



## Artículo original

# Satisfacción laboral en el hospital regional de la ciudad de Salto del Guairá ante la crisis pandémica del COVID-19

## Job satisfaction at the regional hospital of the city of Salto del Guairá before the COVID-19 pandemic crisis

Diego Fernando Valenzuela Ortega<sup>1\*</sup>, María Mercedes Barrientos<sup>1</sup>, Librada López Cardozo<sup>1</sup>, Asunción Villar de Albertini<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad Nacional de Canindeyú, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Salto de Guirá, Paraguay.

### RESUMEN

Esta investigación tuvo por objeto determinar el grado de satisfacción laboral del personal de blanco ante la crisis pandémica del Covid-19 en el Hospital Regional de la ciudad de Salto Del Guairá, departamento de Canindeyú, durante el periodo 2.021. El nivel de investigación fue descriptivo. La población fue constituida por 206 personales de blanco, la muestra de 51 funcionarios, se aplicó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario con preguntas cerradas de tipo selección múltiple. Los resultados más resaltantes demuestran que el 57% de los encuestados optaron por la profesión en el área de la salud debido al ambiente laboral que ofrece la institución, el 14% por los planes de carrera y el 10% por salario. En cuanto a la satisfacción laboral frente a la crisis pandémica del covid-19, el 51% respondió no estar satisfecho del todo, el 29% regular, el 18% insatisfecho y el 2% muy insatisfecho. Así también, el 29% contestó estar muy satisfecho con la relación humana existente en lugar de trabajo, el 41% dijo dudando que tal vez, mientras que un 30% no está **satisfecho**. **El 84% respondió estar satisfecho con la decisión de ser profesionales de la salud**, el 8% dudó y otro 8% insatisfecho por esa decisión; en otra consulta el 68% indicó que hay una necesidad de contar con más recursos humanos en el hospital. Los resultados demuestran la importancia de optimizar recursos para prever situaciones similares que puedan producirse en el futuro.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, personal de blanco, pandemia, Covid-19.

### ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the degree of job satisfaction of white staff in the face of the Covid-19 pandemic crisis at the Regional Hospital of the city of Salto Del Guairá, department of Canindeyú, during the period 2021. The research level was descriptive. The population was constituted by 206 white personnel, the sample of 51 officials, a simple random type probabilistic sampling was applied. The data collection instrument was a questionnaire with multiple choice closed questions. The most outstanding results show that 57% of those surveyed opted for the profession in the health area due to the work environment offered by the institution, 14% because of career plans and 10% because of salary. Regarding job satisfaction in the face of the covid-19 pandemic crisis, 51% responded that they were not completely satisfied, 29% regular, 18% dissatisfied, and 2% very dissatisfied. Likewise, 29% answered that they were very satisfied with the existing human relationship in the workplace, 41% said they doubted that maybe, while 30% were not satisfied. 84% responded that they were satisfied with the decision to be health professionals, 8% had doubts and another 8% were dissatisfied with that decision; in another consultation, 68% indicated that there is a need for more human resources in the hospital. The results demonstrate the importance of optimizing resources to anticipate similar situations that may occur in the future.

**Keywords:** job satisfaction, health personnel, pandemic, Covid-19.

### \*Correspondencia:

diegofernandovalenzuela2108@gmail.com

**Conflictos de interés:** Los autores declaran que no existe conflicto de interés.

**Contribución de autores:** **DFVO:** Diseño metodológico. **MMB:** Diseño metodológico. **LLC:** Recolección y análisis de datos. **AVA:** Recolección y análisis de datos.

**Financiamiento:** Ninguno.

**Códigos JEL:** M54

**Editor responsable:** Susana Lugo Rolón

**Recibido:** 25/07/2023; **Aceptado:** 21/08/2023



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las personas, trabajadores buscan ser felices y plenos en su local de trabajo, formar parte de un buen equipo, realizar actividades de acuerdo a las expectativas y más aún poder obtener un crecimiento en su nivel de estatus, ya sea como profesional, económico o social.

Se entiende como satisfacción laboral al sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el cual recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas (González & Jackeline, 2019).

