

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

***“NIVEL DE DESGASTE OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DE UN
HOSPITAL PÚBLICO DE LA CIUDAD DE LAMBARÉ”***

KAREN NATASHA BENÍTEZ ORREGO

ASUNCIÓN – PARAGUAY

2022

ÍNDICE

HOJA DE EVALUACIÓN	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
DEDICATORIA.....	4
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Pregunta General.....	20
1.2.2 Preguntas Específicas	20
1.3 Objetivos de la investigación.....	21
1.3.1 General	21
1.3.2 Específicos.....	21
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Desgaste Ocupacional	22
2.1.1 Desgaste ocupacional en el ámbito médico en el Paraguay.....	26
2.1.2 Fases del desgaste ocupacional.....	28
2.1.3 Características	29
2.1.4 Perspectivas explicativas del SQT.....	37
2.1.4.1 Determinantes del SQT en las profesiones de servicio	38
2.1.4.2 Desarrollo del proceso del Síndrome de Burnout.....	39
2.1.4.3 Desencadenantes del desgaste ocupacional.....	41
2.1.5 Modelos explicativos del desgaste ocupacional o Síndrome de Burnout	43
2.1.5.1 Instrumentos de medición.....	44
2.1.6 El estrés laboral	45
2.1.6.1 El estrés como factor predisponente del desgaste ocupacional	46
2.1.6.2 Biología del Estrés.....	49
2.1.6.3 Fuentes del estrés	50
2.2 Satisfacción laboral	52
2.2.1 Gestión del bienestar laboral	52
2.2.2 Bienestar laboral	53
2.2.3 Salud laboral.....	54
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Definición conceptual y operacional de variables.....	57
3.1.1 Definición nominal.....	57
3.1.2 Definición conceptual.....	57
3.1.3 Definición operacional.....	58
3.2 Tipo de estudio.....	59
3.3 Población y muestra.....	60

3.4 Instrumentos de recolección de datos.....	61
3.5 Aspectos éticos	63
CAPÍTULO IV	
MARCO ANALÍTICO	
4.1 Análisis y presentación de los resultados.....	64
4.2 Características sociodemográficas.....	65
4.3 Nivel de desgaste ocupacional.....	68
4.3.1 Nivel de agotamiento emocional	73
4.3.2 Grado de despersonalización	76
4.3.3 Estado de realización personal.....	80
4.4 Factores psicosociales vinculados con el nivel de desgaste ocupacional	83
4.5 Grado de satisfacción laboral	88
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	111
ANEXO	116

RESUMEN

La problemática de estudio aborda las consecuencias de la Pandemia del Covid-19 sobre la naturaleza de la labor asistencial de los trabajadores de la salud, atendiendo especialmente el grado de desgaste ocupacional y la satisfacción laboral como efectos percibidos. El objetivo general del trabajo tiene en cuenta “Analizar el nivel de desgaste ocupacional y satisfacción laboral en Trabajadores de la salud de un Hospital Público de la ciudad de Lambaré”. La metodología del trabajo responde a una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo transversal y nivel descriptivo; sobre una población de sujetos totalizada por 82 elementos, personal de blanco constituidos como doctores, médicos, licenciados, técnicos y otros, en una muestra no probabilística de selección por conveniencia sobre un total de 57 participantes; teniendo como instrumentos la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y el Cuestionario de Satisfacción s21/26. Lo que concluye que el nivel de desgaste ocupacional y satisfacción laboral en Trabajadores de la salud de un Hospital Público de la ciudad de Lambaré, consideran para la población global, criterios por encima del término medio para agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, además del 30% (n=17) con una Fase 3 o desgaste alto (en peligro) y el 5% (n=3) en una Fase 4 con un desgaste muy alto (quemado); señalados éstos por un grado mínimo de satisfacción global, lo que dificulta el estado del desempeño, tanto individual o colectivo de esta población altamente afectada por las dinámicas sociales actuales.

Palabras clave: desgaste ocupacional, satisfacción laboral, personal de blanco, Covid-19.