirma quien quiera crecer profesionalmente debe considerar los siguientes aspectos para lograr sus objetivos:

- **Conocimiento técnico:** Se trata de aspectos como la preparación en el campo de trabajo y actividad.
- **Trato a los demás:** Es una habilidad importante cuando se trata del aspecto personal, es externo, sabe hacer peticiones, permite y respeta la posición de los demás.
- **Mentoría y coaching:** Es nuestro elemento humano que está relacionado con el nivel de inteligencia emocional, en un entorno profesional que nos permite mejorar, desarrollar, alcanzar objetivos y garantizar los resultados positivos esperados.

Es de gran importancia que un profesional se involucre en los aspectos antes ya mencionado ya que nos permite enfocarnos en el crecimiento personal y llegar hacia los demás, nunca debemos descuidar el lado técnico, pero sin los otros dos aspectos, no podemos progresar dentro de ambiente laboral.

### **Liderazgo profesional en el ámbito laboral**

El liderazgo profesional se caracterizan por cierto carisma, facilidad de seguimiento y confianza, por lo general, toman las decisiones correctas en función de sus instintos y las toman rápidamente, identifican oportunidades donde otros solo ven

deficiencias, capacitan a otros para que tomen medidas y demuestren que pueden crecer y tener éxito en su vida personal, comercial y profesional. (Ortiz, 2018)

Los líderes que alcanzan la excelencia son aquellos que piensan de forma independiente y tienen una perspectiva global, que puede aprovechar los talentos de su gente y que pueden asumir rasgos sin poner en peligro a la empresa o que puedan inspirar a otras personas a superar obstáculos y seguir adelante.

El liderazgo se practica en todos los momentos del día, incluso a través de los aspectos formales de la coordinación de trabajo, así como aspectos más formales como el tono y el clima emocional de cada unidad de laboral, esto le permitirá potenciar el crecimiento, reforzar los logros y el esfuerzo profesional y personal (Giner, 2019)

Por consiguiente, esta se caracteriza por un encanto particular que es una persona que es fácil de seguir y creer. Por lo general, toman buenas decisiones y rara vez las basan en la intuición del fracaso, son innovadores que se han identificado como oportunidades que otros solo ven inconvenientes, empoderando a otros y demostrando su capacidad para prosperar en sus vidas personales y profesionales.

### **Postura psicológica**

Con base en la información recopilada, se puede decir que el estrés laboral tiene un gran impacto en la salud mental de un individuo, ya que existe situaciones donde una persona se ve obligado a sumir una gran carga de trabajo, la falta de aceptación o responsabilidad que puede ser perjudicial para la salud mental y su desarrollo como profesional.

Esto va enfocado de como las personas trabajan más de lo que exige la ley, lo que puede implicar que los empleados sean menos creativos o productivos. A nivel de cambios físicos se puede ocasionar como; lesiones en la piel, cambios del sistema inmunológico, problemas digestivos y estas son solo algunas condiciones que resultan de la incapacidad del cuerpo para poder adaptarse al medio.

A nivel psicológico trabajar bajo presión, puede tener dificultades para concentrarse, tomar malas decisiones e incluso provocar trastornos psicológicos relacionados con el estrés, como trastorno de ansiedad, depresión y otros trastornos del estado del ánimo, etc.

## **TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para la realización de este caso de estudio se utilizaron diversas técnicas que ayudaron a recopilar información y realizar evaluaciones en diferentes áreas del paciente, la misma que proporcionaron una guía para profundizar en los estudios de caso; a continuación, se detallan las técnicas utilizadas y clínicamente validadas, las mismas que ayudaron a identificar los síntomas que afectan al paciente.

### **Historia clínica**

La historia clínica es una herramienta muy importante en psicología por qué sirve para recabar información en base a los diversos aspectos que componen la realidad del paciente, esta información, especialmente los datos personales, es confidencial, se deberá llenar el motivo de consulta del paciente; incluso en el apartado de anamnesis, del paciente debe reflejar la historia de vida del paciente. Esta información nos ayudara a agrupar o descartar los signos y síntomas que nuestro paciente pueden presentar, y los signos y síntomas similares que se utilizaran para hacer un diagnóstico, de modo que podamos preparar un plan de tratamiento para que pueda trabajar con los pacientes en área afectada.

