

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



El estrés laboral y su influencia en el comportamiento organizacional en la empresa

Ceramicasa S.A., Manta, 2024

Autor: Moreira Morales Yulexi Mariel

Facultad de ciencias administrativas, contables y comercio

Carrera de administración de empresas

Tutor: Ing. Diomedes Ricardo Quijije Anchundia, PhD

Manta, Ecuador

2024

Índice

| | |
|--|------|
| Índice de figuras..... | IV |
| Índice de tablas..... | IV |
| Certificación del Tutor | V |
| Certificado del Sistema Anti-Plagio | VI |
| Declaración de Autoría..... | VII |
| Aprobación del Trabajo | VIII |
| Dedicatoria | IX |
| Reconocimiento | X |
| Resumen | 1 |
| Abstract | 2 |
| CAPÍTULO 1..... | 3 |
| 1. Introducción | 3 |
| 1.1. Justificación | 3 |
| 1.2. Perspectiva teórica | 4 |
| 1.2.1. Antecedentes de investigación..... | 4 |
| 1.2.2. Bases teóricas | 6 |
| Estrés laboral | 6 |
| Modelos teóricos del Estrés laboral | 8 |
| Comportamiento organizacional | 11 |
| Modelos teóricos del Comportamiento organizacional | 13 |
| CAPÍTULO 2..... | 18 |
| 2. Metodología..... | 18 |
| 2.1. Diseño teórico..... | 18 |
| 2.1.1. Definición de variables | 18 |
| 2.1.2. Objeto y campo de acción..... | 18 |
| 2.1.3. Operacionalización de las variables | 19 |
| 2.1.4. Formulación del problema..... | 20 |
| 2.1.4.1. Problema general..... | 20 |
| 2.1.4.2. Problemas específicos | 20 |
| 2.1.4.3. Objetivo general..... | 20 |
| 2.1.4.4. Objetivos específicos | 20 |
| 2.1.4.5. Hipótesis general | 20 |
| 2.1.4.6. Hipótesis específicas | 20 |
| 2.2. Diseño metodológico..... | 21 |
| 2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación | 21 |
| 2.2.2. Población y muestra | 21 |
| 2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos | 21 |
| CAPÍTULO 3..... | 22 |
| 3. Resultados..... | 22 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 3.1. Comprobación de hipótesis..... | 30 |
| 3.2. Discusión..... | 33 |
| CAPÍTULO 4..... | 34 |
| 4. Propuesta..... | 34 |
| Conclusiones..... | 43 |
| Recomendaciones..... | 44 |
| Bibliografía..... | 45 |
| Anexos..... | 48 |

