



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



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

PROBLEMA:

FACTORES ESTRESANTES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE UN TRABAJADOR DE 30 AÑOS DE LA UNIDAD DE
POLICÍA COMUNITARIA DE LA PARROQUIA PIMOCHA

AUTORA:

MORAN CARPIO VICTORIA ANAHIS

TUTOR:

MANCHENO PAREDES LENIN PATRICIO

BABAHOYO – 2023



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



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, que, desde el inicio de este camino, he sentido su presencia a mi lado, inspirándome y dándome fuerzas cuando más lo necesitaba, su infinita misericordia me ha sostenido en momentos de duda y dificultad, recordándome que todo es posible con fe y perseverancia.

A mis padres, quienes desde el principio han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional. Su amor, paciencia y sacrificio constante han sido los pilares de mi éxito. Cada lágrima derramada, cada obstáculo superado ha sido más llevadero gracias a su confianza en mí y su aliento incansable.

A mis hermanos, quienes han estado a mi lado en los momentos más difíciles y también en mis éxitos, celebrando juntos cada logro. Su apoyo incondicional ha sido un bálsamo para mi espíritu y me ha dado la fuerza necesaria para seguir adelante cuando las cosas se ponían difíciles.

Sin su amor, apoyo, confianza en mí y su fe inquebrantable este logro no hubiera sido posible, el cual no es solo mío sino también de ustedes. Sus palabras de aliento y sus abrazos han sido mi mayor fortaleza.



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



AGRADECIMIENTO

Agradezco a infinitamente a Dios, quién con su amor incondicional nunca me ha dejado sola, me ha acompañado a lo largo de esta travesía, donde me ha visto derramar lágrimas, angustiada y con frustración, pero ha estado ahí, dándome su mano para levantarme y aliento para no rendirme y continuar hacia la meta.

A mis papás, quienes siempre han estado a mi lado, les agradezco por su inquebrantable apoyo y por creer en mí incluso cuando yo dudaba de mis propias capacidades. Su amor incondicional y sacrificio han sido mi mayor motivación para seguir adelante.

A mis hermanos, quienes han sido mis cómplices y confidentes, les agradezco por su aliento constante y por ser mi refugio en momentos de estrés. Su apoyo incondicional me ha dado fuerzas para continuar y nunca rendirme.

A mis docentes, quienes han compartido su conocimiento y experiencia conmigo, les agradezco por su dedicación y paciencia. Sus enseñanzas han sido fundamentales para mi crecimiento académico y profesional.

A mis amigos y compañeros, quienes han estado a mi lado en cada paso del camino, les agradezco por su amistad sincera y por ser mi red de apoyo. Sus palabras de aliento y momentos de alegría han hecho que esta experiencia sea aún más significativa.

Por último, a todas aquellas personas que me han brindado su ayuda en este proceso, ya sea con consejos o con palabras de aliento, en especial a quienes me abrieron las puertas para realizar mis practicas Pre Profesionales y Vinculación, les estoy eternamente agradecida, su generosidad y apoyo han sido invaluable en mi formación profesional. Y a mí misma por no haberme rendido, por mi responsabilidad, valentía y dedicación.





INDICE GENERAL

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
INDICE GENERAL	III
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
CONTEXTUALIZACIÓN	1
1. Planteamiento del Problema	1
2. Justificación	2
3. Objetivos del estudio	2
3.1. Objetivo General	3
3.2. Objetivos específicos	3
4. Línea de investigación	3
DESARROLLO	4
5. Marco Conceptual	4
5.1. Estrés	4
5.1.1.2. Estrés agudo	5
5.1.1.3. Estrés crónico	5
5.1.2. Fases del estrés	5
5.1.3. Consecuencias del estrés	6
5.1.4. Estrés laboral	6



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



5.1.5. Factores estresantes (estresores)	7
5.1.5.1. Factores ambientales	7
5.1.5.2. Factores organizacionales	7
5.1.5.3. Factores individuales o personales	8
5.1.7. Estrés policial	8
5.1.8. Factores estresantes en la profesión policial	9
5.2. Desempeño laboral	9
5.2.1. Factores que influyen en el desempeño laboral	10
5.2.3. Dimensiones del desempeño laboral	10
5.2.4. Influencia del estrés en el desempeño laboral	11
5.2.5. Desempeño laboral en un servidor policial estresado	11
6. Marco metodológico	12
6.1. Enfoque de investigación	12
6.2. Tipo de investigación	12
6.3. Métodos de investigación	12
6.4.1. Entrevista semiestructurada	13
6.4.2. Observación Clínica	13
6.4.3. Historia clínica	13
6.4.4. Escala de estrés percibido de Cohen	14
6.4.5. Cuestionario de Desempeño Laboral	15
7. Resultados	16





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



7.1. Descripción del caso	16
7.2. Situaciones detectadas	18
7.3. Soluciones planteadas	20
8. Discusión de resultados	22
9. CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS	26
Escala de medición del desempeño laboral	33

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz del cuadro psicopatológico	20
Tabla 2. Esquema terapéutico.....	21





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



RESUMEN

El estrés se ha convertido en un término que se ha normalizado dentro de la sociedad, por lo representa un problema que no distingue edad o grupo poblacional, si el estrés no es tratado a tiempo puede desencadenar en enfermedades más graves. Por otro lado, el desempeño laboral es el resultado de la ejecución de acciones realizadas por el trabajador dentro de su entorno laboral. El presente estudio de caso es realizado en función los factores estresantes y su incidencia en el desempeño laboral de un trabajador de 30 años de la Unidad de Policía Comunitaria de la parroquia Pimocha. El presente estudio de caso posee un enfoque mixto; es decir cuantitativo y cualitativo, los tipos de investigación aplicada son descriptiva y de campo. El método aplicado es el inductivo, el cual permitió aplicar un análisis detallado de las situaciones determinadas en relación a las variables objeto de estudio. Las técnicas aplicadas fueron cinco: entrevista semiestructurada, historia clínica, Observación Clínica, Escala de estrés percibido de Cohen y Test de evaluación de desempeño laboral. Los resultados de la investigación permitieron determinar cómo diagnóstico presuntivo Trastorno por Estrés Agudo 308.3 (F43.0).

Palabras claves: estrés, desempeño laboral, factores estresantes, trastorno.





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



ABSTRACT

Stress has become a term that has been normalized within society, which is why it represents a problem that does not distinguish between age or population group. If stress is not treated in time, it can lead to more serious diseases. On the other hand, job performance is the result of the execution of actions carried out by the worker within his or her work environment. The present case study is carried out based on the stressors and their impact on the work performance of a 30-year-old worker from the Community Police Unit of the Pimocha parish. This case study has a mixed approach; that is, quantitative and qualitative, the types of applied research are descriptive and field. The method applied is the inductive one, which made it possible to apply a detailed analysis of the situations determined in relation to the variables under study. The techniques applied were four: semi-structured interview, clinical observation, clinical history, Job performance evaluation test and Cohen's Perceived Stress Scale. The results of the research allowed us to determine how to presumptively diagnose Acute Stress Disorder 308.3 (F43.0).

Keywords: stress, job performance, stressors, disorder.



CONTEXTUALIZACIÓN

1. Planteamiento del Problema

El presente estudio de caso se realiza en función de un trabajador de 30 años de la Unidad de Policía Comunitaria de la parroquia Pimocha, en la cual se evidenció que presentaba problemas de estrés que afectaba su desempeño laboral. Por lo tanto, este estudio identificará aquellos factores estresantes que perjudican su desempeño laboral, para poder determinar las posibles soluciones que contrarresten la problemática actual del individuo.

Contexto Internacional

La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda adoptar nuevas directrices para disminuir problemas de salud mental en espacios laborales. De acuerdo con el Informe Mundial de Salud Mental de la OMS en el 2022 el 15% de personas en condición de trabajo presentaron algún trastorno mental; especialmente en países de México, Estados Unidos y China. (Organizacion Mundial de Salud, 2022)

Contexto Nacional

De acuerdo con el Ministerio de Salud Publica (2022) en Quito, Ecuador se encuentra en el quinto puesto de los países con mayores niveles de estrés y preocupación a nivel mundial. Dentro de este mismo contexto, Jiménez y Flores (2021) realizó un estudio en la ciudad de Guayaquil donde manifiesta que la labor policial es una de las profesiones más estresantes, especialmente ahora, que el Ecuador está inmerso en una ola de delincuencia, crímenes y extorsiones.

