



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



**ESTRÉS LABORAL EN FUNCIONARIOS DE UNA  
EMPRESA PRIVADA DE CIUDAD DEL ESTE, DEL AÑO 2020**

**Autora**

Bianca Leticia Oviedo Balbuena; giovannagonz2010@gmail.com

**Orientadora:**

Mag. Raquel Arguello Fernández

**Correo:** raquel.arguello@filosofiaune.edu.py

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

La presente investigación se orientó a estudiar sobre el estrés de los funcionarios de una empresa, al observar que el estrés es uno de los trastornos el cual presenta mayor frecuencia en las empresas y en vista de que los trabajadores enfrentan situaciones peculiares en el ambiente laboral, entre los que se deben tomar en cuenta aquellas que generan malestar físico y mental, las consecuencias generadas, como el desgaste y estrés éstos males afectan a los trabajadores y de manera indirecta a los empleadores, porque el rendimiento de los trabajadores puede condicionar el funcionamiento óptimo de una empresa. Se realizó en una empresa privada de Ciudad del Este del distrito de Alto Paraná, durante los meses de marzo a noviembre del año 2020, es una investigación cuantitativa de corte descriptivo no experimental cuyo objetivo es analizar el estrés en los funcionarios, con una población de 73 trabajadores, como variable se consideró el estrés; el agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal se conocen como las dimensiones del burnout. Se justifica ésta investigación por poseer valor teórico, instrumental y metodológico, para la recolección de datos se aplicó el cuestionario Maslach (MBI-HSS), que es un cuestionario validado y estandarizado para utilizar en el marco clínico e investigativo, la técnica utilizada fue la encuesta mediante el cuestionario con el formato de corrección de escala Likert gracias al cual se pudo corroborar el nivel de estrés y de las tres dimensiones del burnout en los funcionarios, detectándose prevalencia del nivel moderado y en cuanto al nivel grave en porcentaje significativo.

**Palabras claves:** Estrés laboral; Dimensiones del burnout, nivel

## ABSTRACT

The current investigation is orientated to the study of stress and emotional distress in a company's employees, considering that stress is one of the disorders more frequently present in companies and in view of the different situations of physical and mental discomfort that employees go through in a working atmosphere. This investigation is important because stress and emotional distress are affecting the employees and, indirectly, also the employers, having in mind that the performance of employees conditions the optimum running of a company. It was carried out in a private company in Ciudad del Este in the Alto Paraná district, during the months of March to November 2020, it is a quantitative, descriptive, non-experimental investigation whose objective is to analyze stress and emotional exhaustion in officials. With a population of 73 workers, stress was considered as a variable; emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment are known as the dimensions of burnout. This research is justified because it has theoretical, instrumental and methodological value, for data collection the Maslach questionnaire (MBI-HSS) was applied, which is a validated and standardized questionnaire to be used in the clinical and investigative framework, the technique used was the survey using the questionnaire with the Likert scale correction format, thanks to which it was possible to corroborate the level of stress and the three dimensions of burnout in the employees, detecting the prevalence of the moderate level and the severe level in a significant percentage.

**Key words:** Occupational stress, dimensions of a burnout, level