Índice de figuras

| | | |
|------------------|--|----|
| Figura 1 | <i>Modelo demanda – control del trabajo y apoyo social</i> | 9 |
| Figura 2 | <i>Modelo desequilibrio esfuerzo – recompensa</i> | 10 |
| Figura 3 | <i>Modelo demandas – recursos</i> | 11 |
| Figura 4 | <i>Modelo básico de comportamiento organizacional</i> | 14 |
| Figura 5 | <i>Modelo compromiso organizacional</i> | 15 |
| Figura 6 | <i>Modelo cultura organizacional</i> | 16 |
| Figura 7 | <i>Frecuencia de la variable X: estrés laboral</i> | 23 |
| Figura 8 | <i>Frecuencia de la dimensión X1: demandas laborales</i> | 24 |
| Figura 9 | <i>Frecuencia de la dimensión X2: control del trabajo</i> | 25 |
| Figura 10 | <i>Frecuencia de la dimensión X3: apoyo social</i> | 26 |
| Figura 11 | <i>Frecuencia de la variable Y: comportamiento organizacional</i> | 27 |
| Figura 12 | <i>Frecuencia de la dimensión Y1: Nivel individual</i> | 28 |
| Figura 13 | <i>Frecuencia de la dimensión Y2: nivel del grupo</i> | 29 |
| Figura 14 | <i>Frecuencia de la dimensión Y3: nivel del sistema de la organización</i> | 30 |
| Figura 15 | <i>Formato de la encuesta</i> | 50 |
| Figura 16 | <i>Resultados de la encuesta</i> | 53 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | <i>Matriz de operacionalización de variables</i> | 19 |
| Tabla 2 | <i>Análisis de fiabilidad</i> | 22 |
| Tabla 3 | <i>Frecuencia de la variable X: estrés laboral</i> | 22 |
| Tabla 4 | <i>Frecuencia de la dimensión X1: demandas laborales</i> | 23 |
| Tabla 5 | <i>Frecuencia de la dimensión X2: control del trabajo</i> | 24 |
| Tabla 6 | <i>Frecuencia de la dimensión X3: apoyo social</i> | 25 |
| Tabla 7 | <i>Frecuencia de la variable Y: comportamiento organizacional</i> | 26 |
| Tabla 8 | <i>Frecuencia de la dimensión Y1: Nivel individual</i> | 27 |
| Tabla 9 | <i>Frecuencia de la dimensión Y2: nivel del grupo</i> | 28 |
| Tabla 10 | <i>Frecuencia de la dimensión Y3: nivel del sistema de la organización</i> | 29 |
| Tabla 11 | <i>Coeficiente de correlación de X sobre Y</i> | 30 |
| Tabla 12 | <i>Coeficiente de correlación de X1 sobre Y</i> | 31 |
| Tabla 13 | <i>Coeficiente de correlación de X2 sobre Y</i> | 32 |
| Tabla 14 | <i>Coeficiente de correlación de X3 sobre Y</i> | 32 |
| Tabla 15 | <i>Tiempo estimado para el plan de acción</i> | 34 |
| Tabla 16 | <i>Fase 1 del plan de acción</i> | 36 |
| Tabla 17 | <i>Fase 2 del plan de acción</i> | 37 |
| Tabla 18 | <i>Fase 2 del plan de acción</i> | 38 |
| Tabla 19 | <i>Fase 3 del plan de acción</i> | 39 |
| Tabla 20 | <i>Costos de implementación de la propuesta</i> | 40 |
| Tabla 21 | <i>Cronograma de cumplimiento de la Propuesta</i> | 41 |
| Tabla 22 | <i>Matriz de consistencia</i> | 48 |

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A). | CÓDIGO: PAT-04-F-004 |
| | PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR | REVISIÓN: 1 |
| | | Página 1 de 1 |

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

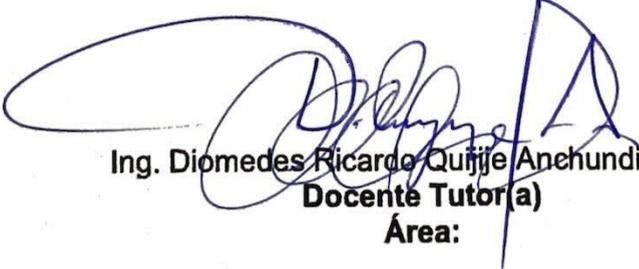
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular y/o Proyecto de Investigación bajo la autoría de la estudiante **Moreira Morales Yulexi Mariel**, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es **"El estrés laboral y su influencia en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024"**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 12 de diciembre de 2024.

Lo certifico,



Ing. Diomedes Ricardo Quijije Anchundia, PhD
Docente Tutor(a)
Área:



TESIS MOREIRA YULEXI COMPILATIO

8%
Textos
sospechosos



7% **Similitudes**
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes
mencionadas
1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS MOREIRA YULEXI COMPILATIO.docx
ID del documento: 915e2858745a299837c6fa0d8521dc434997cd5c
Tamaño del documento original: 522,64 kB
Autores: []

Depositante: Diómedes Quijije Anchundia
Fecha de depósito: 10/12/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 10/12/2024

Número de palabras: 13.632
Número de caracteres: 92.591

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

| N° | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|-------------|---|
| 1 | Documento de otro usuario #934af6 El documento proviene de otro grupo 3 fuentes similares | 4% | | Palabras idénticas: 4% (476 palabras) |
| 2 | Comportamiento Organizacional y sus efectos en la productividad de la ... #32c0b5 El documento proviene de mi grupo 20 fuentes similares | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (141 palabras) |
| 3 | LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU IMPACTO EN EL COMPORTAMIE... #cdef73 El documento proviene de mi grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (119 palabras) |
| 4 | repositorio.upagu.edu.pe http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2244/Informe Final - Bazán y Vilchez.p... | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (60 palabras) |
| 5 | Documento de otro usuario #12a5c8 El documento proviene de otro grupo 1 fuente similar | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (64 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

| N° | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|-------------|--|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la... https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97133 | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (31 palabras) |
| 2 | Documento de otro usuario #7d5c4a El documento proviene de otro grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (20 palabras) |
| 3 | Documento de otro usuario #4b5e08 El documento proviene de otro grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (19 palabras) |
| 4 | repositorio.unsaac.edu.pe https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/9195/253T20240620_TC.pdf?s... | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (19 palabras) |
| 5 | libretadesalon.blogspot.com https://libretadesalon.blogspot.com/2016/10/modelo-basico-del-comportamiento.html | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (11 palabras) |