Contexto local

Por otro lado, Herrera (2023) manifiesta que en la provincia de Los Ríos se le da poca importancia al tema de la salud mental, el MSP en el 2020 registró que el 4.6% de los habitantes presentaban síntomas de estrés, de los cuales el 51.5% eran personas del sexo masculino. Por otro lado, Castro (2023) identifico en el cantón Babahoyo principales causas de estrés como, problemas económicos, sociales, familiares. Cabe destacar que la investigación toma de referencias estudios del cantón Babahoyo, debido a que en la parroquia Pimocha no se encontró estos estudios.

2. Justificación

El presente estudio de caso se realizó con la necesidad personal de conocer el grado de influencia que representa los factores estresantes en el desempeño laboral, como una variable recurrente percibida en el sector laboral de la zona; puesto que el estrés se ha convertido en uno de los principales problemas que afectan el desempeño laboral de las personas, es una situación problemática que ocurre cuando los colaboradores de una empresa o institución se enfrentan a situaciones que ponen en riesgo su integridad física y mental.

La realización de este caso de estudio es importante porque se aborda la problemática del estrés, con el objetivo de realizar un análisis sobre su incidencia en el desempeño laboral, con la finalidad de identificar los factores que inciden directa o indirectamente en el surgimiento de dicha problemática. Por tal razón, el estudio de este caso identificará dicha problemática mediante el uso de diversas técnicas y métodos con el propósito de establecer posibles soluciones que mejoren la condición de salud mental del individuo.

Cualquier ser humano puede padecer este tipo de trastorno, razón por la cual, esta investigación es de gran relevancia social, debido a que su desarrollo permitirá identificar de manera más exacta las consecuencias que acarrea la presencia de estrés en el desempeño laboral de una persona. Por lo tanto, los beneficiarios directos de la realización de este caso de estudio son el paciente, los miembros de su entorno familiar y laboral, puesto que, gracias a las soluciones que se desarrollará se podrá mejorar la integridad mental del paciente. Por otro lado, los beneficiarios indirectos del desarrollo de este estudio es el colectivo académico que acceda a este estudio para fines investigativos.

La factibilidad del estudio se determina gracias a que se posee el acceso a los materiales y recursos necesarios para efectuar la investigación como el uso de materiales bibliográficos que sustente el desarrollo del estudio, recursos financieros para llevar a cabo la investigación y el uso de diferentes técnicas y métodos psicológicos para analizar la salud mental del paciente. Además, el estudio de caso tiene un enfoque mixto, con un tipo de investigación descriptiva y una combinación del método inductivo, analítico, bibliográfico, los cuales permitirán obtener una comprensión integral de los factores estresantes y su incidencia en el desempeño laboral.

3. Objetivos del estudio

3.1. Objetivo General

Describir la incidencia de los factores estresantes en el desempeño laboral de un trabajador policial de 30 años a través de instrumentos psicológicos para desarrollar un esquema terapéutico que permitirá mejorar la salud mental del paciente y el desempeño laboral.

3.2. Objetivos específicos

- Argumentar bibliográficamente la relación entre los factores estresantes y el desempeño laboral.
- Evaluar mediante la aplicación de técnicas e instrumentos psicológicos la incidencia de los factores estresantes en el desempeño laboral del trabajador de 30 años de la Unidad de Policía Comunitaria de la parroquia Pimocha.
- Establecer alternativas de solución a través del esquema terapéutico para mejorar la salud mental y desempeño laboral del paciente.

4. Línea de investigación

El presente estudio de caso se enmarca en la línea de investigación Social y Organizacional; puesto que permite analizar el comportamiento humano en diversos contextos organizacionales y sociales a través de instrumentos que permiten evaluar y diagnosticar psicológicamente a una persona. La sub línea de investigación es bienestar y prevención de riesgos psicosociales, su aplicación permitirá comprender aquellos factores estresantes que influyen en el desempeño laboral de un trabajador policial de 30 años, para poder establecer soluciones a la problemática presentada.

DESARROLLO

5. Marco Conceptual

5.1. Estrés

Para (Bairero, 2018) el estrés es un estado psíquico que se caracteriza por la acumulación de tensiones nerviosas que ocurren abruptamente y por un periodo largo, por lo general viene acompañada de un nivel de ansiedad considerable que depende del comportamiento del ser humano en relación con los factores sociales y psicológicos. El estrés representa una afección de salud de mucha importancia que perjudica la calidad de vida del individuo. Por lo cual, el estrés es la respuesta psicológica y física del cuerpo humano ante factores internos y externos resultantes de su interacción con el entorno.

Por su parte, Herrera (2023) define al estrés como una reacción psicológica y fisiológica del cuerpo humano frente a situaciones que considera amenazante, peligrosas o desafiantes, como consecuencia se pueden generar muchos estímulos a nivel del sistema nervioso simpático, entre ellos se da, modificación en el ritmo cardiaco, respiración y liberación de hormonas como el cortisol y la adrenalina. El estrés depende de la percepción del individuo, por tanto, puede ser un estrés positivo o negativo.

El estrés por lo tanto puede ser definido desde distintas perspectivas: como una respuesta, que es cuando el individuo reacciona a estresores, la tensión se centra en el componente psicológico que incluye emociones, pensamientos y conductas emitidas por el individuo y el componente fisiológico que incluye la activación corporal. Como un estímulo, ocurre cuando los factores ambientales generan en el individuo sentimientos de tensión. También es considerado como un proceso que incluye estresores y la respuesta a estímulos, es decir incluye la relación interactiva del sujeto con el ambiente. (Garcia, 2021)

5.1.1. Niveles de estrés

5.1.1.1. Estrés episódico

Es una condición previa al estrés agudo, ocurre en aquellas personas que llevan un estilo de vida agitado y desordenado, siempre están inmersos en periodos de crisis o caos, carecen de organización, tienen demasiadas cosas y responsabilidades entre manos; por lo cual están siempre tensas, agitadas y ansiosas. Aquellas personas que sufren de estrés

episódicos suelen experimentar fases de a agitación prolongada, cefaleas intensas y persistentes, dolores en el pecho, migrañas, enfermedades cardiacas, entre otras afecciones. (Llancari & Yataco, 2021)

5.1.1.2. Estrés agudo

Es el tipo de estrés más frecuente, surge de las demandas y la presión de situación ocurridas en el pasado, anticipándose a situaciones demandantes del futuro. Posee la particularidad de ser hasta cierto punto estimulante y excitante, pero en pequeñas cantidades; puesto que demasiado es agotador. Es un tipo de estrés que ocurre durante un periodo corto de tiempo. Entre los síntomas más frecuentes de este tipo de estrés se destacan: dolores musculares, dolor de espalda, cefalea, irritabilidad, depresión, ansiedad, acidez, estreñimiento o diarrea, manos o pies fríos, migrañas, dolores en el pecho, mareos. (Chuchuca & Mora, 2020)

5.1.1.3. Estrés crónico

Es un estrés agotador que consume a la persona diariamente, ocurre durante un periodo prolongado. Este tipo de estrés ocurre cuando la persona se siente acorralada al no encontrar una vía de escape, ante alguna situación deprimente. Son principales causas de un estrés crónico eventos traumáticos ocurridos en el pasado, experiencias que han causado daños en la personalidad del individuo, pero su peor acontecimiento es que las personas se olvidan que lo padecen y lo normalizan o se acostumbran a él. Es el estrés crónico el causante de los suicidios, violencia e incluso el cáncer. (Llancari & Yataco, 2021)

5.1.2. Fases del estrés

De acuerdo con Machuca (2018) el estrés se compone de las siguientes fases:

Alarma: ocurre cuando la adrenalina se moviliza por todo el cuerpo; puesto que este ya no posee energía, como consecuencia se aumenta la tensión cardiaca, los músculos se tornan tensos, el cuerpo empieza a presentar dolor, se eleva la presión, que son respuestas biológicas normales, si el organismo se encuentra en perfectas condiciones.

Resistencia: como se eleva la actividad de las hormonas, al sentirse el cuerpo motivado, el organismo se activa totalmente, como consecuencia surge el cansancio

generalizado, sin embargo, el cuerpo humano es capaz de resistir y regresar a su estado natural.

Agotamiento: es la etapa final, aquí ya surgen complicaciones físicas y psicológicas, es decir, el estrés surge, el cuerpo humano va perdiendo su activación, porque ya se terminaron las reservas, como consecuencia se da paso a las enfermedades, incluso puede generar la muerte. (p. 22)

5.1.3. Consecuencias del estrés

Las consecuencias del estrés pueden variar en función de cada persona, en algunas ocasiones el estrés puede generar gastritis, alteración en la presión arterial, disminución del apetito, en fin, estas consecuencias se clasifican en síntomas fisiológicos, psicológicos, conductuales; los cuales se describen a continuación:

Síntomas psicológicos, el principal efecto del estrés en el ser humano es la pérdida total de la diversión en el cumplimiento de las actividades cotidianas, un ejemplo es cuando las personas padecen de estrés laboral ya no siente placer ni satisfacción por la realización de sus tareas laborales.

