

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

### CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

#### MODALIDAD PRESENCIAL

---

#### **TEMA:**

**“El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga”.**

---

Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicología Industrial

**Autor:** Byron Esteban Jiménez Borja

**Tutor:** Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

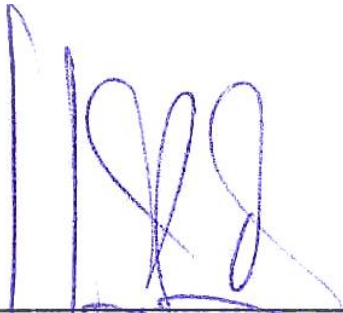
Ambato – Ecuador

2018

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

### **CERTIFICA:**

Yo, Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán, con C.I. 0601878531, en mi calidad de tutor del trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga”, desarrollado por el egresado: Byron Esteban Jiménez Borja, con C.I. 0502953888, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos técnicos científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión Calificadora, designada por el H. Consejo Directivo.



---

Tutor/a del Proyecto

Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

**TUTOR**

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACION

Yo, Byron Esteban Jiménez Borja, dejo en constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo. Afirmo que todas las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Sr. Byron Esteban Jiménez Borja

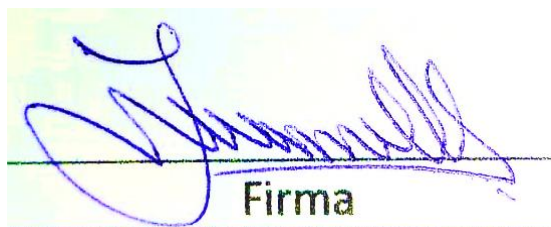
C.I. 0502953888

AUTOR

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

La comisión de estudio y calificación del informe del trabajo final de grado o titulación sobre el tema: “El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga”, presentado por el Sr. Byron Esteban Jiménez Borja, egresado de la Carrera de Psicología Industrial, modalidad presencial, promoción Septiembre 2018-Febrero 2019, una vez revisada y calificada la investigación se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos, científicos y reglamentarios.

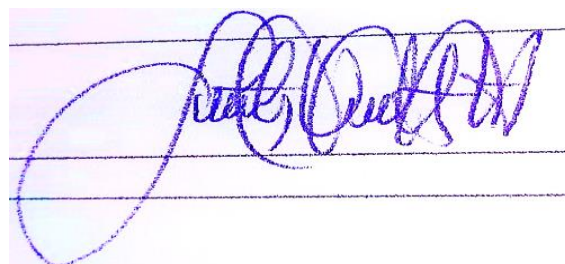
Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.



Firma

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Irma Ortiz



MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Santiago Velastegui

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación refleja la perseverancia, esfuerzo, dedicación y sacrificio que me ha tomado culminar con una de las tantas metas que me he planteado en la vida. En primer lugar, dedico esta presente investigación a mis padres, por otorgarme la vida, quienes están y estarán siempre a mi lado, quienes complementan mi vida todos los días y por darme la fortaleza para seguir adelante en la vida, a mi hermana; quien me ha sabido apoyar en todo momento brindándome su apoyo en toda esta trayectoria de mi carrera. A todos mis familiares queridos que supieron confiar incondicionalmente en mí, y por ser ellos la luz guía de lo correcto en mi vida.

A mis amigos quienes de varias formas supieron contribuir y apoyar con el desarrollo del presente proyecto de investigación.

A mis profesores por su entrega en cada una de las clases y su ayuda en la realización de este proyecto.

Sr. Byron Esteban Jiménez Borja

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la vida por permitirme crecer como hombre, hijo y ser humano, por la sabiduría y conocimientos que he adquirido durante estos años, por la fuerza necesaria para seguir adelante a pesar de resbalar en algunos momentos en toda mi trayectoria estudiantil. A mis padres por brindarme la oportunidad de seguir estudiando, de salir adelante sin condición alguna más que el compromiso honesto, la dedicación y la motivación de hacerles sentir orgullosos de mí, a mi hermana mi razón de mantenerme firme en el camino del bien y poder ser su ejemplo a seguir como hermano, a mi querida familia por hacerme creer que llegar lejos es posible con la motivación correcta.

A la Universidad Técnica de Ambato, de manera especial a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Psicología Industrial, la misma que me ha permitido alcanzar mi Título.

Me siento gratamente agradecido con todos y cada uno de mis docentes y amigos dentro de la Universidad, especialmente a todos aquellos de los que he recibido sus sabios, alentadores y buenos consejos en su debida oportunidad.