Uno de los activos más importantes de una organización son sus Recursos Humanos, por lo que hay que prestar especial atención a este sector, como está funcionando, como están en su nivel emocional, cuál es su grado de interés por ser parte de la organización. La satisfacción que tengan estas partes dentro de la organización se reflejara de gran forma en el resultado de sus labores. Se ha escuchado mucho sobre la calidad del servicio ofrecido por el personal de blanco del Hospital Regional de la Ciudad de Salto del Guairá, y más aún con la llegada de la pandemia por causa del Covid-19. Esta investigación tuvo una naturaleza descriptiva, cuantitativa, de campo cuya herramienta utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. El objeto fue recopilar la apreciación de los diferentes factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de blanco del Hospital Regional de Salto del Guairá durante esta pandemia del Covid-19, durante el periodo 2.021.

**Objetivo General.** Determinar cuál es el grado de satisfacción laboral del personal de blanco ante la crisis pandémica del Covid-19 en el Hospital Regional de la ciudad de Salto Del Guairá, departamento de Canindeyú, durante el periodo 2.021.

**Objetivos Específicos.** 1 Describir cuales son los principales factores que el personal de blanco percibe y que determinan la satisfacción laboral en este servicio. 2 Identificar cómo son las actitudes del personal de salud frente a su puesto de trabajo en el Hospital Regional. 3 Investigar si existe un buen relacionamiento entre los profesionales de salud del Hospital Regional de Salto del Guairá.

## MATERIALES Y MÉTODOS

**Nivel y diseño de la Investigación.** Se aplicó la metodología de enfoque cuantitativo porque permitió buscar, distinguir y especificar propiedades importantes de la muestra, con alcance exploratorio y descriptivo no experimental y de corte transversal (Hernández Sampieri, 2018). El diseño de la investigación fue campo a través de la aplicación de una encuesta con preguntas cerradas de opciones múltiples, para la tabulación se utilizó una planilla Excel.

**Población y Muestra.** La población objetivo de la presente investigación estuvo conformada por todos los personales de blanco del Hospital Regional Salto del Guairá, que corresponde a un total de 206 según datos obtenidos de los registros del Hospital Regional proporcionado por el Director de la institución. La muestra utilizada en la presente investigación fue seleccionada a través de un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, cuyo tamaño fue determinado a partir de la fórmula que se detalla a continuación:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Donde:** N = Tamaño de población = 206

Z = Nivel de confianza = 90% = 1.65

e = Precisión o error = 10% :0,1

p = Variabilidad positiva = 50% :0,5

q = Variabilidad negativa = 50% :0,5

Una vez reemplazada dicha fórmula con los valores correspondientes, resultó:

$$n = \frac{206 \cdot (1.65)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.1^2 \cdot (206-1) + (1.65)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{206 \cdot 2.72 \cdot 0.25}{0.01 \cdot 205 + 2.72 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{140.08}{2.73}$$

$$n:51,92 \quad \mathbf{51}$$

Entonces, el tamaño de la muestra resultante fue 51 trabajadores de blanco y funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La distribución ocupacional en el Hospital Regional de Salto del Guairá, los/as encuestados/as se compone de la manera siguiente; el 63% son enfermeros/as, el 31% son médicos, el 2% son psicólogos, otro 2% son de profesión radiólogo/a y el 2% restante son empleados del hospital (Gráfico 1).

**Gráfico 1.** Ocupación dentro del hospital regional de Salto del Guairá



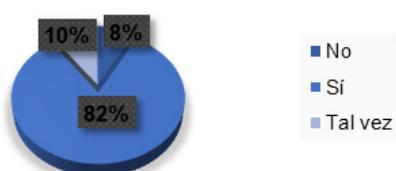
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

(Pérez, 2020) Indicó que el personal de salud son todas las personas involucradas en actividades para mejorar la salud y comprende a quienes proporcionan los servicios (médicos, enfermeras, parteras, odontólogos, trabajadores comunitarios y trabajadores sociales, personal de laboratorio, gabinete, farmacéuticos, personal auxiliar). También se incluye a quienes dirigen y organizan el funcionamiento del sistema de salud como gerentes, administradores o directivos.

Para (Pistoria, 2021) en función de la atención que se necesite, un paciente que permanezca ingresado en el hospital puede interactuar a diario con diferentes miembros del personal. Si los profesionales no se presentan y explican su función, el paciente o la familia deben preguntarle. Un equipo de atención hospitalaria incluye muchos profesionales diferentes: Médico responsable, residentes y estudiantes de medicina, especialistas, personal de enfermería titulado, personal de enfermería práctico titulado, enfermeros/as en prácticas y asistentes médicos, defensor del paciente, auxiliares de enfermería, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, logopedas, farmacéuticos hospitalarios, trabajadores sociales, dietistas, intérpretes, equipo de respuesta rápida, técnico de radiología y otros miembros del equipo. , así también celadores, encargados de transporte de pacientes, religiosos y voluntarios.