### **Observación clínica**

La observación clínica es el proceso llevado a cabo por un profesional de salud mental, donde prestara atención a algunos de los detalles que el paciente pueda brindar, desde observar la ropa, hasta analizar los comportamiento que se puede observar, esto se dará de forma directa y objetiva, teniendo en cuenta que lo observado puede tener un impacto significativo al momento del diagnóstico, ya que existen algunos aspectos que los pacientes no lo mencionan a sus terapeutas pero que lo están comunicando a través de su lenguaje corporal y se debe estar atento a eso.

### **Entrevista Semiestructurada**

Una entrevista semiestructurada es una herramienta de investigación psicológica, para permitir que el psicólogo recopile información del entrevistado, cada entrevista semiprivada debe adaptarse a las necesidades del paciente individual, teniendo en cuenta los problemas que enfrenta el paciente, como un problema del paciente. En esta entrevista, los pacientes tienen cierta libertad para responder preguntas sin sentirse presionados o incómodos. Un psicólogo debe prestar atención a lo que dice el paciente. Porque cada detalle es importante para completar la historia clínica y hacer un diagnóstico más certero.

### **Test Síndrome de Burnout**

Este cuestionario Maslach Burnout Inventor (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y

hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

### **Inventario de Ansiedad de Beck (BAI)**

Es un cuestionario auto aplicable compuesto por 21 ítems proporcionando un rango de puntuación entre 0 y 63, describen los diversos síntomas de ansiedad, el paciente responde a cada una de las cuestiones en una escala que va de 0–7 “ansiedad mínima”, 8-15 “ansiedad leve”, 16-25 “ansiedad moderada” 26-63 “ansiedad grave”, este test discrimina perfectamente entre los pacientes con trastorno y sin trastorno de ansiedad en diferentes poblaciones clínicas, en el caso del paciente del estudio de caso durante la aplicación de este test, se obtuvo la puntuación de 22 que equivale a ansiedad modera.

### **Inventario de Depresión de Beck (BDI)**

Es un cuestionario autoadministrado, cuenta con 21 ítems de afirmaciones es uno de los instrumentos que más comúnmente se usa para medir el grado de la depresión, está compuesto por ítems relacionados con síntomas depresivos, como la desesperanza e irritabilidad, pensamientos de culpa o sentimientos de ser castigado, también síntomas físicos relacionados con la depresión como lo son la fatiga, pérdida de peso el apetito sexual. El rango de puntuaciones va desde 0 a 63, cuanto más altas sean las puntuaciones mayores será el rango de severidad de los síntomas depresivos, se ha establecido en cuatro grupos en función de la puntuación total 0-13 “depresión mínima”; 14-19; “depresión leve”; 20-28 “depresión moderada”; 29-63 depresión moderada. El paciente ha registrado una puntuación de 18 que equivale a una depresión leve.

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

### **Desarrollo del Caso**

Paciente de 41 años de género femenino de nombre protegido S.E.B.A, de textura gruesa, de tez blanca asiste a consulta psicológica de forma facultativa, paciente procede de una familia nuclear, reside en casa de sus padres y tiene 3 hermanos mayores, en la actualidad se mantiene soltera, no tiene hijos; se realizó cuatro sesiones con el paciente. Cabe destacar que en cada sesión tuvo una duración aproximada de 40 minutos, durante el transcurso se aplicó cada herramienta de evaluación.

Para identificar el problema que afecta directamente al paciente, se emplearon diferentes reactivos para recopilar información y detallar áreas donde los síntomas afectaron gravemente al paciente; para comenzar directamente el trabajo, se le cito al paciente en días donde tenga libre para trabajar con el paciente desde un enfoque cognitivo-conductual.

