



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA**  
**CARRERA PSICOLOGÍA**



**ESTRÉS LABORAL EN FUNCIONARIOS DEL SECTOR DE**  
**AGENDAMIENTO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN**  
**SOCIAL, PERIODO 2019**

**Autora**

Ángela Esther Rodríguez Pitta; [angepitta87@gmail.com](mailto:angepitta87@gmail.com)

**Orientadora:**

Mag. Stella Mary Morínigo Abbate

Trabajo Final de Grado presentado a la Facultad de Filosofía de la Universidad Nacional del Este como requisito para la obtención del título de Licenciatura en Psicología

**Ciudad del Este – Paraguay**

**2020**

## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar el nivel de estrés laboral de los funcionarios del sector de agendamiento del Instituto de Previsión Social de Ciudad del Este, periodo 2019. Estudia si ocasiona o no estrés laboral en los funcionarios del área de agendamiento. Se considera que el puesto laboral presenta o genera la presencia del estrés laboral siendo el primer sector por donde deben pasar los pacientes, que en la mayoría de los casos vienen con molestias físicas, cansancio, ansiosas, impacientes, sensibles, deseando ser atendidos lo más rápido posible. Cuya actividad cotidiana y complicaciones del día a día contribuye para que se produzca el estrés o la satisfacción laboral. La metodología aplicada fue cuantitativo y no experimental de corte transversal. La información fue obtenida a través de la recopilación del cuestionario que identifica el estrés laboral en funcionarios o trabajadores en el área de salud, la cual estudia en tres subescalas, la primera identifica el nivel de agotamiento emocional y la segunda sub escala la despersonalización que valora el grado las actitudes de cada funcionario y la última subescala es realización personal evalúa los sentimientos de autosuficiencia en el trabajo. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome de Burnout. El estudio se efectuó con la totalidad de los funcionarios del sector mencionado, N=50 funcionarios, de ambos sexos, en la sede de la institución ubicada en Ciudad del Este. Teniendo en cuenta que los funcionarios específicamente del área de agendamientos donde pacientes acuden primeramente para cualquier consulta de lo más simples o complejas situaciones que requiere de un equilibrio del estrés para un buen servicio Según el resultado de la investigación se determinó que los funcionarios presentan un Nivel Bajo o alto de estrés laboral.

**Palabras claves:** Estrés, Estrés Laboral.

## ABSTRACT

The present research has the general objective of identifying the factors that affect the job stress of the officials of the scheduling sector of the Social Welfare Institute, period 2019. It is considered that in this job, stress is constantly present, since it is the first sector through which patients must pass, who in most cases come sore, tired, rushed, impatient, sensitive, wanting to be seen as quickly as possible. The study was carried out with all the officials of the mentioned sector, N = 50 officials, of both sexes, at the headquarters of the institution located in Ciudad del Este. The applied methodology was based on a descriptive, qualitative, non-experimental cross-sectional study. The information obtained was collected through a questionnaire that measures the level of occupational stress of a health area official, through three subscales, which measure emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. According to the result of the investigation from the applied questionnaire, it can be determined that the officials present a Low Level of Exhaustion or Emotional Fatigue. Likewise, in the sub- scale of Alienation of work activities, it is described that officials present a low level of depersonalization or alienation from work-related activities. In terms of delimiting the degree of reduced performance or personal fulfillment, the officials present a high level of personal fulfillment.

**Keywords:** Stress, Work Stress.