Una realidad que constatada a través de la investigación realizada es la existencia de falta de contratación de más profesionales de diferentes especialidades dentro del hospital regional de Salto del Guairá con el fin de brindar una atención integral a la sociedad en general.

**Gráfico 2.** ¿Estás satisfecho/a con el puesto que ocupas actualmente en el hospital considerando la crisis pandémica?



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

En cuanto a la pregunta de si los encuestados se encuentran satisfechos con el puesto que ocupan actualmente, el 82% de los encuestados respondió de forma afirmativa, mientras que un 10% dudó al responder con un tal vez y el 8% restante respondió de forma negativa con un no (Gráfico 2).

(Salazar et al, 2007) dijo que una de las definiciones más aceptadas en la psicología de las organizaciones fue escrita por Edwin Locke en 1969. Según este autor, la satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. La

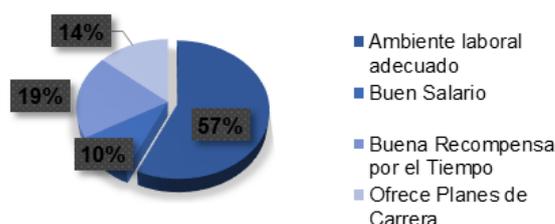
satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no.

Para (Avella & Naranjo, 2021) la satisfacción laboral también hace referencia a la actitud positiva o conjunto de actitudes que la persona experimenta en su área de trabajo, y a todo aquello que engloba el ambiente de trabajo tanto de manera general como específica.

Para (Tullo et al, 2020) la atención sanitaria en servicios esenciales se ha visto afectada por la pandemia debido a la reducción del número de consultas por causas ajenas a la COVID-19, lo que debe servir de alerta al sistema de salud a fin no perder el terreno ganado en este frente, es importante la inversión en el sistema de salud a nivel nacional. Paraguay tiene un sistema de salud muy fragmentado y segmentado, con debilidades históricas para atender las necesidades de salud de la población. Sin embargo, puede considerarse como uno de los países de la Región que mejor ha manejado la pandemia. Hasta la fecha de elaboración de este artículo, los casos de infectados no superan los 2500, y de ellos, solo 20 han fallecido.

Actualmente los profesionales de blanco que desempeñan sus funciones en el hospital regional de Salto del Guairá se encuentran satisfechos con el puesto que ocupan, esto se respalda con los resultados obtenidos en la investigación siendo representada por un porcentaje considerable lo que permitió que se pudiera enfrentar la crisis pandémica del Covid -19.

**Gráfico 3.** ¿Cuál es su motivación para formar parte del plantel de trabajadores del Hospital Regional de Salto del Guairá?



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

La pregunta planteada a los encuestados, sobre la motivación para formar parte del plantel de trabajadores del hospital Regional de Salto del Guairá, el 57% respondió que es por el ambiente laboral adecuado, el 19% por la buena recompensa que se da en la organización por el tiempo, 14% respondieron que es por ofrecer planes de carrera y el 10% restante por el buen salario que se percibe en la institución (Gráfico 3).

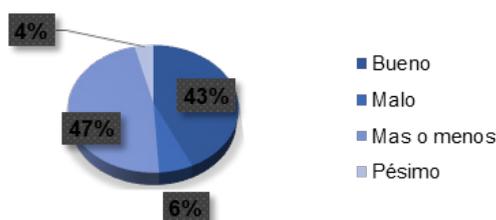
Según (Gomez, 2013) la motivación es un estado interno

que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados.