### **Primera sesión (miércoles 30 de septiembre del 2022 – 11:00- 11:40am)**

El paciente se sitúa en tiempo y espacio, con atuendo de acuerdo al lugar y situación, en su semblante se observó presencia de ojeras muy notorias, para iniciar, se estableció el primer punto que es entrar en confianza con el paciente (rapport) y decretar el motivo de consulta, a través de la aplicación de la historia clínica, al principio se procedió a recopilar información sobre sus datos personales, como familiares, ocupación y lugar de residencia, se platicó sobre sus visitas al consultoría la cual manifestó: “ Alrededor de 4 meses llevo sintiendo una presión en el trabajo, he perdido la atracción a trabajar porque noto que no me agrada como antes, he estado trabajando sin descanso debido a que mi padre no trabaja, ni mi mamá tampoco, una de mis hermanas nos mantenía, pero se fue del hogar cuando yo tenía más o menos 15 años y desde ahí he trabajado sin parar, también me cuesta dormir todas las noches y en varias ocasiones me siento angustiada. En la actualidad soy Taps (Técnicos de Atención Primaria en salud) y esto me demanda demasiado tiempo a tal punto que me ha tocado llevar más trabajo por terminar a mi casa y que ni se diga el grado de exigencia de mi jefe a veces me genera incomodidad, siento que no mide el grado de las actividades que me designa ya que debo cumplir con una malla intramural y extramural de actividades, aparte se queja demasiado ya que dice, que no estoy usando las técnicas y la el tipo de prevención adecuadas para realizar las intervenciones con la comunidad designada”, en la siguiente sesión se le pedirá más información sobre su problema y se le aplicara el Test de Depresión de Beck para medir el estado de ánimo.

### **Segunda sesión (viernes 7 de octubre del 2022 – 11:00- 11:40am)**

Durante esta sesión se observó que la paciente venía algo alterado por lo que se procedió a aplicar técnicas de respiración consciente, después a esto se siguió trabajando en la recopilación de información sobre su historia personal, en la anamnesis afirmó que todos los procesos eran normales. Luego de terminar su secundaria, empezó a trabajar en un restaurante de comida rápidas de mesera durante varios años, con el tiempo se unió a un partido político y obtuvo la oportunidad de entrar a un programa llamado “Medico del barrio”, donde pudo realizar sus estudios del tercer nivel y así empezar a trabajar para el MSP, prácticamente no tiene vida social pero el paciente dijo: “ Ese es el precio de todo el esfuerzo y lucha constante que he tenido que pasar durante tantos años”, también menciona que en su tiempo de colegio solo tuvo dos conquistas y desde que ha podido concluir con sus estudio no ha tenido la oportunidad de tener pareja, su objetivo a futuro es poder lograr formar su propia familia y vivir de manera independiente, para finalizar la sesión se aplicó el Test de depresión de Beck.

### **Tercera sesión (viernes 14 de octubre del 2022 – 11:00- 11:40am)**

En esta sesión se indagó sobre las situaciones que le causan malestar al paciente en el trabajo, a lo cual ella decía: “Siento que mi jefe me está tratando de despedir”, se brindó psicoeducación para enseñarle que son las emociones y como trabajar con ellas, también se le explico sobre esta técnica; “En distinguir hechos, cognición y sentimientos”, donde se le ayudo al paciente a completar parte de la ficha y hasta que finalmente lograra entender y poder enviárselo como tarea para su desarrollo en casa, para finalizar la sesión se aplicó el test de Ansiedad de Beck y determinar el estado de ansiedad que está experimentando el paciente.

### **Cuarta sesión (viernes 21 de octubre del 2022 – 11:00- 11:40am)**

Durante esta sesión se comenzó a sospechar sobre el posible diagnóstico del paciente, pero para reafirmar la información se aplicó una prueba psicológica, Maslach Burnout Inventory (MBI), se termina con la recopilación de información sobre los problemas del paciente; así mismo se trabajó con la técnica “ Como los pensamientos crean sentimientos” y se planteó durante la consulta, se identificaron algunos pensamientos y también se explicó la técnica “ Análisis de Costo-Beneficio de un Pensamiento”, la cual fue enviado como tarea y deberá traerla en la próxima sesión.