Sr. Byron Esteban Jiménez Borja

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### PRELIMINARES

Portada.....	i
Aprobación del Tutor.....	ii
Autoría del trabajo de titulación.....	iii
Aprobación del tribunal de grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general de contenidos.....	vii
Índice de gráficos.....	xi
Índice de tablas.....	xii
Resumen Ejecutivo.....	xv
Abstract.....	xvi
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
<b>EI PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 Tema de Investigación.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Árbol de problemas.....	5
1.2.3 Análisis crítico.....	6
1.2.4 Prognosis.....	6
1.2.5 Formulación del problema.....	7

1.2.6 Interrogantes de la investigación.....	7
1.2.7 Delimitación del problema.....	8
1.2.7.1 Delimitación de contenido.....	8
1.2.7.2 Delimitación espacial.....	8
1.2.7.3 Delimitación temporal.....	8
1.2.8 Unidad de investigación.....	8
1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos.....	10
1.4.1 General.....	10
1.4.2 Específicos.....	10
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>11</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
2.1 Antecedentes investigativos.....	11
2.2 Fundamentación.....	15
2.2.1 Fundamentación filosófica.....	15
2.2.2 Fundamentación ontológica.....	16
2.2.3 Fundamentación epistemológica.....	16
2.2.4 Fundamentación axiológica.....	17
2.2.5 Fundamentación legal.....	17
2.3 Categorías Fundamentales.....	22
2.3.1 Constelación de ideas variable independiente.....	23
2.3.2 Constelación de ideas variable dependiente.....	24
2.4 Fundamentación Científica.....	25



2.4.1 Variable Independiente.....	25
2.4.1.1 Estrés Laboral.....	25
2.5. Variable Dependiente.....	47
2.5.1 Clima Organizacional.....	47
2.6 Hipótesis.....	60
2.7 Señalamiento de variables.....	60
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>61</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>61</b>
3.1 Enfoque de la investigación.....	61
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	61
3.3 Nivel o tipos de investigación.....	62
3.4 Población y Muestra.....	63
3.5 Criterio de exclusión de la investigación.....	64
3.6 Operacionalización de variables.....	65
3.7 Herramientas de recolección de información.....	67
3.8 Plan para la recolección de información.....	68
3.9 Procesamiento y análisis.....	69
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>70</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>70</b>
4.1 Datos Sociodemográficos.....	70
4.2 Categorización de resultados por variable.....	74
4.3 Clima Organizacional por dimensión sexo.....	85
4.4 Comprobación de hipótesis por correlación.....	93

4.5 Determinación del estadístico TAU-B Kendall.....	96
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>98</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>98</b>
5.1 Conclusiones.....	98
5.2 Recomendaciones.....	99
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>100</b>
<b>ARTÍCULO ACADEMICO.....</b>	<b>103</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>113</b>

## ÍNDICE DE GRAFICAS

<b>Gráfica N° 1:</b> Árbol de problemas.....	5
<b>Gráfica N° 2:</b> Categorías Fundamentales.....	22
<b>Gráfica N° 3:</b> Constelación de ideas. Variable Independiente.....	23
<b>Gráfica N° 4:</b> Constelación de ideas. Variable Dependiente.....	24
<b>Gráfica N° 5:</b> Sexo.....	70
<b>Gráfica N° 6:</b> Edad.....	71
<b>Gráfica N° 7:</b> Puesto de trabajo.....	72
<b>Gráfica N° 8:</b> Salario.....	73
<b>Gráfica N° 9:</b> Semáforo de Riesgo Psicosocial.....	84
<b>Gráfica N° 10:</b> Semáforo de Clima Organizacional.....	92
<b>Gráfica N° 11:</b> Perfil de Riesgos Psicosociales.....	94
<b>Gráfica N° 12:</b> Perfil de Clima Organizacional.....	95
<b>Gráfica N° 13:</b> Datos Agrupados.....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1:</b> Muestra.....	64
<b>Tabla N° 2:</b> Operacionalización de variables. Variable Independiente.....	65
<b>Tabla N° 3:</b> Operacionalización de variables. Variable Dependiente.....	66
<b>Tabla N° 4:</b> Plan de recolección de información.....	68
<b>Tabla N° 5:</b> Sexo.....	70
<b>Tabla N° 6:</b> Edad.....	71
<b>Tabla N° 7:</b> Puesto de trabajo.....	72
<b>Tabla N° 8:</b> Salario.....	73
<b>Tabla N° 9:</b> Dimensiones de CoPsoQ.....	74
<b>Tabla N° 10:</b> Pregunta 24e (ítem 1).....	74
<b>Tabla N° 11:</b> Pregunta 25k (ítem 2).....	75
<b>Tabla N° 12:</b> Pregunta 25m (ítem 3).....	75
<b>Tabla N° 13:</b> Pregunta 24d (ítem 4).....	76
<b>Tabla N° 14:</b> Pregunta 24k (ítem 5).....	76
<b>Tabla N° 15:</b> Pregunta 24n (ítem 6).....	76
<b>Tabla N° 16:</b> Pregunta 24p (ítem 7).....	76
<b>Tabla N° 17:</b> Pregunta 25j (ítem 8).....	77
<b>Tabla N° 18:</b> Pregunta 24b (ítem 9).....	78
<b>Tabla N° 19:</b> Pregunta 24m (ítem 10).....	78
<b>Tabla N° 20:</b> Pregunta 32b (ítem 11).....	78
<b>Tabla N° 21:</b> Pregunta 16 (ítem12).....	79
<b>Tabla N° 22:</b> Pregunta 25i (ítem 13).....	80