En un estudio realizado que llevo como título “La satisfacción laboral en los servicios de salud está implicada en la calidad asistencial”, de ahí la importancia de su medición en los trabajadores de las instituciones sanitarias. El objetivo fue explorar y analizar el fenómeno de la satisfacción laboral en una muestra constituida por 546 profesionales sanitarios pertenecientes a un Hospital Universitario público. Se administró un cuestionario general que contenía un conjunto de preguntas de contenido sociodemográfico y se utilizó la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción) adaptada y validada al castellano. Los resultados del estudio reflejaron una satisfacción general media ( $M = 71.37$ ;  $DT = 14.03$ ), los “compañeros de trabajo” y el “superior inmediato” son los aspectos mejor evaluados. Los principales hallazgos reflejan diferencias importantes en los distintos niveles de satisfacción atendiendo a la categoría profesional, siendo los grupos de gestión y los médicos residentes lo más satisfechos, mientras que los facultativos especialistas de área, profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería manifiestan niveles de satisfacción más reducidos (Carrillo et al, 2015).

Esta investigación demuestra que en el hospital regional de la Ciudad de Salto del Guairá el ambiente laboral influye en la elección de los trabajadores de blanco y funcionarios haber optado en desempeñar sus actividades profesionales en dicho nosocomio ya que un porcentaje representativo lo hace debido a que considera las condiciones aceptables.

**Gráfico 4.** Como calificas el sistema de salud del Hospital Regional de Salto del Guairá



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

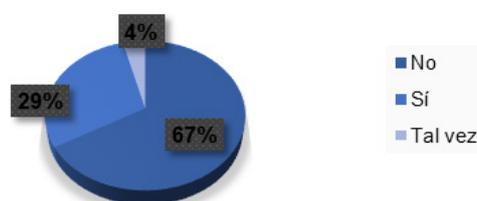
La responsabilidad del organismo rector de la salud en Paraguay adquirió dimensiones históricas e inéditas durante la pandemia del Covid – 19, excediendo su ámbito tradicional y aproximándose a la concepción amplia y global de la salud pública. Las recomendaciones y decisiones desde la cartera con grupo multidisciplinario, multinacional, basadas en el aprovechamiento de la mejor evidencia disponible, la adaptación a la realidad del país, ideas propias originales e innovadoras, supusieron el insumo de decisiones gubernamentales trascendentales abocados a enfrentar la crisis (Mazzoleni Insfrán, 2.021).

En cuanto a la consulta sobre el estado del sistema de

Salud del Hospital Regional de Salto del Guairá desde la percepción de los profesionales y funcionarios; el 47% respondió que está más o menos, el 43% que está bueno, el 6% que esta malo y el 4% restante que está prácticamente en un estado pésimo (Gráfico 4).

Se pudo constatar con esta investigación que las condiciones del sistema de salud del hospital regional de Salto del Guairá no son óptimas; es necesario trabajar en las mejoras correspondientes de todos los aspectos con el fin de enfrentar situaciones similares que puedan volver a ocurrir en un futuro y brindar una amplia cobertura de seguridad sanitaria a la sociedad y por consiguiente proteger a los trabajadores.

**Gráfico 5.** ¿Tuviste alguna experiencia de pérdida de un paciente por causa de la falta de algún insumo médico?



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

Con la pregunta de si ha experimentado la pérdida de un paciente por causa de la falta de algún insumo médico, el 67% de los encuestados respondió de que no pasaron por esa situación a pesar de las limitaciones, el 29% que sí infelizmente pasaron por la dolorosa y penosa experiencia de perder pacientes por falta de insumos y el 4% de forma dubitativa con un tal vez (Gráfico 5).

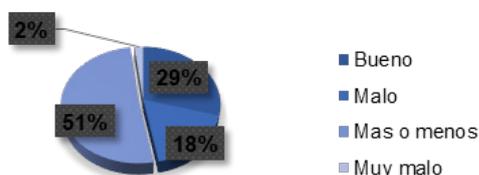
El trabajo del personal de salud es más que la atención directa a los enfermos de COVID-19. Sus tareas también consisten en cuidar la salud de la población a través de actividades de educación, prevención y promoción; además, realizan tareas como identificar casos, buscan sus contactos, toman y analizan pruebas diagnósticas, entre otras actividades adicionales a su trabajo diario, tanto en clínicas y hospitales como en la comunidad.

Tal como indicó (Sacristán & Millán, 2020) muchos profesionales sanitarios se enfrentan a la pandemia en unas condiciones subóptimas con muchas limitaciones y se han convertido en uno de los colectivos más vulnerables. Ya hay casi 10.000 infectados, un 15% de la población afectada. Aunque son conscientes del riesgo que corren, se levantan cada día sabiendo que son la última barrera ante la pandemia, la última esperanza de miles de pacientes, trabajan infatigablemente durante larguísimas jornadas y cada día llegan a sus casas con sensación de agotamiento, irritación e impotencia. Cada noche se acuestan intuyendo que el día siguiente será aún peor. Cada día, a las 8 de la tarde, todo el país sale a sus ventanas y balcones y les dedica un largo y emocionado aplauso. Ellos dicen que no son héroes, que solo están haciendo su trabajo.