### **Quinta sesión (viernes 28 de octubre del 2022 – 11:00- 11:40am)**

En esta sesión se aplica los resultados de los test aplicados en sesiones anteriores, aquí ya se tiene algo en concreto, se explicó que el diagnostico presuntivo a realizar es

claro y se iban a utilizar más técnicas de terapia cognitiva-conductual, las cuales el paciente podría seguir haciendo prácticas de ellas en casa. En últimas instancias, se explicó que el plan se desarrollaría en función de las necesidades y los síntomas del paciente.

### **SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)**

Mediante la aplicación de técnicas apropiadas para la recopilación de información y medición de los estados emocionales y técnicas de licitación de pensamientos, se ha logrado conseguir resultados similares, lo mismo que sugieren que los pensamientos específicos influyen en el bienestar social del paciente en desarrollo psicosocial, provocando una disminución del bienestar mental.

En la primera sesión, a través del derecho del paciente a la libre expresión, la observación directa y las entrevistas semiestructuradas presentan elementos de síntomas: insomnio, irritabilidad extrema causada por el trabajo desde que empieza sus actividades diarias hasta la hora de dormir, pérdida de interés en las actividades (anhedonia), fatiga, agotamiento, ansiedad excesiva, sudoración, dolor en las piernas, problemas digestivos, falta de concentración, rigidez en el cuello, agotamiento, sudoración, frecuencia cardíaca rápida, ligero temblor en las manos. Las pruebas psicológicas dan los siguientes resultados:

En el Inventario de Depresión de Beck se obtuvo una puntuación de 17, que es “depresión leve”. Se debe tener en cuenta que esta prueba se utiliza para medir el estado de ánimo del paciente durante la primera sesión. Por lo tanto, se deben considerar varias cadenas, como que la paciente se sienta triste, llora constantemente o este la mayoría del tiempo con irritabilidad. Determinar una decisión le está resultando un poco difícil, también se siente preocupado por los dolores fisiológicos que está experimentando su cuerpo como cansancio y somnolencia.

Por consiguiente en el Inventario de Ansiedad de Beck obtuvo una puntuación de 22, que significa tener una “Ansiedad moderada”, Se optó esta prueba por que se observó que el paciente estaba levemente agitado, y no solo se aplicó el Test de Ansiedad de Beck antes de realizar el ejercicio de respiración, si no que en ciertos puntos se le puso mucho más énfasis, como la incapacidad que tiene el paciente para relajarse, en el temblor de las piernas, también al desarrollar una taquicardias, e incluso él puede llegar a ser incontrolable, tiene molestias gastrointestinales y sudoración.

Por tanto, el Inventario de agotamiento de Maslach (MBI-HSS), esta prueba obtuvo una puntuación de 3 en áreas como: Cansancio emocional 53, Despersonalización: 25



equivale a una alta comparabilidad, Realización personal: 6 que equivale a una baja comparabilidad. Los puntajes altos para los primeros dos subgrupos de cansancio emocional y Despersonalización, se ubicaron dentro de los rangos de desempeño “alto” y bajo para los niveles de esta prueba y su interpretación, esto quiere decir que si existe una presencia de Burnout muy grave en el paciente.

El ejercicio enviado a casa de Diferenciar Hechos, Pensamientos y Sentimientos se presentó por las siguientes razones donde la paciente manifestó: “Siento que mi jefe me va a despedir”, se le explico la diferencia del evento, se revisó la tarea y en la oración “Me da vergüenza” afirmo que era una idea y luego explico que era una emoción que tenía.

Al recibir la tarea se observa la misión “Como los pensamientos crean sentimientos”, es algo extraño por que los pensamientos que expreso el paciente en la segunda sesión repitieron nuevamente, Fue “Mi jefe está tratando de despedirme”. A lo cual manifestó que eso le producía inseguridad y miedo, se ahondo un poco sobre este pensamiento y por tal motivo se envió la tarea de análisis del Costo Beneficio de un pensamiento.