Síntomas fisiológicos, el estrés genera cambios fisiológicos en el individuo, entre los principales está el cambio de humor, fisiológicamente también produce cambios en el metabolismo del individuo, también está relacionado a complicaciones cardiacas, entre ellas el infarto.

Síntomas conductuales, el estrés puede generar cambios en la conducta del ser humano, causando comportamientos obsesivos y compulsivos causando serias afecciones en la salud de la persona. (Chuzon, 2018, pp. 26-27)

5.1.4. Estrés laboral

Se define al estrés laboral como la consecuencia de la aparición de factores de riesgo psicosocial que posee grandes posibilidades de alterar o afectar de manera considerable la salud de los trabajadores y el funcionamiento laboral. El estrés laboral se origina cuando el trabajador considera que alguna acción o situación laboral se encuentra por encima de sus capacidades, oportunidades y recursos para enfrentarlo. Este contexto se agrava cuando el trabajador no recibe el apoyo necesario por parte de la empresa en la que labora, no tiene el

control total sobre sus actividades laborales o no encuentra la manera de abordar las presiones y exigencias laborales. (García, 2021)

Para Chuchuca y Mora (2020) el estrés laboral se ha convertido en una temática de gran preocupación e interés de los profesionales de la psicología que estudian la conducta del ser humano, debido a que la aparición de este problema de salud ocasiona efectos considerables en la integridad física y mental del trabajador. Este tipo de estrés ocasiona angustia, ansiedad, preocupación, inclusive puede generar desordenes sociales, familiares y trastornos personales. Es por tal razón, que el estrés laboral es un problema de gran preocupación en el campo de la salud mental, puesto que los trabajadores están expuestos a sufrir enfermedades mentales a causa del exceso de trabajo.

5.1.5. Factores estresantes (estresores)

5.1.5.1. Factores ambientales

Entre los factores ambientales de mayor influencia en el desarrollo del estrés se encuentran: la situación económica del país, provoca que las personas sientan incertidumbre y angustia económica. Un ejemplo de la influencia de los factores ambientales en la estabilidad mental del individuo esta que a partir del año 1930 la tasa de suicidio en Ecuador ha incrementado. Esto debido a que las crisis económicas de un país ocasionan que sus habitantes estén expuestos al desempleo, disminución de salarios, despidos, recorte de semanas de trabajo. (Onofre, 2021)

5.1.5.2. Factores organizacionales

Se los ha clasificado de la siguiente manera: *Demandas de roles*, hace referencia a los individuos que padecen en función de su papel dentro de su entorno. Los llamados problemas de roles generan situaciones difíciles de solucionar o satisfacer. *Demandas de las tareas*, son factores relacionados al trabajo del individuo, refiriéndose al diseño de sus funciones individuales en cuanto a la diversidad de tareas, autonomía condiciones laborales, aumentan la ansiedad. *Demandas interpersonales*, ocurren por la ausencia de apoyo social y malas relaciones interpersonales, en especial en aquellas personas que tienen en exceso necesidades sociales. *Liderazgo organizacional*, hacen referencia a los que dominan los estratos, en ocasiones son los responsables de generar temor, ansiedad, por la imposición de objetivos inalcanzables en poco tiempo. (García, 2021, pp. 14-15)

5.1.5.3. Factores individuales o personales

Son aquellos que se derivan del ambiente individual, económico y familiar de la persona. Entre los problemas familiares causantes de estrés se encuentran, relaciones amorosas fracasadas, conflictos conyugales, problemas de comportamiento de los infantes. En los problemas económicos están las dificultades económicas, estilos de vida, necesidades sociales, mala administración del dinero. Problemas individuales, se encuentran los relacionados a las necesidades individuales de la persona a nivel laboral, emocional, (Garcia, 2021)

5.1.7. Estrés policial

El estrés policial se refiere a la tensión y presión emocional que experimentan los oficiales de policía debido a las demandas y desafíos inherentes a su trabajo. Esto puede incluir situaciones de alto riesgo, enfrentamientos con criminales, la necesidad de tomar decisiones rápidas y difíciles, así como la exposición a eventos traumáticos. El estrés policial puede tener un impacto significativo en la salud mental y emocional de los agentes, y se reconoce ampliamente como una característica común de la profesión policial. (Graneros, 2018)

La profesión policial se encuentra estrechamente ligada al estrés debido a la constante exposición a situaciones que involucran a la sociedad en un entorno conflictivo, cercano a la marginalidad y criminalidad. Además, los aspectos organizativos, incluyendo las relaciones entre los miembros de la fuerza, también contribuyen a generar efectos perjudiciales relacionados con el estrés, dado el carácter jerárquico y las características inherentes a la labor. (Graneros, 2018)

Según Graneros (2018) los agentes de policía enfrentan más problemas de salud que aquellos en otras profesiones, y también experimentan tasas más altas de dificultades familiares y divorcios. El estrés está vinculado a las tareas que realizan los agentes, que incluyen situaciones peligrosas y de riesgo, entre otros desafíos, y este estrés tiene elementos relacionados con la estructura organizativa. Las características específicas de la organización y las condiciones de trabajo están conectadas al estrés que experimentan los policías.

5.1.8. Factores estresantes en la profesión policial

Las fuentes de estrés más significativas se pueden categorizar en dos grupos principales: aquellas relacionadas con la labor policial y las de naturaleza organizacional/administrativa.

En cuanto a labor policial: se encuentran los estresores como el acto de tomar la vida de alguien en el cumplimiento del deber y la pérdida de un colega en servicio.

En cuanto a los estresores organizacionales/administrativos: estos incluyen factores como los cambios en los turnos de trabajo, la falta de apoyo del entorno, la incompatibilidad con compañeros, la escasez de personal, la excesiva disciplina y la insuficiente supervisión. (Graneros, 2018, p. 10)

El trabajo de los policías se caracteriza por ser estresante, dado que muchos agentes experimentan un exceso de tareas administrativas que los distraen de sus labores de vigilancia directa, lo que constituye un factor de estrés relevante. Además, la carga de horarios y los turnos rotativos, junto con las situaciones impredecibles que pueden surgir durante su turno, contribuyen a intensificar el estrés. Están expuestos a situaciones potencialmente violentas, lo que aumenta considerablemente la tensión, y esta se agrava aún más si la falta de personal dificulta la prestación de apoyo o si el policía enfrenta una sobrecarga de trabajo significativa.

5.2. Desempeño laboral

Según Barzola (2018) el desempeño laboral es el resultado de la ejecución de acciones realizadas por el trabajador dentro de su entorno laboral, en relación al cumplimiento de las metas establecidas dentro de la empresa o institución donde labora el sujeto. Por lo tanto, la conducta del individuo dependerá de las acciones que realice para alcanzar el éxito de los objetivos planteados, lo cual conllevará a alcanzar la productividad dentro de su lugar de trabajo. Es decir, cada trabajador establecerá su rendimiento en función de la capacidad de la entidad empresarial.

El desempeño laboral es un proceso planificado y coordinado, donde las organizaciones ofrecen la garantía el cumplimiento de los objetivos planteados mediante la práctica de actividades necesarias para el logro de las metas establecida, en función de las virtudes y capacidades del trabajador, teniendo en cuenta siempre que su comportamiento y

conducta sean objetivos y organizados para satisfacer las necesidades de la empresa, a nivel social, económico y empresarial. (Angeles, 2019)

5.2.1. Factores que influyen en el desempeño laboral

Para que las instituciones empresas u organizaciones alcancen un óptimo desempeño laboral es necesario que intervengan factores como: *Motivación*, es fundamental que exista motivación en la empresa y en sus trabajadores para alcanzar estabilidad económica. Un agente motivador para los trabajadores es el dinero. *Adecuación*, La adecuación laboral consiste en ubicar a cada trabajador en un área de trabajo de acuerdo a sus capacidades y competencias. *Planificación de metas*, es una excelente acción para motivar a los trabajadores cuando alcancen los objetivos planteados. *Reconocimiento laboral*, es una técnica muy importante; puesto que incentivan a los trabajadores a realizar con énfasis sus actividades laborales. (Ayay & Evelyn, 2018)

5.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones del desempeño laboral hacen referencia a las competencias y habilidades que desarrolla el trabajador dentro de su espacio laboral, por lo cual se consideran las siguientes dimensiones:

Calidad del trabajo, representa la aplicación correcta de las habilidades y características profesionales del individuo durante la realización de alguna actividad laboral.

Responsabilidad laboral, se refiere a las características y cualidades que posee un individuo para ejecutar alguna actividad.