Como indicó (Simón, 2012) la satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. La calidad total pretende como idea final la satisfacción del paciente y la sociedad, si tenemos en cuenta que al definir calidad de atención nos referimos a la capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de salud, eso incluye contar con todos los recursos materiales necesarios para el efecto.

(Pérez, 2020) ha indicado que, como consecuencia de la precariedad en la infraestructura, la pandemia por COVID-19 ha acentuado dilemas éticos importantes. El desbalance entre oferta y demanda de servicios de salud se exacerbó debido al incremento vertiginoso del número de pacientes infectados en estado crítico. El dilema ético de los médicos es manifiesto al tener que tomar la decisión de que pacientes se deben tamizar, atender o priorizar en un contexto de escasez; por ejemplo, si carecen de las camas o ventiladores indispensables para el número de enfermos, es necesario decidir a quién atender. Las circunstancias extremas de la pandemia colocan a los médicos en situaciones que están fuera de su control y para las cuales la toma de decisiones requiere bases éticas sólidas.

**Gráfico 6.** ¿Cuál es su satisfacción laboral frente a la crisis pandémica del Covid-19?



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

Con la pregunta sobre el nivel de satisfacción laboral de los profesionales y funcionarios del hospital regional de Salto del Guairá frente a la crisis pandémica del Covid-19, el 51% expresó que es de un nivel medio, el 29% de un nivel bueno, el 18% en un nivel de satisfacción malo y el 2% restante en un nivel muy malo (Gráfico 6).

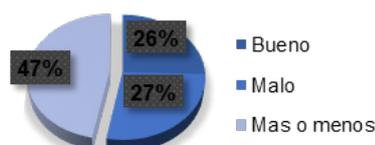
Con la investigación a través de los resultados obtenidos se determinó una preocupante situación de insatisfacción plena ya que solamente el 29% de la población encuestada se encuentra satisfecha en su lugar de trabajo. Esto da la pauta de la existencia de un miedo colectivo en cuanto a los riesgos de contagio y de no contar con la suficiente garantía laboral.

De acuerdo a (Oliveras, 2015) la satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del trabajador, a la motivación y a la productividad. Es decir que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad. Ante trabajadores insatisfechos laboralmente nos encontraremos lo contrario, que el compromiso, motivación y productividad decrecen en la misma medida que su

insatisfacción laboral.

La pandemia generada por el Covid-19 ha causado múltiples problemáticas en las empresas, en la sociedad, en el mundo en general y quizás las organizaciones más afectadas son las prestadoras de servicios de salud, sus obligaciones de tratar de salvar la mayor cantidad de vidas que puedan, han obligado a que los equipos de servicios de salud solo piensen en trabajar y trabajar para salvaguardar las vidas de quienes han salido contagiados con este virus, sino que tienen que estar en una constante lucha entre el deber y el autocuidado pues el hecho de estar expuestos de manera directa al virus hace que el desarrollo de sus trabajos sean un poco difícil y sobre todo resulte en muchas ocasiones afectando a nivel emocional, ya que el nivel de satisfacción de estos profesionales respecto a sus trabajos puede ocasionarles diversas molestias (Avella & Naranjo, 2021).

**Gráfico 7.** ¿Cuál es el nivel de compromiso de la gente frente a esta crisis sanitaria del Covid-19, desde su percepción?



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

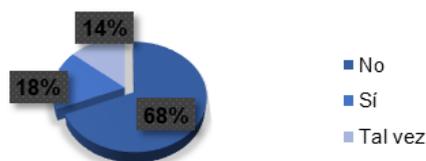
Con referencia a la pregunta sobre el cómo ha sido nivel de compromiso de la gente frente a esta crisis sanitaria del Covid-19 desde las perspectivas de los profesionales de blanco y funcionarios, el 47% indicó que es de un nivel medio, el 27% de un nivel malo y el 26% restante que en general fue un nivel bueno (Gráfico 7).