Al revisar la tarea de Análisis del Costo de un Pensamiento, pude observar a un paciente que piensa: “Mi jefe me va a despedir”. Esta idea se ha observado antes, y si la tarea se cambia por completo en la sección, el paciente presenta el costo como “Mi colega dirá que fracase”. Pregunte más sobre esta creencia suya y menciono que a educación de sus padres no fue la mejor.

**Tabla 1.** Matriz del Cuadro Psicopatológico

<b>Función:</b>	<b>Signos y Síntomas</b>
<b>Área Cognitiva:</b>	Distorsiones cognitivas, distractibilidad
<b>Área Afectiva:</b>	Sentimientos de tristeza, frustración, irritabilidad, sentimiento de culpabilidad, sensación de vacío, apatía, agotamiento emocional
<b>Pensamiento:</b>	Pensamientos repetitivos, preocupación desmesurada
<b>Área Conductual-Social</b>	Falta de interés en el área laboral, anhedonia
<b>Área Somática</b>	Sudoración, taquicardia, rigidez en los hombros, escalofríos, temblor leve en manos, insomnio

Los síntomas aparecen en diferentes áreas que afectan al paciente, también se debe tener en cuenta que los factores predisponentes como las peleas frecuentes con los padres

y las malas relaciones laborales con los compañeros, así como los factores que promueven la sobreexplotación de la fuerza laboral, son factores determinantes para llegar al diagnóstico de presuntivo: Síndrome de Burnout con codificación Z73.0 en el CIE-10.

### SOLUCIONES PLANTEADAS

Después de recopilar información sobre los signos y síntomas e identificar pensamientos específicos que afectaban al paciente, se surgió un plan terapéutico. Este mismo que está diseñado para áreas como la cognición, el comportamiento y el cuerpo, por diversas razones, el paciente no pudo trabajar en las sesiones propuesta a futuro ya que no participaba en las sesiones individuales y solo se logró trabajar hasta la quinta sesión.

**Tabla 2.** Esquema Terapéutico-Enfoque TCC.

Hallazgos	Meta Terapéutica	Técnica	Numero de sesiones	Fecha	Resultados Obtenidos
<b>Cognitivo -Afectivo</b> Distorsiones cognitivas, distractibilidad Sentimientos de tristeza, irritabilidad, sentimiento de culpabilidad, apatía, agotamiento emocional	Explicar al paciente que sus pensamientos le están generando molestia	Psicoeducación Diferenciando hechos, Pensamientos y Sentimientos	1	14/10/2022	El paciente es consciente de que su forma de pensar le está causando malestar.
	Identificar los pensamientos que le generan emociones negativas	Cómo los Pensamientos Crean Sentimientos	2	21/10/2022	Se logró que el paciente identifique que pensamientos le causan emociones negativa
		Análisis del costo beneficio de un pensamiento		28/10/2022	
<b>Conducta Social</b> Falta de interés en el área laboral	Impulsar al paciente a realizar actividades en la vida diaria	Diario de Actividades	3	25/11/2022	Lograr que el paciente lleve un registro de sus actividades diarias y cuanto disfruta
		Programa de actividades dominio y agrado		02/12/2022	
				09/12/2022	
<b>Somático</b> Insomnio	Mejorar el estado corporal del paciente con ciertos mecanismos de relajación que actuarán de forma directa en los problemas de sueño.	Respiración Consciente	1	07/10/2022	Se logró que el paciente se relaje mediante su respiración. Lograr que el paciente desarrolle los mecanismos de relajación
		Escáner Corporal	2	11/11/2022	
		“Mi Lugar Seguro”		18/11/2022	

## CONCLUSIONES

Se ha considerado que el estrés es una de las condiciones más comunes que puede ser experimentado por cualquier persona, puede llegar a sujetarse de cada una si esta le afectara o no con mayor intensidad a la persona, claramente se ha podido observar en este estudio de caso como los mecanismos de afrontamiento del estrés están mal manejados, y esto se debe a que el trabajo del paciente le provoca directamente degradación o un deterioro en el ámbito laboral.