Trabajo en equipo, hace referencia a los resultados obtenidos tras el trabajo eficaz de un grupo de trabajo, como resultado del intercambio de conocimientos y aprendizaje.

Compromiso institucional, es el nivel de compromiso que desarrolla el individuo para ejecutar sus actividades laborales con eficacia y profesionalismo. (Cubas, 2018, pp. 15-17)

5.2.4. Influencia del estrés en el desempeño laboral

Cuando una empresa o institución se encuentra en funcionamiento bajo el sometimiento del estrés laboral, influye considerablemente en el desempeño laboral; trayendo consigo graves situaciones como desmotivación laboral, incumplimiento de metas organizacionales. Además, ocasiona otras dificultades como sanciones por no cumplir con las normas de seguridad y bienestar laboral y enfermedades de tipos ocupacionales. Por otro lado, a nivel de bienestar del personal es capaz también de crear complicaciones como problemas digestivos, migrañas, alteraciones en la presión arterial, cardiopatías, entre otras. (Rojas y Arteaga, 2022)

5.2.5. Desempeño laboral en un servidor policial estresado

El desempeño laboral de un servidor policial que está experimentando estrés puede verse afectado de varias maneras. Algunas formas en que el estrés puede afectar el desempeño laboral de un oficial de policía: disminución de la toma de decisiones, agotamiento emocional, problemas de concentración, cambios en el comportamiento (irritable, agresivo o retraído), problemas de salud física y mental que podría resultar en días de trabajo perdidos y una disminución general del rendimiento laboral. (Chacón, 2022)

De acuerdo al estudio de Flores (2018) realizado a servidores policiales metropolitanos de Quito, los problemas físicos y psicológicos relacionados con el estrés, siendo las más comunes aquellas que afectan la salud física, específicamente, las de sistema nervioso en un nivel alto y las de sistema digestivo en menor medida. Estas afecciones tienen un impacto en el rendimiento laboral, aunque los trabajadores no necesariamente las vinculan directamente con problemas de salud física. Sin embargo, estos efectos no siempre se identifican como una consecuencia directa de las condiciones laborales, sino que a menudo se perciben como parte normal de la rutina de trabajo, especialmente para los servidores analizados.

6. Marco metodológico

6.1. Enfoque de investigación

El presente estudio de caso posee un enfoque mixto; porque se analiza los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos, analizando la realidad de las variables de investigación. Para Rodas y Santillán (2019) este enfoque es la combinación de las características tanto del enfoque cualitativo como cuantitativo, y se utiliza cuando no se puede abordar la problemática con un solo enfoque, por lo cual es necesario para comprender de una manera más clara el problema. La aplicación de este enfoque permitirá comprender de manera más completa la incidencia de los factores estresantes en el desempeño laboral del trabajador policial de 30 años, para poder abordar de forma más oportuna y eficiente la situación problemática detectada.

6.2. Tipo de investigación

El estudio de caso se desarrolló mediante la investigación descriptiva, según Ochoa y Yunkor (2021) es aquella que recolecta los datos e información para posteriormente describir objetivamente tal como están ocurriendo dentro del escenario investigados. Por lo tanto, este tipo de investigación permitió describir de manera detallada la realidad de las variables de estudio.

6.3. Métodos de investigación

El método aplicado es el inductivo, según Andrade et al. (2018) es definido como un proceso de recopilación de información por medio de las observaciones y datos particulares para poder establecer las causas o conclusiones generales sobre la investigación que se realiza. Por lo tanto, la aplicación de este método permitió aplicar un análisis detallado de las situaciones determinadas en relación a los factores estresantes y su incidencia en el desempeño laboral de un trabajador policial de 30 años. El planteamiento de las circunstancias particulares en el proceso de investigación sirvió de fundamento para desarrollar las conclusiones generales del presente caso de estudio.

Además, el método analítico permitió identificar y analizar los diferentes factores estresantes a los que este trabajador se enfrenta en su entorno laboral, como la carga de trabajo, la presión por resultados y la exposición a situaciones de riesgo. Por otro lado, el

método bibliográfico permitió acceder a una amplia gama de fuentes de información, como estudios científicos, investigaciones previas y documentos relevantes, que proporcionarán datos y conocimientos fundamentales para comprender la relación entre el estrés y el desempeño laboral.

6.4. Técnicas de investigación

Las técnicas aplicadas en el desarrollo de la presente investigación son cinco: entrevista semiestructurada, observación clínica, historia clínica, escala de estrés percibido de Cohen y el cuestionario de desempeño laboral, las cuales son detallados a continuación para una mejor comprensión:

6.4.1. Entrevista semiestructurada

Esta técnica se utilizó mediante la aplicación de una guía de entrevista, con el propósito de obtener información relevante y significativa que colaboren con la determinación del diagnóstico psicológico. La finalidad de la aplicación de esta Técnica fue obtener a detalle datos críticos de los hallazgos que estén relacionados con la presencia de factores estresantes y su incidencia en el desempeño laboral de un trabajador de 30 años de la Unidad de Policía Comunitaria de la parroquia Pimocha, considerado como paciente de estudio. La aplicación de la entrevista permitió analizar la información personal del paciente, motivo de la consulta, antecedentes personales, familiares y otros datos de interés.

6.4.2. Observación Clínica

En el presente estudio de caso también se aplicó como técnica la observación clínica, la cual permitió observar directamente al paciente en tanto a patrones de conducta, indagar sobre la apariencia física, el entorno donde se encuentra y demás datos que aportan con la investigación y a la comprensión de la problemática sobre la influencia de factores estresantes en el desempeño laboral del servidor policial.

6.4.3. Historia clínica

La aplicación de esta técnica se llevó a cabo mediante una entrevista clínica aplicada al paciente de 30 años de edad. Durante el desarrollo de la misma fue necesario abordar datos relevantes para la determinación de los factores estresantes como cambios de conductas y comportamientos, estado anímicos, traumas ocurridos recientemente,

situaciones inesperadas. La aplicación de la historia clínica, permitió identificar las tendencias más comunes de la persona evaluada en relación al estrés y su desempeño laboral.

Según Quílez (2022) la historia clínica es un documento que utiliza el profesional en psicología para recopilar una variedad de aspectos que componen la vida del paciente. Este registro confidencial sirve como fundamento para llevar a cabo el proceso de evaluación psicológica y establecer los objetivos necesarios para diseñar el plan de tratamiento. Estos datos se obtienen a partir de la primera sesión y se van complementando a medida que avanzan las sesiones.

6.4.4. Escala de estrés percibido de Cohen

Esta escala se aplica para medir el nivel de estrés que ha desarrollado el paciente en relación a las situaciones estresantes que haya experimentado durante la cotidianidad de su vida. Este instrumento está conformado por 14 ítems que estudia el nivel en el que el sujeto evaluado percibe su vida, como incontrolable, imprescindible o sobrecargada. Las interrogantes abordan temáticas libres y generales para evaluar a cualquier grupo etario. A mayor puntuación, mayor es el grado de estrés percibido por parte del paciente. Por lo tanto, la aplicación de esta escala ayudó a determinar el grado de estrés en relación a la frecuencia con la que percibe situaciones estresantes que pueden afectar la salud mental del adulto de 30 años.

La Escala de Estrés Percibido, creada por Sheldon Cohen en 1983, mide el nivel de estrés que una persona percibe en su vida cotidiana, sin enfocarse en eventos específicos. Fue diseñada para que investigadores y profesionales evalúen el estrés percibido en lugar de eventos estresantes objetivos. Esta herramienta se usa en investigaciones y estudios clínicos para comprender cómo la percepción del estrés se relaciona con la salud. (José & Martha, 2019)

La escala consta de preguntas sobre la percepción de imprevisibilidad, control y sobrecarga en la vida, y las respuestas se utilizan para calcular un puntaje que refleja el nivel de estrés percibido. Además, escala proporciona una medida global del estrés en el último mes. Se basa en la perspectiva transaccional del estrés, que considera el estrés como una relación entre el individuo y su entorno cuando este último se percibe como estresante o amenazante para el bienestar del sujeto. (José & Martha, 2019)

6.4.5. Cuestionario de Desempeño Laboral

El cuestionario se aplicó para evaluar el nivel de desempeño laboral del paciente, es decir, mediante el cuestionario se busca identificar como el rendimiento del trabajador se ha visto afectado por el estrés que presenta debido a las situaciones de peligro que ha enfrentado durante sus jornadas laborales. Dichas situaciones han incidido de manera negativa no solo en su trabajo, sino que, en su salud física y emocional, ya que al no estar bien anímicamente es evidente que no podrá realizar las actividades de manera correcta.