La sociedad en general de la Ciudad de Salto del Guairá fue muy afectada de manera directa en todos los aspectos y lo más resaltante fue el ámbito de la salud lo que se demuestra con el resultado de esta consulta en la que se determinó que la gente estuvo con miedo durante la crisis pandémica del Covid-19.

La Paranoia es el temor ante lo desconocido ha generado una conducta agresiva y discriminatoria hacia los profesionales de la salud. La sociedad requiere de información clara, precisa y entendible acerca de la importancia y valor del personal de salud ante la pandemia (Pérez, 2020).

Con la pregunta de si el encuestado cree que, en el Hospital Regional de Salto del Guairá, tienen personal médico suficiente para abastecer la demanda de salud existente, el 68% respondió de forma negativa indicando que no hay suficiente cantidad de médicos, el 18% expresó que, si había suficientes médicos y el resto, representado por el 14% respondió con dudas, con un tal vez (Gráfico 8).

**Gráfico 8.** ¿Se cuenta con disponibilidad de personal médico en el Hospital Regional de Salto del Guairá para afrontar una crisis pandémica sanitaria?



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

El campo de los recursos humanos en salud, es en sí mismo un tema muy complejo, en el trabajo del equipo de salud influyen una serie de factores que deben ser considerados, si bien el concepto es general, en el campo de la salud y más específicamente en el primer nivel de atención, las condiciones laborales suelen caracterizarse por la precarización laboral, la inestabilidad en el puesto, bajo salario, sustentabilidad de los proyectos de trabajo atados a los avatares políticos, y más relacionados a la voluntad política de turno que a políticas de estado, condicionan el trabajo de los prestadores del primer nivel asistencial (Urquiza, 2012).

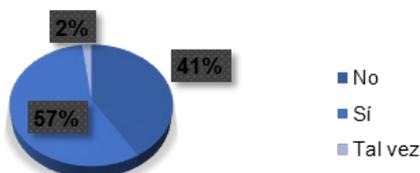
En relación a la consulta de si llegaron a trabajar en doble turno durante la pandemia del Covid-19, el 55% de la población encuestada expresó que sí trabajaron más de un turno en varias ocasiones, el 43% que no llegaron a realizar turnos extras y el 2% no se acuerda bien por lo que respondió con un tal vez (Gráfico 9).

Se demuestra con estos resultados el gran esfuerzo que realizaron los trabajadores del hospital regional de Salto del Guairá durante la crisis pandémica, desafiando todas las condiciones extremas presentadas.

Decía (Daley, 2020) en relación a los profesionales de blanco durante la pandemia del Covid -19, que con un gran volumen de pacientes para atender, haciendo guardias de 12 y 24 hora, lo peor es que se veían obligados a tomar continuamente decisiones que suponen un serio dilema ético, enfrentados a pacientes que por su edad y múltiples patologías no van a responder a un tratamiento agresivo. En condiciones habituales esta decisión tendría que tomarla cada cierto tiempo, no varias veces en una sola jornada laboral.

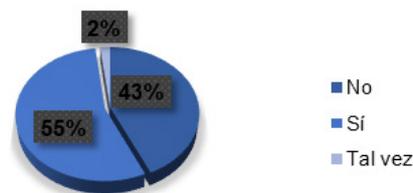
En relación a la consulta de si han tenido que cubrir algún

**Gráfico 10.** ¿Has llegado a cubrir algún sector en el que no eres especialista?



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

**Gráfico 9.** ¿Te ha tocado realizar doble turno?



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

sector en el que no están especializados, esto por la falta de personal, el 57% de la población encuestada respondió que sí, en cambio el 41% expreso que no y el resto con un 2% estuvo en duda (Gráfico 10).

Otro aspecto no menor que se consideró y demostró con la investigación a través de la encuesta realizada fue que la mayoría de los profesionales de blanco tuvieron que adaptarse a las situaciones presentadas incluso desempeñando funciones en los que no eran capacitados debidamente.

Se observa que las respuestas de los encuestados respecto a si su nivel de estrés puede influir en la calidad del servicio brindado al paciente y el 37% refirió a que no, el 35% expresó que, si puede influir y el 28% restante estuvo en duda, pero tal vez se pueda dar (Gráfico 11).

Se evidencia a través de estos resultados que existe una relación entre la productividad y el nivel de estrés en el que el rendimiento laboral se ve directamente afectado, debido a esto es esencial que se pueda brindar un soporte a los profesionales del hospital regional de Salto del Guairá con el objetivo de minimizar os niveles o grados de estrés generados a consecuencia de la crisis pandémica.