Gracias a la aplicación de métodos psicológicos podemos demostrar que el estrés laboral tiene un impacto negativo en la salud mental y en el ámbito profesional del paciente de 41 años de edad. Mediante el discurso del paciente hemos detectado que los pensamientos negativos que interfieren en su vida diaria y además estos pensamientos dan como resultado una sintomatología propia del estrés como lo es: el insomnio, cansancio, fatiga, torticollis, taquicardia, trastornos gastrointestinales, sudoración perdida de interés en actividades y la falta de actividad con la familia e inclusive la falta de interés por el trabajo.

También cabe recalcar que se encuentra algunas afecciones en el dominio cognitivo, específicamente en el pensamiento del paciente, como las distorsiones cognitivas precisamente en la: “lectura del pensamiento”, “deberías” y la “personalización” todas ellas logran una creencia central de “ Soy un fracaso” al recordar que las creencias centrales se forman en las primeras etapas de la vida, sus interacciones con el mundo y con los demás los llevan a las lecciones específicas que dan forma a sus creencias sobre lo que se ha observado y estudiado en el paciente, dado que la paciente manifestó que su padre siempre estuvo por sus hermanas y siempre le dijo que debería ser como ellas, es decir de forma repetitiva le cuestionaba “deberás tener un buen trabajo o si no nunca podrás ser exitosa”, por lo tanto se determinó lo siguiente:

Sin embargo su estrés fue causado por las altas exigencias del paciente sobre sí mismo, no solo tuvo tanto éxito como sus hermanas, si no que se cree que las altas exigencias que tenía en el trabajo lo llevaron al desarrollo del síndrome de Burnout, en el que había una aparente división del trabajo, en donde se evidenciaron que existe afectación en las tres dimensiones que son mencionados por la Dra. Maslach y Susan Jackson como son: el agotamiento emocional, despersonalización y el crecimiento personal que deja el régimen de tratamiento antes mencionado en el esquema terapéutico

del cual esto conducirá a obtener resultados positivos para el paciente en futuras intervenciones.

El apoyo familiar es fundamental en cualquier proceso de terapia y recuperación, dado que la enfermedad es un factor protector que ayuda a mantener los cambios físicos o psíquicos del paciente, se debe considerar, si su aporte es mayor al que existe cuando los familiares brindan cuidados y participan en las tareas asignadas en casa con la finalidad que los sujetos tengan más posibilidades de recuperación.

Con el advenimiento de la terapia situacional, también se recomienda el enfoque mixto porque algunas terapias se adaptan mejor a los problemas más específicos que otras, unas de las cuales es la atención plena (Mindfulness), que se utiliza una variedad de herramientas que dependen en gran medida de la respiración y la conciencia del todo y están diseñadas específicamente para tratar el síndrome de estrés, sin juicio y nos permitirá ser el ancla que nos mantiene en el presente y el ahora.

## **RECOMENDACIONES**

Mejorar la salud mental del paciente requiere de práctica para mejorar la salud mental del paciente, poner en práctica cada uno de las enseñanzas aprendidas que le permitirán a recuperar el control sobre su vida, aumentar la capacidad de adaptación al entorno laboral, mejorar las condiciones laborales y reducir el estrés, también ayudara a sobrellevar mejor las situaciones estresantes.

También se recomienda un tratamiento constante ya que los resultados pueden tomar tiempo y varias, pero habrá una mejora duradera en el paciente en general, la perseverancia y la persistencia en el logro de las metas será la diferencia entre “intentar hacerlo” y en “hacerlo”, sin embargo, pueden ocurrir fallas, pero esto dependerá mucho sobre el impacto del terapeuta y su experiencia en la salud mental de cada paciente.

Se ha demostrado que mantener un ambiente de trabajo o una red de apoyo hace que sea más fácil hacer frente a los momentos estresantes, algunos jefes hablan de manera proactiva sobre los factores estresantes y es más que evidente que estas se desarrollan dentro de un método de afrontamiento efectivos.