Declaración de Autoría

Yo, **MOREIRA MORALES YULEXI MARIEL**, con cédula de identidad N°1312681032, declaro que el presente trabajo de titulación: **"EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CERAMICASA S.A., MANTA, 2024"** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Carrera de Administración de Empresas sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta.



Yulexi Mariel Moreira Morales

C.I.: 1312681032

E-mail: yuleximarielmorairamoraes@gmail.com

Aprobación del Trabajo

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema "**El estrés laboral y su influencia en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024**", elaborado por la egresada Yulexi Mariel Moreira Morales, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:

JURADO



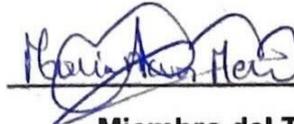
Presidente del Tribunal

Ing. Audrey Holguín Briones



Miembro del Tribunal

Ing. Miguel Rodríguez Durán, PhD



Miembro del Tribunal

Ing. Jessenia Alcívar Mero

Dedicatoria

A lo largo de este proceso, he sido acompañada por personas que han creído en mí, siendo mi fortaleza y motivación. Por ello, dedico este trabajo a todos ellos, quienes han sido esenciales a lo largo de este camino.

En primer lugar, a mis padres, Maribel y Rubén, quienes han creído en mí y me han brindado su amor y apoyo incondicional. Ustedes han sido mi mayor fuente de inspiración, la fuerza que me ha impulsado a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. Sus esfuerzos y sacrificios no han sido en vano, y este logro es reflejo de aquello.

A mi otra familia, mi adorada sobrina Camelita, quien, con su inocencia y alegría, me recuerda que cada paso vale la pena. Así mismo, a mi hermana Yuliana y mi cuñado Camilo, quienes han estado a mi lado, motivándome constantemente y recordándome que nunca debo rendirme.

A mis eternos abuelitos, Abelito y Alejita, quienes, aunque ya no estén físicamente conmigo, siempre vivirán en mi corazón. Ellos soñaron conmigo, imaginaron este día y, aunque no pude cumplir ese sueño junto a ellos, sé que su orgullo y amor siguen guiándome desde el cielo.

A mi mejor amigo, Erick, mi hermano del alma, quien ha estado a mi lado desde el colegio hasta este momento tan importante, dándome su apoyo, su confianza y su amistad incondicional. Sin duda, su presencia en mi vida ha sido una bendición, y este logro también lleva su huella.

Y, por último, pero no menos importante, a mi equipo del alma; Barcelona Sporting Club, aunque no es una persona, representa una pasión que lleva mi corazón, siendo mi refugio en todo momento, motivo suficiente para dedicarle este logro. Así como me involucro con él en cada partido, sin importar el resultado, deseo que también esté presente en mis logros, siendo una parte fundamental de mi vida y de este momento tan especial.

A todos ustedes, por ser mi fuerza, mi guía y mi razón para seguir luchando durante este proceso, dedico con gratitud este logro.

Yulexi Moreira Morales

Reconocimiento

En este espacio quiero expresar mi más profundo agradecimiento a quienes, de una u otra manera, hicieron posible este logro y dejaron una huella en mi vida durante este proceso lleno de aprendizajes.

En primer lugar, agradezco a Dios, por su infinita bondad y por ser mi guía en todo momento. Su fortaleza y sus bendiciones me han acompañado en cada paso de este proceso.

A mis padres, Maribel y Rubén, a mi sobrina Camelita, mi hermana Yuliana y mi cuñado Camilo, por su apoyo incondicional, constante motivación, y por nunca dejar de creer en mí.

A mis mejores amigos, Erick y Eliana, por estar presentes en los momentos más importantes. Su amistad sincera, su compañía y sus palabras de aliento han sido mi refugio en los días difíciles de este proceso.