<b>Tabla N° 23:</b> Pregunta 28b (ítem 14).....	80
<b>Tabla N° 24:</b> Pregunta 28d (ítem 15).....	80
<b>Tabla N° 25:</b> Pregunta 28e (ítem 16).....	80
<b>Tabla N° 26:</b> Pregunta 26f (ítem 17).....	81
<b>Tabla N° 27:</b> Pregunta 31a (ítem 18).....	82
<b>Tabla N° 28:</b> Pregunta 31b (ítem 19).....	82
<b>Tabla N° 29:</b> Pregunta 31c (ítem 20).....	82
<b>Tabla N° 30:</b> Pregunta 31e (ítem 21).....	82
<b>Tabla N° 31:</b> Pregunta 31f (ítem 22).....	82
<b>Tabla N° 32:</b> Pregunta 31h (ítem 23).....	83
<b>Tabla N° 33:</b> Pregunta 32d (ítem 24).....	83
<b>Tabla N° 34:</b> Riesgos Psicosociales agrupado.....	84
<b>Tabla N° 35:</b> Pregunta 5 (ítem 1).....	85
<b>Tabla N° 36:</b> Pregunta 9 (ítem 2).....	85
<b>Tabla N° 37:</b> Pregunta 10 (ítem 3).....	86
<b>Tabla N° 38:</b> Pregunta 13 (ítem 4).....	86
<b>Tabla N° 39:</b> Pregunta 14 (ítem 5).....	87
<b>Tabla N° 40:</b> Pregunta 15 (ítem 6).....	87
<b>Tabla N° 41:</b> Pregunta 16 (ítem 7).....	87
<b>Tabla N° 42:</b> Pregunta 19 (ítem 8).....	87
<b>Tabla N° 43:</b> Pregunta 30 (ítem 9).....	88
<b>Tabla N° 44:</b> Pregunta 35 (ítem 10).....	89
<b>Tabla N° 45:</b> Pregunta 40 (ítem 11).....	89

<b>Tabla N° 46:</b> Pregunta 51 (ítem 12).....	90
<b>Tabla N° 47:</b> Pregunta 56 (ítem 13).....	90
<b>Tabla N° 48:</b> Pregunta 57 (ítem 14).....	91
<b>Tabla N° 49:</b> Clima Organizacional agrupado.....	91
<b>Tabla N° 50:</b> Riesgo psicosocial y clima organizacional agrupado por correlación....	96
<b>Tabla N° 51:</b> Medidas simétricas.....	96

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**Tema:** “El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga”

**Autor:** Jiménez Borja Byron Esteban

**Tutor:** Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como objetivo identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en el área de emergencia del Hospital General Latacunga. El estudio se fundamenta en las investigaciones realizadas por autores como Cano, datos del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo que contenga información relacionada con el estrés laboral; autores destacados como Chiavenato y Rensis Likert, desarrollan el concepto del clima organizacional y la forma para evaluarse de forma efectiva en la organización. Se emplea un enfoque mixto tanto cualitativo como cuantitativo, cualitativo de manera que permite analizar las características de las variables estudiadas y cuantitativo porque aplicó el cuestionario de riesgos psicosociales CoPsoQ Ista 21, que permite obtener datos estadísticos para un análisis profundo del tema investigado; la prueba estadística utilizada para la comprobación de la hipótesis es la correlación TAU-B Kendall, mediante este se determina la relación existente entre el estrés laboral con el clima organizacional del área de emergencia del Hospital General Latacunga. Las principales causas del estrés laboral son: carga mental de trabajo, jornada de trabajo excesiva, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo profesional.

**Palabras claves:** estrés laboral, clima organizacional, relaciones interpersonales, carga de trabajo, objetivos organizacionales.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION**  
**INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER**

**Theme:** “Work stress in the organizational climate of the collaborators in the emergency area of the Latacunga General Hospital”.

**Author:** Jiménez Borja Byron Esteban

**Tutor:** Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

**ABSTRACT**

This research aims to identify the relationship between labor stress and the organizational climate in the emergency area of General Latacunga Hospital. The study is based on research carried out by authors such as Cano, data from the National Institute of Occupational Safety and Health, which contains information related to Labour stress; Prominent authors such as Chiavenato and Rensis Likert, develop the concept of the organizational climate and the way to evaluate effectively in the organization. It uses a mixed approach both qualitative and quantitative, qualitative in a way that allows analyzing the characteristics of the variables studied and quantitative because it applied the questionnaire psychosocial risks CoPsoQ Ista 21, which allows to obtain Statistical data for a thorough analysis of the subject investigated; The statistical test used to verify the hypothesis is the TAU-B Kendall correlation, through this determines the relationship between labor stress with the organizational climate of the emergency area of the General Hospital Latacunga. The main causes of occupational stress are: mental workload, excessive work day, interpersonal relations, promotion and professional development.

**Keywords:** work stress, organizational climate, interpersonal relationships, workload, organizational objectives.