Aplicar estos sencillos consejos sobre cómo combatir el estrés diario puede mejorar la situación laboral. sin embargo, esto permitirá identificar cuando las situaciones estresantes pueden manejarse e inclusive cuando nos abruma y estas llegan a afectar nuestra salud mental, física y emocional en general, abordar estos tipos de diferencias pueden mejorar en gran medida su bienestar y tener una salud mental mucho más sana y favorable en el paciente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, D. A. (2019). Manejo del estrés laboral. En D. J. Catellot, *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo* (págs. 49, 50). España. Recuperado el 8 de febrero de 2023, de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>
- Arcapolis. (26 de agosto de 2021). *sferamind.com*. Recuperado el 9 de febrero de 2023, de <https://sferamind.com/que-es-el-crecimiento-profesional-y-por-que-esta-unido-al-desarrollo-personal/#:~:text=El%20desarrollo%20personal%20te%20ayuda,hasta%20el%20final%20de%20este>.
- Blanco Guzmán, M. (marzo de 2023). Efectos del estrés. *scielo.org.bo*, págs. 5, 6. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008)
- Cooper. (1983). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, pág. 5. Recuperado el 9 de febrero de 2023, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008)
- Gacto, P. M. (2 de enero de 2018). *nascia*. Obtenido de <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>
- Giner, G. J. (10 de junio de 2019). *escuela de negocios y direccion*. Recuperado el 15 de febrero de 2023, de <https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/rr-hh/el-liderazgo-profesional-en-el-ambito-laboral/>
- Gómez, D. (30 de mayo de 2022). <https://blog.hubspot.es/>. Recuperado el 10 de febrero de 2023, de <https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-desarrollo-profesional/#:~:text=Este%20concepto%20se%20refiere%20a,que%20recibe%20de%20sus%20colaboradores>.
- Harvey Villalobos. (2 de noviembre de 2017). *linkedin*. Recuperado el 12 de febrero de 2023, de <https://es.linkedin.com/pulse/tres-aspectos-del-profesional-harvey-villalobos/#:~:text=Implica%20aspectos%20como%20preparaci%C3%B3n%20en,no%20llega%20por%20arte%20de>
- Jose Perez Martinez. (2020). En D. H. Selye, *¿Qué es el estrés?* (pág. 20). cerasa. Recuperado el 22 de diciembre de 2022, de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- MARTÍNEZ, J. P. (2020). <https://www.cerasa.es/>. En ). Recuperado el 22 de diciembre de 2022, de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- Mc Grath. (2022). *larioja.org*. Obtenido de *¿Qué es el estrés? - Prevención de riesgos laborales - Portal del Gobierno de La Rioja*: <https://www.larioja.org/prevencion-riesgos/es/campana-prevencion-gestion-estres/debes-saber-estres/informacion/estres>
- OMS. (15 de Abril de 2019). *saludlaboralydiscapacidad.org*. (F. E. Laborales, Editor) Recuperado el 10 de Febrero de 2023, de UGT: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/salud-laboral/que-es/>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). *insp.mx*. Recuperado el 2023, de [insp.mx: https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html](https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html)
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (28 de marzo de 2019). *medicosypacientes.com*. Recuperado el febrero de 2023, de [medicosypacientes.com: https://www.medicosypacientes.com/](https://www.medicosypacientes.com/)
- Ortiz, R. G. (25 de marzo de 2018). Recuperado el 13 de febrero de 2023, de <https://www.aktua3.es/liderazgo-profesional/#page-content>
- Pinzón, J. P. (2023). <https://www.casanare.gov.co/>. Recuperado el 10 de febrero de 2023, de <https://www.casanare.gov.co/Dependencias/Salud/Paginas/Dimension-Salud-y-Ambito-Lab.aspx#:~:text=El%20%C3%A1mbito%20laboral%20se%20refiere,%C3%A1mbito%20laboral%20o%20ambiente%20laboral>.
- Regueiro, A. M. (2021). *uma*. Obtenido de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Selye, H. (2023). *CRAI UB*. Obtenido de CRAI UB: [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-)