A mis amigos de la universidad, Carolina, Anthony, Aida, Alejandro y Andrea, por compartir conmigo risas, desvelos y consejos, y por ser una parte esencial de mi experiencia universitaria. Así mismo, a mis demás amigos, quienes con su aliento hicieron que este camino fuera más llevadero.

A mi tutor, el Ing. Ricardo Quijije Anchundia, por su paciencia, orientación y, además, por creer en mi capacidad durante este proceso. Su compromiso y dedicación en cada tutoría me han permitido culminar de la mejor manera este largo proceso de aprendizaje.

Finalmente, a mi querida profesora, la hermosa Ing. Evelyn Cano Lara, cuya calidez, apoyo y sabiduría dejaron una huella imborrable en mi formación, nunca olvidaré la dedicación con la que enseña. Por ello, le dedico la siguiente frase, que sé que reconocerá al instante; ***“La vida es demasiado corta para encontrarla solo en una, prometo buscarla en la otra vida.”***

A todos ustedes, mi eterno agradecimiento. Este logro no habría sido posible sin cada uno de ustedes, quienes, de distintas maneras, han contribuido a que hoy pueda celebrar este importante paso en mi vida.

Yulexi Moreira Morales

**El estrés laboral y su influencia en el comportamiento organizacional en la
empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024**

Resumen

La presente investigación determinó la influencia del estrés laboral en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa SA, Manta, 2024., demostrando cómo este afecta los niveles individual, grupal y sistémico del comportamiento organizacional. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal, con alcance correlacional. Para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta, a través de un cuestionario en escala de Likert, adaptado de los trabajos de Huanca (2022) y Henao et al. (2018), dirigido a los 46 colaboradores de la empresa, el cual fue validado mediante el Coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach, que obtuvo un valor de **0.985**, indicando una alta consistencia interna. Los resultados mostraron que el estrés laboral es percibido de manera negativa, con altas demandas laborales, escaso control sobre el trabajo y poco apoyo social, afectando al comportamiento organizacional, percibido también de forma negativa, reflejando dificultades en el compromiso de los empleados con sus responsabilidades, la colaboración grupal y la alineación del sistema organizacional. Ante los resultados extraídos, se estableció una correlación significativa conforme a las variables de estudio, obteniendo un coeficiente Rho de Spearman de **0.830**, confirmando que el estrés laboral influye directamente en el comportamiento organizacional. Por lo tanto, se concluye que una gestión eficaz del estrés laboral es esencial para fomentar un entorno laboral saludable, mejorando así el comportamiento individual y colectivo de los empleados.

Palabras clave: estrés laboral, comportamiento organizacional, ambiente de trabajo, bienestar laboral.

Abstract

The present investigation determined the influence of work-related stress on organizational behavior at Ceramicasa S.A., Manta, 2024, demonstrating how it affects individual, group, and systemic levels of organizational behavior. The study was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design and a correlational scope. Data collection was carried out through a survey using a Likert-scale questionnaire, adapted from the works of Huanca (2022) and Henao et al. (2018), directed at the 46 employees of the company. The instrument was validated using Cronbach's Alpha reliability coefficient, which obtained a value of **0.985**, indicating high internal consistency. The results showed that work-related stress was perceived negatively, with high job demands, little control over work, and limited social support, negatively affecting organizational behavior. This was also reflected in difficulties with employee commitment to their responsibilities, group collaboration, and organizational system alignment. Based on the results, a significant correlation was established between the study variables, with a Spearman's Rho coefficient of **0.830**, confirming that work-related stress directly influences organizational behavior. Therefore, it is concluded that effective management of work-related stress is essential to fostering a healthy work environment, thereby improving both individual and collective employee behavior.

Keywords: work stress, organizational behavior, work environment, work well-being.

CAPÍTULO 1

1. Introducción

El estrés laboral es un patrón persistente en las organizaciones, que impacta de manera directa en el comportamiento de estas. El presente estudio se enfoca en el análisis del estrés laboral y su influencia en el comportamiento organizacional dentro de la empresa Ceramicasa S.A., en Manta. Ante la creciente preocupación por el bienestar de los empleados y la productividad en las organizaciones, resulta esencial comprender cómo el estrés generado por factores como las demandas laborales, el control del trabajo y el apoyo social contribuye al comportamiento de los individuos, los grupos y el sistema organizacional en su conjunto, esto con el fin de obtener información valiosa que permita implementar estrategias efectivas para la gestión del estrés y la mejora del comportamiento organizacional.