Este cuestionario está compuesto por 20 preguntas, fue diseñado por Martha Alles en el 2010 y tiene como objetivo una evaluación del desempeño del trabajador los últimos tres meses. Al completar el cuestionario, los trabajadores pueden obtener una visión clara de su desempeño y áreas de mejora, lo que les permite tomar medidas concretas para su desarrollo profesional. Una de las ventajas del cuestionario de desempeño laboral individual de Martha Alles es su enfoque holístico. Además de evaluar el rendimiento en términos de tareas y objetivos específicos, también tiene en cuenta el bienestar emocional y la satisfacción general en el trabajo. (Ramos, 2019)

El cuestionario de desempeño laboral proporciona una perspectiva más completa de la experiencia laboral de los empleados y permite a las organizaciones abordar tanto los aspectos técnicos como los emocionales para mejorar la calidad del trabajo y el compromiso de los trabajadores. Cabe mencionar que, generalmente el cuestionario tiene una escala de calificación de 5 puntos (0 = rara vez a 4 = siempre para la tarea y el desempeño contextual; y 0 = nunca a 4 = a menudo para comportamiento laboral contraproducente). Pero actualmente, han sido adaptado al contexto a evaluar. (Ramos, 2019)

7. Resultados

7.1. Descripción del caso

El paciente de 30 años de nacionalidad ecuatoriana, originario del Cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos, trabaja como servidor policial en la Parroquia Pimocha, ubicada en un distrito con altos índices de criminalidad. Aproximadamente 1 mes, ha estado expuesto a numerosas situaciones peligrosas en su trabajo, como enfrentamientos armados y arrestos violentos. Acude a consulta por su propia voluntad, con la finalidad de encontrar una solución a su condición actual, el paciente refiere presentar una serie de síntomas como: evita situaciones relacionadas con la peligrosidad, evitar salir por las noches a fiestas o jugar fútbol, ha experimentado irritabilidad repentina, dificultad para conciliar el sueño, preocupación constante, miedo a equivocarse y dificultad para concentrarse en el trabajo, experimenta síntomas físicos como cansancio, cefalea y dolores musculares, especialmente en el cuello.

La falta de recursos y apoyo adecuado por parte de los superiores y la creciente presión para cumplir con objetivos establecidos están afectando su bienestar emocional y su capacidad para realizar su trabajo de manera efectiva. También que se encuentra en problemas con su ex pareja, llevaba una relación de 5 años de casado y con la cual tiene una hija de 3 años; menciona que la relación con ella era insostenible y no existe buena comunicación entre ellos; razones por la cual no ha visto a su hija desde hace 4 meses; actualmente se encuentra en una batalla legal con su ex esposa por su divorcio y por obtener la custodia compartida de su bebe.

La exposición constante a factores estresantes relacionados con su trabajo, como enfrentarse a situaciones peligrosas han estado incidiendo en su desempeño laboral, como lo menciona, que tiene dificultad para concentrarse, pasa preocupado, se siente irritable, cansado, etc., han desencadenado que el paciente presente dicha sintomatología. Además, estos interfieren en la solución de los problemas en su entorno familiar, su separación y su proceso legal para su divorcio y custodia de su hija.

El presente estudio de caso se desarrolló durante 4 sesiones terapéuticas, con la finalidad de identificar y abordar el cuadro sintomatológico que afecta al paciente para poder brindarle alternativas que puedan ayudarlo a una recuperación. El desarrollo de las sesiones se efectuó un día semanal con un periodo de tiempo de 45 minutos por cada sesión. Cabe

recalcar que se realizaron 4 sesiones debido a que se obtuvo la mayor cantidad de información en la primera sesión con respecto a los diversos factores estresantes que enfrenta, se identificó sus pensamientos que permitieron un mayor entendimiento de su problemática:

Sesión 1

La primera sesión se desarrolló el 1 de agosto del año 2023 desde las 13:00 pm hasta 13:45 aproximadamente, la consulta se desarrolló estableciendo un clima ameno y empático hacia el paciente, y se le preguntó el motivo de consulta. Dentro de las situaciones que estaba pasando, él manifestó que lo que más le estaba afectando, es enfrentarse a situaciones peligrosas en su trabajo, se había alejado de actividades como salir a jugar fútbol o fiestas por las noches, también manifestó pensamientos como “Mi vida no está segura”, “no quisiera dejar sola a mi hija”, “siempre estaré en peligro”, “No puedo equivocarme en mi trabajo”. Durante esta sesión se pudo aplicar la entrevista semiestructurada como técnica de apoyo para obtener información básica del paciente sobre los antecedentes familiares, necesidades y preocupaciones y otros datos que a la vez sirvieron para llenar su historia clínica. Mencionaba mucho las frases “no sé qué hacer” y “me da temor”, Mediante la ficha observación directa se identifica al paciente un poco tenso y preocupado. Se le explico cómo se llevaría a cabo cada sesión en cuanto a tiempo y horario y la metodología. Al finalizar se recalca al paciente que todo lo sucedido dentro de la consulta es confidencial.

Sesión 2

Esta sesión se lleva a cabo el 8 de agosto del año 2023, desde las 13:00 pm hasta las 13:45 pm. Durante esta sesión se hizo una recapitulación de la sesión anterior, se le preguntó cómo le había ido durante la semana, y manifestaba que la semana anterior había pasado por un situación grave en su trabajo donde casi pierde la vida durante la realización de un operativo, ya que por órdenes superiores tuvo que acudir a colaborar, debido a que se les presentó una persecución y no se encontraba todo el personal, el paciente manifestó lo siguiente “sentí la muerte tan cerca, pensé que no volvería a ver más a mi hija”. Posteriormente se le aplica al paciente la Esla de estrés percibido de Cohen. Luego se hizo una retroalimentación de la sesión. Finalmente, se le recomienda al paciente practicar algunas técnicas de relajación como la respiración profunda para que pueda reducir el estrés, la tensión y preocupación constante que ha estado teniendo, y la técnica de registro de

pensamientos automáticos para identificar cuáles son los pensamientos que va teniendo durante el día para la siguiente consulta.

Sesión 3

Esta sesión se realiza el 15 de agosto del año 2023, desde la 13:00 pm hasta las 13:45 pm. Se inicia la consulta con un dialogo de los acontecimientos relevantes de la semana; donde manifestó que había visto de lejos a su hija, lo cual fue un hecho que lo emocionó mucho, también manifestó no haber tenido muchas preocupaciones, pero que todavía le costaba un poco concentrarse en su trabajo. Se procedió a una recapitulación de la sesión anterior, luego se hizo una revisión de las tareas. Además se le aplicó el cuestionario de desempeño laboral individual para poder identificar su desempeño; se hizo una retroalimentación y finalmente se recomendó que continúe con los ejercicios de relajación y además se agregó uno nuevo, practicar actividades físicas, lo cual le ayudará a relajarse y mejorar el estado de ánimo.

Sesión 4

Esta sesión se llevó a cabo el 22 de agosto del año 2023 desde la 13:00 pm hasta las 13:45 pm; se inició la consulta con una recapitulación de la sesión anterior para que note la evolución que ha tenido desde que empezó, también se preguntó sobre las novedades de la semana, manifestando que la semana estuvo tranquila, sin novedades, menciona que ha estado más tranquilo y que la práctica del ejercicio físico lo ha ayudado a sentirse más relajado. Por lo tanto, mediante la información obtenida por parte del paciente y con la ayuda de las técnicas psicológicas aplicadas, se procede a la aplicación de un diagnóstico presuntivo.

7.2. Situaciones detectadas

El paciente demostró una apariencia adecuada en relación con su entorno. Durante cada sesión fue muy colaborativo, la información manifestada coincidió con su lenguaje corporal, se encontraba orientado en tiempo y espacio, pero en ocasiones le costaba concentrarse.

Durante la realización de las sesiones, el paciente al comienzo se mostraba un poco nervioso, un tanto ansioso; puesto que se expresaba muy rápido, pero su lenguaje si es fluido,

poco a poco en cada sesión fue progresivamente mejorando. En el lapso de las sesiones se identificó en el paciente el siguiente cuadro sintomatológico: evita situaciones relacionadas con la peligrosidad, evitar salir por las noches a fiestas o jugar fútbol, ha experimentado irritabilidad repentina, dificultad para conciliar el sueño, preocupación constante, miedo a equivocarse y dificultad para concentrarse en el trabajo, experimenta síntomas físicos como cansancio, cefalea y dolores musculares, especialmente en el cuello. Manejaba mucho las frases: “no puedo”, “Mi vida no está segura”, “no quisiera dejar sola a mi hija”, “siempre estaré en peligro”, “No puedo equivocarme en mi trabajo”; todos estos síntomas pueden causar daños severos en la integridad física, emocional y psicológica del paciente.