Según (Servan Cruz, 2.019) en mayor o menor grado el estrés nos afecta a todos en algún momento de nuestra vida, los efectos negativos de este síndrome son la reducción del rendimiento o desempeño personal, desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo.

(Prevecon, 2.018) el estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también

**Gráfico 11.** ¿Cómo consideras la influencia del estrés en la calidad de los servicios brindados a los pacientes?



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.

El 37% de los encuestados respondió que sí existió una buena comunicación interna en dentro del hospital regional de Salto del Guairá durante la crisis pandémica, el 33% de manera dubitativa con un tal vez y el 30% expreso que no hay una buena comunicación interna (Gráfico 12).

Es fundamental que se trabaje en mejorar los canales y métodos de comunicación interna dentro del hospital regional de Salto del Guairá; con esta investigación se constató que solamente una minoría representada por el 37% pudo contestar de manera positiva en cuanto a este factor tan importante.

Para (Gutierrez Porlan, Román García, & Sánchez Vera, 2.018) la comunicación en el ámbito laboral no solamente se trata al intercambio de información sino que consigo conlleva factores culturales, emocionales y de pertenencia.

La situación mundial sanitaria vivida frente a la pandemia causada por el Covid-19, ha traído una serie de cambios incluso radicales en la manera de vivir de las personas, logrando también modificar ciertos procesos llevados durante años en muchas empresas, trayendo como

consecuencias el aumento de estrés y la dificultad de adaptación a nuevos cambios en las personas de manera relevante (Usma, 2020).

Con la pregunta de si están satisfechos con la relación que hay entre los profesionales médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal, el 41% respondió con un tal vez, el 30% de forma negativa con un no y el 29% restante con un sí (Gráfico 13).

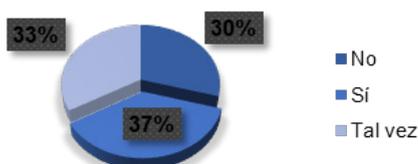
Con este dato en forma de resultados se observó que debido a la pandemia el trato entre los trabajadores del hospital regional de Salto del Guairá pasó por algunos altibajos ya que la mayoría de la población encuestada refirió que no era óptimo.

Como mencionan (Gutierrez Porlan, Román García, & Sánchez Vera, 2.018) en su artículo, el trato y la armonía son pilares muy importantes para el desarrollo productivo de las actividades en un lugar de trabajo.

Se pudo observar que para el 39% de los encuestados es reconfortante ser reconocido por el trabajo desempeñado, para el 41% tal vez sea reconfortante, mientras que para el 20% no lo es o no incide (Gráfico 14).

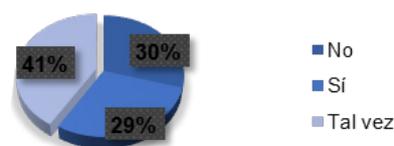
Ser reconocidos ya sea en forma de recompensa o simplemente por estima es importante y ayuda a seguir brindando lo mejor (Gutierrez Porlan, Román García, & Sánchez Vera, 2.018).

**Gráfico 12.** ¿Existe una comunicación interna dentro de la institución?



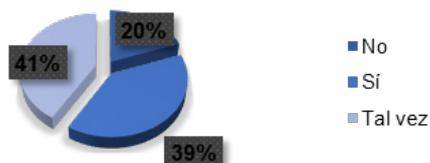
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

**Gráfico 13.** ¿Estás satisfecho/a en cuanto a la relación de los profesionales de salud del Hospital Regional de Salto del Guairá?



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

**Gráfico 14.** Para Usted, ¿El reconocimiento por las labores cumplidas durante la pandemia es reconfortante?



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios del Hospital Regional Salto del Guairá.