Para abordar esta problemática, se comienza con una revisión exhaustiva de la literatura existente, que nos brinda el contexto teórico necesario para entender cómo el estrés influye en las organizaciones y el comportamiento de sus empleados. Al mismo tiempo, los antecedentes de investigaciones previas proporcionan una base para nuestra investigación, mientras que las teorías más relevantes ofrecen el marco conceptual que guía el estudio.

A partir de esta perspectiva teórica, se establece la metodología adecuada a emplear en la investigación, detallando tanto el diseño teórico como metodológico, que asegura la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Mediante la recolección y análisis de datos, se presentan los resultados encontrados en relación con las dimensiones del estrés laboral y su impacto en el comportamiento organizacional. En este capítulo se comprueban las hipótesis planteadas, verificando si las variables consideradas realmente influyen de manera significativa en los aspectos individuales, grupales y organizacionales del comportamiento de los empleados. Además, se realiza una discusión crítica de estos resultados para contextualizar las implicaciones de los hallazgos en el entorno de Ceramicasa S.A.

Finalmente, con base en los resultados obtenidos, se presenta una propuesta a través de estrategias prácticas orientadas a mitigar los efectos negativos del estrés laboral y promover un ambiente de trabajo más saludable. Este análisis está acompañado de conclusiones y recomendaciones que tienen como fin gestionar de manera efectiva el estrés laboral en la empresa y, por extensión, mejorar el comportamiento organizacional.

1.1. Justificación

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más prevalente en el entorno empresarial actual, con repercusiones que van desde el bienestar individual de los trabajadores hasta el desempeño global de las organizaciones. Este fenómeno abarca una serie de tensiones físicas y mentales que surgen como respuesta a la presión y las demandas excesivas en el entorno laboral. Por otro lado, el comportamiento organizacional se centra en las interacciones de los individuos y grupos dentro de una organización, analizando cómo estas interacciones influyen en su efectividad y funcionamiento general. Ante esto, la forma en que los empleados manejan el estrés laboral y cómo este afecta sus actitudes, comportamientos y desempeño en el contexto organizacional es de suma importancia para entender la dinámica interna de la empresa. En este sentido, la presente investigación se centra en comprender cómo el estrés laboral afecta el comportamiento organizacional en Ceramicasa S.A. en Manta, 2024, debido a su creciente relevancia como una de las principales causas de ausentismo, baja productividad y problemas de salud mental entre los empleados. Es oportuno abordar este problema, dado su efecto directo en la productividad y el ambiente laboral, resaltando su importancia tanto para la mejora interna y competitividad de la empresa como para el bienestar y desarrollo económico de la sociedad en general. La investigación ayudará a identificar y abordar problemas reales como el ausentismo, la

rotación de personal, los conflictos interpersonales y la disminución del rendimiento laboral. Además, este estudio promete aportar al conocimiento existente al profundizar en las relaciones entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional, potencialmente reafirmando teorías previas o identificando nuevas perspectivas. Para lograrlo, se aplicarán enfoques novedosos para medir el estrés laboral, identificar aspectos específicos del comportamiento organizacional y emplear técnicas avanzadas de análisis de datos, lo cual garantiza la validez de los resultados y sienta bases sólidas para futuras investigaciones en este campo.

1.2. Perspectiva teórica

1.2.1. Antecedentes de investigación

Los antecedentes de investigación constituyen el sólido cimiento sobre el cual se erige el conocimiento científico actual, que comprenden una amplia gama de estudios previos que han explorado la compleja interacción entre variables en diferentes contextos laborales. Como señala Arias (2006), esta sección abarca investigaciones previas como tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos vinculados con el problema en discusión. Estas investigaciones se refieren a estudios realizados anteriormente que guardan relación con nuestro proyecto, y es importante destacar que no deben ser confundidas con la historia del objeto en cuestión. A continuación, se presentan diversos referentes teóricos que se relacionan con el estrés laboral y su influencia en el comportamiento organizacional.