En cuanto a las pruebas psicométrica aplicadas se obtuvieron los siguientes resultados: en la Escala de estrés percibido de Cohen el paciente tuvo una puntuación de 33, lo cual corresponde que a este menudo se encuentra estresado. En el Test de evaluación del desempeño laboral donde tuvo una calificación de 37, la cual se encuentra en el rango de calificación de 34-47 del Test, lo cual indica que el paciente realiza posee un nivel de rendimiento laboral medio.

Hallazgos en el área cognitiva

La evaluación de esta área se realiza con la finalidad de identificar si el paciente presenta alguna alteración cognitiva. Por lo tanto, se identificó como hallazgo que el paciente presentaba problemas de concentración, constantemente estaba preocupado por todo, además presentaba pensamientos negativos y sobregeneralización.

Hallazgos en el área afectiva

Dentro de esta área el paciente presentaba alteraciones como irritabilidad y temor, debido a que tiene que exponerse a diario a situaciones peligrosas por órdenes de sus superiores, lo cual le ha ocasionado un desempeño inadecuado en su trabajo.

Hallazgos en el área conductual-social

Se identificó que el paciente presentaba alteraciones en su conducta debido a que sentía inseguridad y ponía distancia en actividades sociales, lo cual afectó el desarrollo de actividades que solía hacer como jugar fútbol o salir en las noches libres a fiestas y evitaba situaciones en su trabajo donde debía exponerse más.

Hallazgos en el área somática

Se pudo identificar que el paciente presentaba dolores musculares, especialmente en el área de la espalda, cefalea, cansancio. Estos hallazgos dificultaban que el paciente realice óptimamente sus actividades laborales.

Tabla 1. *Matriz del cuadro psicopatológico*

Función	Signos y síntomas	Síndrome
Cognitivo	Pensamientos negativos, sobregeneralización, distraibilidad.	
Afectivo	irritabilidad, temor,	Estrés Agudo. 308.3
Conducta social	Inseguridad, evitación y aislamiento	(F43.0)
Somática	Dolores musculares (cuello), cefalea, cansancio, dificultad para conciliar el sueño.	

Nota: *la tabla muestra el cuadro psicopatológico del paciente evaluado*

Con relación al proceso terapéutico de cuatro sesiones, se pudo determinar el diagnóstico presuntivo del sujeto evaluado, obteniendo como el Dx de: Trastorno por Estrés Agudo. 308.3 (F43.0), el cual fue obtenido mediante el Manual de diagnósticos DSM-5.

7.3. Soluciones planteadas

Las soluciones se plantean en relación a la variable independiente “factores estresantes”, puesto que, mediante las sesiones aplicadas se pudo obtener la información necesaria para abordar la problemática del paciente, a través de la utilización de diferentes herramientas. Por lo tanto, el presente esquema terapéutico se centra en atender la condición actual del paciente mediante la aplicación de la Terapia cognitiva-conductual con la finalidad de mejorar su condición actual que se han generado como producto de los factores estresantes, el cual afecta su desempeño laboral.

Tabla 2. Esquema terapéutico

Hallazgos	Metas terapéuticas	Técnica	Nº de sesiones	Resultados esperados
Área cognitiva Pensamientos negativos, sobregeneralización, distraibilidad: “Mi vida no está segura”, “no quisiera dejar sola a mi hija”, “siempre estaré en peligro”	Reflexión sobre los aspectos positivos y negativos de pensamientos.	Costo beneficio	1	Lograr que el paciente evalúe y compare los aspectos positivos y negativos de sus pensamientos, para fomentar cambios positivos en su vida.
Área afectiva Irritabilidad, temor.	Reducir la presencia de esos sentimientos negativos.	Técnicas de relajación	1	Lograr que el paciente identifique y domine aquellos sentimientos perjudiciales que lo conllevan a situaciones estresantes.
Área conductual-social Inseguridad, aislamiento, evitación.	Participación en actividades sociales y disfrute de interacciones sociales positivas	Exposición Gradual	1	Reducción del aislamiento social e incremento de la confianza social.
Área somática Dolores musculares (cuello), cefalea, cansancio, dificultad para conciliar el sueño.	Reducir los niveles de los hallazgos identificados en el área somática	Técnica de relajación: relajación muscular progresiva y respiración diafragmática.	1	Lograr que el paciente disminuya la intensidad y frecuencia de los síntomas del área somática identificados.

Nota: la tabla contiene información sobre el plan terapéutico propuesto.

8. Discusión de resultados

En el presente estudio de caso se evidenció que los factores estresantes inciden en el desempeño laboral del trabajador de 30 años, por los resultados encontrados y evidenciados a través de las sesiones y técnicas aplicadas, la entrevista semiestructurada, la historia clínica y la observación clínica, que ayudaron a obtener información básica del paciente pero importante para abordar la problemática del individuo. Se empleó el Test de evaluación del desempeño laboral donde se obtuvo un nivel de rendimiento laboral medio debido a que posee una calificación de 37, la cual se encuentra en el rango de calificación de 34-47 del Test, lo cual indica que el paciente realiza ciertas actividades de manera inadecuada debido a que no se siente física ni emocionalmente bien, debido a los sucesos que presentado durante su profesión.

En cuanto a la Escala de estrés percibido de Cohen se obtuvieron los siguientes resultados: el paciente refleja una puntuación de 33, lo cual corresponde que a menudo se encuentra estresado. En consecuencia, se establece un diagnóstico presuntivo, tomando como sustento los síntomas identificados en el paciente y los resultados obtenidos de los test psicométricos aplicados, que el paciente presenta Estrés Agudo. 308.3 (F43.0), el cual fue obtenido mediante el Manual de diagnósticos DSM-5

Lo expuesto anteriormente concuerda con el estudio Chuzón (2018) quien menciona que el estrés puede variar en función de cada persona, en algunas ocasiones puede generar gastritis, alteración en la presión arterial, disminución del apetito, en fin, estas consecuencias se clasifican en síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales; tales como: pérdida total de la diversión en el cumplimiento de las actividades cotidianas, cambios de humor, comportamientos obsesivos y compulsivos.

Lo manifestado por Chuchuca y Mora (2020) respecto al estrés laboral que ocasiona angustia, ansiedad, preocupación, inclusive puede generar desordenes sociales, familiares y trastornos personales. Por lo cual es un problema de gran preocupación en el campo de la salud mental, puesto que los trabajadores están expuestos a sufrir enfermedades mentales a causa del exceso de trabajo o por los peligros a los cuales se deben exponer. Por lo tanto, lo establecido se alinea con los resultados obtenidos en la entrevista semiestructurada aplicada al paciente, donde manifestaba que situaciones que a diario vive en su trabajo, le hacen tener temor, y aun mas que tiene a su hija de tres años y no quiere dejarla sola, eso le preocupa.

Además, que le costaba concentrarse durante la realización de las tareas laborales, como consecuencia por percepción del paciente de un entorno poco agradable ya que a diario tienen que enfrentarse con situaciones peligrosas y no tan equitativo en cuanto al desempeño de funciones laborales, porque los mandatos superiores no asumen más cargas horarias ni se exponen al peligro. Hoy en día los policías deben de enfrentarse ante problemas fuertes en la sociedad como la delincuencia, donde a diario se presentan robos, crímenes organizados, enfrentamientos entre bandas, quejas por parte de la comunidad, realización de informes y a parte a los problemas familiares, como él mencionaba que le estaban causando agotamiento.

En función de los resultados obtenidos mediante las pruebas psicométricas aplicadas se puede concluir que el paciente se encuentra experimentando Estrés Agudo. 308.3 (F43.0), Para Chuchuca y Mora (2020) este tipo de estrés surge de las demandas y la presión de situación ocurridas en el pasado, la experiencia directa a sucesos traumáticos, anticipándose a situaciones demandantes del futuro. Es un tipo de estrés puede ocurrir en tanto a un periodo de tiempo corto, entre 3 días o 1 mes, dependiendo de la persona y las circunstancias específicas. Si este se alarga hasta 6 meses, puede desencadenar al trastorno de estrés postraumático.