## CONCLUSIONES

A través de la investigación se logró determinar que la satisfacción laboral es primordial dentro de cualquier organización, en especial cuando se trata de organizaciones cuyo fin sea la de velar por el bienestar de terceros, como lo son los hospitales en donde se trata de preservar la salud de las personas. Algunos de los principales factores que el personal de blanco percibe, son determinantes para la satisfacción laboral en este servicio, una de ellas es la de contar un ambiente laboral adecuado, en este sentido el 57% de los encuestados lo mencionó, así también, que la institución debe motivar a sus funcionarios reconociendo el esfuerzo y esmero demostrado. El 82% de la población encuestada se mostró conforme en su puesto de trabajo, sin importar el nivel de estrés que han experimentado durante la pandemia del Covid-19; el 47% expresó que el sistema de salud del Hospital no estaba en óptimas condiciones, el 68% de los encuestados expresó que existen carencias en el hospital por lo que no contaron con la cantidad de profesionales y equipos necesarios para el desarrollo normal de sus labores, no obstante mostraron un sentido de pertenencia a las áreas de trabajo a la que pertenecen, como algo a corregir es que el 30% indicó que no hay una buena comunicación interna, mientras que otro 33% que era más o menos. Se concluye que durante la crisis de la pandemia del Covid-19 existió un grado de satisfacción laboral medio, ya que el 51% indicó ser de esa manera, pero fue lo suficiente para adelante enfrentando las adversidades en el hospital regional de Salto del Guairá.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avella, P., & Naranjo, H. (27 de Enero de 2021). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio*. Obtenido de Programa de Psicología: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33102/2/2021\\_satisfaccion\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33102/2/2021_satisfaccion_laboral.pdf)
- Carrillo et al. (02 de noviembre de 2015). *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000200028](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028)
- Daley, B. (2020). *Cómo afecta la pandemia al personal sanitario: efectos psicológicos y cómo minimizarlos*. Obtenido de Posición del personal de blanco ante el Covid-19 : <https://theconversation.com/como-afecta-la-pandemia-al-personal-sanitario-efectos-psicologicos-y-como-minimizarlos-133988>
- Gomez, E. (18 de octubre de 2013). *Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos los días*. Obtenido de [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias\\_42710/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/)
- González, Y., & Jackeline, T. (2019). *Satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC*. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1518#:~:text=Se%20entiende%20como%20satisfacci%C3%B3n%20laboral,recibe%20una%20serie%20de%20compensaciones>
- Gutierrez Porlan, I., Román García, M., & Sánchez Vera,

M. d. (2018). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. *Revista Científica Iberoamericana de Comunicación y Educación*, 54.

- Hernández Sampieri, R. F. (2018). *Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 310-386)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Mazzoleni Insfrán, J. (2021). Salud Pública en tiempos de COVID-19 en Paraguay, marzo 2020/2021. *Revista de salud publica del Paraguay*, 16-18.
- Oliveras, E.-F. (26 de noviembre de 2015). *La satisfacción laboral hace que las empresas sean más productivas*. Obtenido de <https://blog.grupopya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>
- Pérez, R. (18 de mayo de 2020). *Los retos del personal de salud ante la pandemia de COVID-19: pandemónium, precariedad y paranoia*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/>
- Pistoria, M. J. (2021). *MANUAL MSD*. Obtenido de MANUAL MSD: <https://www.msmanuals.com/es/hogar/temas-especiales/atenci%C3%B3n-hospitalaria/personal-del-hospital>
- Prevecon. (23 de Abril de 2018). *Prevención, seguridad, salud y medio ambiente*. Obtenido de Prevención, seguridad, salud y medio ambiente: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
- Sacristán, J., & Millán, J. (17 de junio de 2020). *El médico frente a la COVID-19: lecciones de una pandemia*. Obtenido de Educación Médica: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-190833>
- Salazar et al. (6 de julio-diciembre de 2007). Obtenido de Revista Gerencia y Políticas de Salud: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272007000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008)
- Servan Cruz, A. M. (2019). Influencia del estrés en el desempeño laboral. *Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas*, 02-03.
- Simón, G. (06 de diciembre de 2012). *Novel de satisfacción laboral del personal de salud del SAMCO Carlos Pellegrini*. Obtenido de : [http://capacitasalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis\\_MGSSS\\_Simon.pdf](http://capacitasalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis_MGSSS_Simon.pdf)
- Tullo et al. (17 de diciembre de 2020). *Impacto de la COVID-19 en la prestación de los servicios de salud esenciales en Paraguay*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7746002/>
- Urquiza, R. (2012). *Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582012000200012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012)
- Usma, Y. (Noviembre de 2020). *ELESTRÉS LABORAL Y SU INCREMENTO DURANTE EL CONFINAMIENTO*. Obtenido de Relación a la situación sanitaria que se está presentando a nivel mundial causada por la pandemia.: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf)