



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE
FACULTAD DE FILOSOFÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA



**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EMPLEADOS DE UNA ENTIDAD
BANCARIA DE LA CIUDAD DE SANTA RITA, PERIODO 2022**

Autora:

Suellen Thais Hoff da Silva

Orientador:

Lic. Hector David Mendez Garay

Correo: hector.mendez@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

Santa Rita – Paraguay

Año 2022

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló dentro del Trabajo Final de Grado de la Facultad de Filosofía, Universidad Nacional del Este, Alto Paraná, Paraguay. La investigación nace de la problemática de que, algunos de los funcionarios se ven tan abatidos y cansados al final del día, y por las largas horas que deben cumplir, llegan a sus respectivas casas sin energías tal vez dejan de cumplir sus deberes correspondientes fuera del trabajo por el estrés generado durante el día que les consume las energías no consiguiendo así lograr sus propios deberes por el nivel alto de cansancio y agotamiento mental. Por eso, el trabajo tuvo como objetivo general, analizar el nivel de Estrés Laboral en los empleados de una entidad bancaria de la ciudad de Santa Rita, periodo 2022. Además de, conocer el nivel de cansancio emocional, determinar el nivel de despersonalización y evaluar el nivel de realización personal de esos empleados. Se ha utilizado como metodología un estudio de alcance descriptivo, cuantitativo y no experimental, con la participación de 32 empleados bancarios. Se ha utilizado como técnica de recolección de datos, la encuesta y como instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados obtenidos fueron que, en el cansancio emocional, 38% de los empleados presentaron un nivel alto y el 37% un nivel bajo, así como también 25% un nivel medio, en relación a la despersonalización, también fueron 38% para un nivel alto, 37% para un nivel bajo y 25% medio, y en la categoría realización personal, los empleados demostraron en un 47% un nivel alto, 34% bajo y el 19% de ellos un nivel medio. Por lo tanto, se puede concluir que, el nivel de Estrés Laboral en los empleados de una entidad bancaria de la ciudad de Santa Rita, durante el año 2022, son alto en un 38%, bajo en un 38% y medio 24%.

Palabras claves: Estrés laboral, Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización personal

ABSTRACT

This research was developed within the Final Degree Project of the Faculty of Philosophy, Universidad Nacional del Este, Alto Paraná, Paraguay. The investigation arises from the problem that some of the officials look so dejected and tired at the end of the day, and due to the long hours, they must comply, they arrive at their respective homes without energy, perhaps they stop fulfilling their corresponding duties outside of work. due to the stress generated during the day that consumes their energy, thus not being able to achieve their own duties due to the high level of fatigue and mental exhaustion. For this reason, the general objective of the work was to analyze the level of Labor Stress in the employees of a bank in the city of Santa Rita, during the year 2022. In addition to knowing the level of emotional exhaustion, determining the level of depersonalization and evaluate the level of personal fulfillment of those employees. A study of descriptive, quantitative and non-experimental scope has been used as a methodology, with the participation of 32 bank employees. The survey has been used as a data collection technique and the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire as an instrument. The results obtained were that, in emotional exhaustion, 38% of the employees presented a high level and 37% a low level, as well as 25% a medium level, in relation to depersonalization, there were also 38% for a level high, 37% for a low level and 25% medium, and in the personal fulfillment category, employees demonstrated a high level in 47%, low 34% and 19% of them a medium level. Therefore, it can be concluded that the level of Work Stress in the employees of a bank in the city of Santa Rita, during the year 2022, is high by 38%, low by 38% and medium 24%.

Keywords: Work stress, Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal fulfillment