Es importante destacar que el estrés es una respuesta natural del organismo ante situaciones desafiantes o demandantes. Sin embargo, cada individuo puede experimentarlo de manera única, y sus efectos pueden variar significativamente en la vida diaria y el desempeño laboral. Puede manifestarse a través de síntomas físicos, como tensión muscular, dolores de cabeza o problemas digestivos, así como también emocionales, como ansiedad, irritabilidad o tristeza. Además, puede afectar la concentración, la toma de decisiones y la memoria, lo que puede influir negativamente en el rendimiento laboral. La calidad del sueño y el bienestar general también pueden verse comprometidos, lo que puede llevar a una disminución de la productividad y una sensación de agotamiento. Es fundamental reconocer y gestionar adecuadamente el estrés para mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

9. CONCLUSIONES

En función de la bibliografía desarrollada se pudo evidenciar información suficiente relacionada al tema, la cual demuestra la existencia de diferentes factores estresantes que pueden afectar a nivel físico, psicológico, social y profesional. Los estudios sobre los factores estresantes y desempeño laboral en servidores policiales demostraron que existe relación entre las variables, y que los principales motivos de estrés son exceso de trabajo, exposición al peligro y clima organizacional. Se concluye que los factores estresantes representan una gran influencia en el desempeño laboral del trabajador; puesto que existen una serie de factores que pueden representar un riesgo psicosocial en el desempeño laboral como los ambientales, personales, y en este caso los organizacionales.

Mediante la aplicación de técnicas e instrumentos psicológicos, se identificó que el paciente presenta estrés agudo, lo cual se evidencia por los síntomas presentados e identificados durante la realización de las sesiones terapéuticas, que permitió determinar que el paciente de 30 años presenta cansancio, irritabilidad, evitación de acontecimientos peligrosos, dolores musculares, cefalea, dificultad para conciliar el sueño, preocupación, temor, dificultad para concentrarse en el trabajo y aislamiento a actividades sociales. Evidentemente la sintomatología del paciente ha afectado considerablemente su desempeño laboral.

Se propone un esquema terapéutico que establece alternativas de solución inmediata al paciente mediante la aplicación de la Terapia cognitiva-conductual con la finalidad de modificar y restablecer sus emociones y cambios de conductas que se han generado como producto del trastorno que padece, el mismo que afecta su desempeño laboral. De acuerdo al diagnóstico establecido para el paciente, es el Estrés Agudo. 308.3 (F43.0), el cual fue obtenido mediante el Manual de diagnósticos DSM-5.

10. RECOMENDACIONES

Se sugiere a la comunidad académica y científica el desarrollo de más investigaciones similares con la intención de encontrar mayores hallazgos sobre la influencia de factores estresantes en el desempeño laboral, ya que estos factores de una u otra manera afectan a la calidad de vida de las personas, en ocasiones desarrollándose trastornos.

Se recomienda realizar un estudio sobre las técnicas e instrumentos psicológicos validados para evaluar los factores estresantes y su incidencia en el desempeño laboral, ya que estos tipos de factores posee grandes posibilidades de alterar o afectar de manera considerable la salud de los trabajadores y el funcionamiento laboral, sea a corto a largo plazo, en consecuencia, ocasionando algún tipo de trastorno.

Es recomendable considerar el esquema terapéutico diseñado para abordar el estrés agudo experimentado por este paciente, debido a factores estresantes en su entorno laboral, con el propósito de que pueda mejorar su salud mental y tener un mejor desempeño en su trabajo, ya que está diseñado de manera personalizada en función a las necesidades que presenta, para reducir de manera significativa los hallazgos identificados en las áreas cognitivas, afectiva, conductual, social y somática; con la finalidad de que mejoren cada una de estas áreas y así el paciente pueda disfrutar de las actividades cotidianas y desenvolverse en cualquier entorno sin la presencia de limitaciones psicosociales preexistentes.

REFERENCIAS

- Andrade, F., Alejo, O., & Armendariz, C. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Conrado*, *IV*(63), 117-122. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300117
- Ángeles, E. (2019). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi - 2019. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Cesar Vallejo, Chicla. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39725/Angeles_JEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayay, J., & Evelyn, A. (2018). Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1053/Evelyn_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Bairero, M. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed. Revista Médica Granma*, *XXVII*(6), 971-982. Obtenido de <https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688/1054>
- Barzola, J. (2018). El estrés y su incidencia en el desempeño laboral. (*Tesis de Regrado*). Universidad Estatal de Milagro, Milagro. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4420/1/EL%20ESTR%C3%89S%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL.pdf>
- Britoo, J., Nava, M., & Juárez, A. (2019). Escala de estrés percibido en estudiantes de odontología, enfermería y psicología: validez de constructo. *Revista*, *4*(2), 42-54. doi: <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.4-2.4>
- Canales, M., & García, G. (2021). Adaptación de Perceived Stress Scale (PSS-10) en la población de adultos jóvenes de Lima Metropolitana, 2021. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76683/Canales_YM-Garc%C3%ADa_PGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, N. (2023). Estrés y su incidencia en el rendimiento cognitivo de una paciente adulta mayor de 75 años de la ciudad de Babahoyo. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo.

Chacón, J. (2022). El estrés laboral y el desempeño de los servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador, periodo 2021. [*Tesis de Grado*]. Universidad Israel, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/3792/1/UISRAEL-EC-PSIC-%20378.242-2022-003.pdf>

Chuchuca, J., & Mora, A. (2020). El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el Hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay Junio-Noviembre 2020. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Politecnica Salesiana, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>

Chuzon, A. (2018). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, 2018. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Señor de Sipan, Pimentel.

Cubas, R. (2018). Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II, Chiclayo. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Señor de Sipan, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5414/Cubas%20Cubas%20Rosa%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, P. (2018). Estrés laboral y su afectación psico-física en el rendimiento laboral de los trabajadores de la central de gestión operativa policial del distrito metropolitano de Quito (CGOP). [*Tesis de Grado*]. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6090/1/MUTC-000570.pdf>

García, K. (2021). Análisis de los factores que influyen en el estrés laboral del personal del area operativa de la Guardia Ciudadana del Cantón Cuenca, durante el periodo Mayo - Septiembre 2021. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Politecnica Salesiana, Cuenca.

Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21483/4/UPS-CT009453.pdf>

Graneros, G. (2018). Estrés laboral en personal policial con turnos rotativos y fijos. [*Tesis de Grado*]. Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires. Obtenido de <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC127260.pdf>

Herrera, J. (2023). Estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales de una adolescente de 22 años. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13933/E-UTB-FCJSE-PSICOLOGIA-000025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jiménez, A., & Flores, E. (2021). El estrés en los servidores policiales del sur de Guayaquil. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, VII(1), 115-124. Obtenido de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/2249/1615>

Latorre, S., & Obregon, E. (2018). La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28664/Latorre_AS-Obreg%c3%b3n_QEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llancari, M., & Yataco, Y. (2021). Niveles de estrés en enfermeros de la unidad COVID Chíncha 2020. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Autónoma de Ica, Ica. Obtenido de <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1740/1/Melissa%20Gladys%20Antonia%20LLancari%20Paucar.pdf>

Machuca, J. (2018). Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa 2018. (*Tesis de Posgrado*). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2022). *Proyecto de creación e implementación de servicios de la Red de Salud Mental Comunitaria y Centros Estatales de Recuperación de Adicciones*. Quito : Ministerio de Salud Pública.

Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2021). El estudio descriptivo en la investigación científica. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, II(2), 1-19. Obtenido de <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>

- Organizacion Mundial de Salud. (8 de septiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. Obtenido de Organizacion Mundial de Salud: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Onofre, L. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. (*Tesis de Posgrado*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Quílez, M. (12 de Abril de 2022). *Cómo llenar el historial clínico psicológico: Paso a Paso*. Obtenido de Doctoralia: <https://pro.doctoralia.es/blog/especialistas/historial-clinico-psicologico#:~:text=La%20historia%20cl%C3%ADnica%20en%20psicolog%C3%ADa%20es%20un%20documento%20de%20uso,conforman%20la%20realidad%20del%20paciente.>
- Rodas, F., & Santillan, J. (2019). Breves consideraciones sobre la Metodología de la Investigación para investigadores principiantes. *INNOVA Research Journal, IV*(3), 170-184. Obtenido de <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
- Rojas, J., & Arteaga, M. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Revista Accounting and Management Research, I*(1), 1-16. Obtenido de <http://fer.uniremington.edu.co/ojs/index.php/AMR/article/view/492/496>



ANEXOS

Anexo 1. Historia clínica

HISTORIA CLINICA

H.C#

Fecha: 01/08/ 2023

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

J.D.C.C _____ Edad: 30 años

Lugar y fecha de nacimiento: Babahoyo, 7 de marzo de 1993

Género: Masculino

Estado civil: casado **Religión:** católico **Instrucción:**
superior **Ocupación:** policía

Dirección: Parroquia Pimocha **Teléfono:** xxxxxxxxx

1. MOTIVO DE CONSULTA

El paciente de 30 años de nacionalidad ecuatoriana, originario del Cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos, trabaja como servidor policial en la Parroquia Pimocha, ubicada en un distrito con altos índices de criminalidad. Aproximadamente 1 mes, ha estado expuesto a numerosas situaciones peligrosas en su trabajo, como enfrentamientos armados y arrestos violentos. Acude a consulta por su propia voluntad, con la finalidad de encontrar una solución a su condición actual.

2. HISTORIA DEL CUADRO PSICOPATOLÓGICO ACTUAL

El paciente refiere presentar una serie de síntomas como: evita situaciones relacionadas con la peligrosidad, evitar salir por las noches a fiestas o jugar fútbol, ha experimentado irritabilidad repentina, dificultad para conciliar el sueño, preocupación constante, miedo a equivocarse y dificultad para concentrarse en el trabajo, experimenta síntomas físicos como cansancio, cefalea y dolores musculares, especialmente en el cuello. El paciente relata que presenta esa sintomatología a raíz de que ha tenido que exponerse más a situaciones de



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



gravedad, a parte está en un proceso de batalla legal para la custodia de su hija y su divorcio, eso lo agota un poco, pero recalca que lo que más influye es los peligros que vive a diario en su trabajo.

3. ANTECEDENTES PSICOPATOLOGICOS FAMILIARES

No presentan antecedentes psicopatológicos.

4. HISTORIA PERSONAL

6.1. ANAMNESIS

Embarazo sin complicaciones, parto por cesárea, recibió lactancia materna hasta el año 6 meses, empezó a caminar a los 9 meses. Sus primeras palabras fueron a los 8 meses, empezó a controlar los esfínteres a los 4 años, sus funciones de autonomía comenzaron a los 5 años, cuando era pequeño se enfermó de varicela

6.2. ESCOLARIDAD

El paciente manifiesta que no sufrió de problemas de adaptabilidad, su rendimiento académico era bueno, relación con pares y maestros era buena, no tuvo problemas de aprendizaje ni cambios de escuela.

6.3. HISTORIA LABORAL

El paciente refiere que en su adolescencia trabajo de ayudante en una tienda de barrio, ahora solo ejerce su profesión de policía.

6.4. ADAPTACIÓN SOCIAL

No presenta dificultad en adaptarse socialmente

6.5. USO DEL TIEMPO LIBRE

En sus tiempos libres le gusta jugar al futbol con sus amigos

6.6. AFECTIVIDAD Y PSICOSEXUALIDAD

Se considera una persona que no le cuesta demostrar su afectividad, sin embargo, considera que últimamente ha presentado irritabilidad. Su primera relación sexual fue a los 15 años sin ninguna complicación.

6.7. HÁBITOS

Manifiesta haber tenido la oportunidad de consumir sustancias, sin embargo, no lo hizo, se declara una persona adicta a las gaseosas.





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



6.8 ALIMENTACIÓN Y SUEÑO.

El paciente manifiesta comer los tres tiempos de comida, pero manifiesta tener dificultad para dormir.

6.9 HISTORIA MÉDICA

No refiere

6.10 HISTORIA LEGAL

No refiere

6.11 PROYECTO DE VIDA

Tener su casa propia y formar una familia estable.

7. EXPLORACION DEL ESTADO MENTAL

7.1. FENOMENOLOGÍA

Su aspecto personal es adecuado, su lenguaje no verbal presenta coherencia con su expresión verbal, actitud colaborativa, se considera mestizo y su lenguaje es claro, pero al principio si presentó rapidez para hablar y ciertas palabras no se le entendían.

7.2. ORIENTACIÓN

No presenta desorientación ni en tiempo ni espacio

7.3. ATENCIÓN

Problemas de concentración

7.4. MEMORIA

Sin alteración

7.5. INTELIGENCIA

No refiere problemas

7.6. PENSAMIENTO

Pensamientos negativos, sobregeneralización.

7.7. LENGUAJE

lenguaje fluido

7.8. PSICOMOTRICIDAD

No presenta dificultades

7.9. SENSOPERCEPCION

Sin alteraciones

7.10. AFECTIVIDAD

Irritabilidad, inseguridad, temor.

7.11 JUICIO DE REALIDAD

Sin alteraciones

7.12. CONCIENCIA

El paciente es consciente de su sintomatología y que no se encuentra bien





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



8. PRUEBAS PSICOLÓGICAS APLICADAS

Escala de estrés percibido de Cohen con una puntuación de 33 que indica que a menudo padece de estrés. En el Test de evaluación del desempeño laboral realizado al paciente se pudo conocer que presente un nivel de rendimiento laboral medio debido a que posee una calificación de 37, la cual se encuentra en el rango de 34-47.

9. MATRIZ DEL CUADRO PSICOPATOLÓGICO

10. Formulación del caso

Función	Signos y síntomas	Síndrome
Cognitivo	Pensamientos negativos sobre generalización, distraibilidad.	Estrés Agudo. 308.3 (F43.0)
Afectivo	irritabilidad, temor.	
Conducta social	Evitación, inseguridad, asilamiento.	
Somática	Dolores musculares (cuello), cansancio, cefalea, dificultad para conciliar el sueño.	

Factores predisponentes: Exposición a situaciones peligrosas laboral.

Eventos precipitantes: preocupación, temor

Tiempo de evolución: 1 mes

11. DIAGNÓSTICO PRESUNTIVO

Estrés Agudo. 308.3 (F43.0)

12. PRONÓSTICO

Favorable

13. RECOMENDACIONES

Abordar la condición del paciente mediante terapia, para mejorar su calidad de vida y el desempeño laboral.

Victoria Anahis Moran Carpio

Cl. 1251406433

Anexo 3. Preguntas de Entrevista Semiestructurada

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

¿Puedes contarme un poco acerca de ti y tu experiencia como policía?

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentas en tu trabajo?





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



¿Cómo te ha afectado emocionalmente y físicamente desde entonces?

¿Cuándo comenzaron los síntomas?

¿Cómo te afectan estos síntomas en tu vida diaria?

¿Puedes compartir cómo te sientes acerca de la ruptura de tu matrimonio?

¿Cómo ha afectado esto tu bienestar emocional?

¿Has buscado algún tipo de apoyo o terapia para lidiar con esta situación?

¿Cómo te ha afectado no poder ver a tu hija durante los últimos 3 meses?

¿Cómo estás lidiando con la separación y la falta de contacto?

¿Tienes algún sistema de apoyo, como amigos, familiares o colegas, con quienes puedas hablar sobre tus experiencias y sentimientos?

¿Cómo te sientes acerca de tu capacidad para lidiar con la carga laboral?

¿Cómo describirías tu ambiente laboral actual?





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



Anexo 4. Ficha de observación clínica

REPORTE DE OBSERVACIÓN PSICOLÓGICA

I. DATOS GENERALES:

Nombre: JDCC **Sexo:** Masculino **Edad:** 30 años

Lugar y fecha de nacimiento: Babahoyo, 7 de marzo del 1993.

Instrucción: Superior

Tiempo de Observación: 45 minutos

Hora de inicio: 13:00 p.m

Hora final: 13:45 pm

Fecha: 8 de agosto del año 2023 **Tipo de Observación:** Directa

Nombre del Observador (a): Victoria Moran Carpio.

II. DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN:

2.1 DESCRIPCIÓN FÍSICA Y VESTIMENTA.

Mediante una observación directa se identifica al paciente con un peso acorde a su estatura, se observó una vestimenta correcta y adecuado.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE:

Dentro del departamento comunitario del UPC de la Parroquia Pimocha, lugar exacto donde se realizó la observación, se evidencio un ambiente tranquilo, ya que el departamento durante la observación se mantuvo cerrado, debido a que se necesitaba tranquilidad y no interrupciones.

2.3. DESCRIPCIÓN DE LA CONDUCTA

El paciente de 30 años de edad se lo notó preocupado y tenso, tomaba sus manos a cada momento, se notaba inseguridad, pero a medida que avanzaba la sesión se notó más tranquilo.

III. COMENTARIO:

Empezar a abordar el problema a través de sesiones terapéuticas para encontrar el desencadenante que ha hecho desarrollar dicha conducta, como sugerencia siguiendo el modelo de la terapia cognitivo conductual.

Anexo 4. Escala de estrés percibido de Cohen





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.

Escala de estrés percibido de Cohen

	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	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	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	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	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	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	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	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

PSICOLOGÍA



Anexo 5. Cuestionario del desempeño laboral.

Cuestionario de evaluación del desempeño laboral.

Nombre y Apellidos: J. N. C. C.

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.			
19. Realiza usted constantes cursos, capacitaciones, diplomados, etc.	X		
20. Sus relaciones personales son buenas con sus compañeros y superiores.		X	

Escala de medición del desempeño laboral

NIVEL	RANGO
Alta	48-60
Media	34-47
Debajo	20-33

Anexo 6. Fotos de las sesiones





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



Entrevista al paciente



Aplicación de Test