De acuerdo con Carrera (2024), en su investigación titulada “El comportamiento organizacional y el estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María periodo 2022”, cuyo objetivo principal fue demostrar la relación entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María periodo 2022, se realizó una investigación de tipo aplicada, con un nivel de correlación de alcance correlacional, bajo un diseño no experimental, cuya técnica de recopilación de datos fue la encuesta, mediante el uso de dos cuestionarios, uno relacionado con el estrés laboral y el otro con el rendimiento laboral, dirigidos a 126 trabajadores de la Municipalidad Distrital. Las dimensiones que se evaluaron fueron: para el comportamiento organizacional: comportamiento individual, comportamiento grupal y estructura organizacional; y para el estrés laboral: estresores debidos a la organizacional, estresores debido a la tarea y estresores relativos al entorno físico. Como resultado, se obtuvo una correlación positiva considerable de Spearman de 0.655 entre ambas variables, concluyendo así que el comportamiento organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Santa María. Este antecedente enriquece mi investigación al abordar las mismas variables, permitiendo comprender cómo interactúan en diferentes contextos laborales. Además, proporciona una base metodológica y dimensiones que pueden ser consideradas y adaptadas a la realidad de Ceramicasa S.A.

Como plantean Bazan y Vilchez (2022), en su tesis titulada “Relación entre el Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Exportadora Campovida Foods, Cajamarca - 2022”, donde el objetivo principal fue determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa exportadora Campovida Foods en Cajamarca para el año 2022, se estableció una investigación de tipo básico, con alcance descriptivo – correlacional, bajo un diseño no experimental de corte transversal, usando la técnica de la encuesta, se desarrolló un cuestionario sobre ambas variables basado en la escala de Likert, la cual, fue dirigido para 17 trabajadores de la empresa exportadora Campovida Foods. Las dimensiones utilizadas fueron para el comportamiento organizacional: Control organizacional, Comportamiento individual y Comportamiento grupal y para la satisfacción laboral: Satisfacción con la naturaleza del trabajo, Satisfacción con el salario, Satisfacción con la dirección, Satisfacción con las promociones y Satisfacción con los compañeros de trabajo. Así, se obtuvo como resultado principal que existe un coeficiente de correlación de 0.690, indicando una relación positiva considerable entre ambas variables, concluyendo que al presentarse un mejor

comportamiento organizacional habrá una mejor satisfacción laboral; ante esto, es importante gestionar correctamente el comportamiento organizacional en Campovida Foods. Este antecedente fortalece mi investigación al evidenciar cómo un mejor comportamiento organizacional puede influir positivamente, lo cual permite reflexionar sobre la importancia de gestionar adecuadamente el comportamiento organizacional en Ceramicasa S.A., promoviendo una dinámica organizacional más efectiva.

Cumbicus et al. (2023), en su investigación titulada “Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal de la clínica ecuatoriana San Pablo”, cuyo objetivo principal fue relacionar el estrés laboral con la satisfacción del personal de la salud de la clínica San Pablo, de la ciudad de Loja, en Ecuador. Se desarrolló una investigación de tipo observacional, transversal, analítico y prospectivo, en la cual se aplicó la técnica de la encuesta a través del uso de dos cuestionarios en escala, uno relacionado con el estrés laboral de la OMS/OIT y el otro con la satisfacción laboral S20/23, mismos que estuvieron dirigidos para 80 trabajadores de la salud. Ante esto, las dimensiones analizadas fueron; para el estrés laboral: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología; y para la satisfacción laboral: intrínseca, prestaciones, supervisión y participación. Como resultado principal se destaca que, el coeficiente de Spearman fue de 0.667, indicando una correlación moderada entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, concluyendo que, la exposición del estrés observado en el campo poblacional influyó positivamente en la satisfacción del trabajo, con lo que la tensión laboral fue percibida de manera beneficiosa permitiendo adaptabilidad y complacencia. Este antecedente resulta valioso para mi investigación, ya que presenta que el estrés laboral puede influir, incluso de manera positiva, dependiendo del contexto organizacional. A partir de este estudio, se puede reflexionar sobre cómo, en Ceramicasa S.A., un manejo constructivo del estrés podría favorecer el comportamiento organizacional.

Teniendo en cuenta a Magaña (2022), en su tesis titulada “Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022”, donde el objetivo principal fue establecer la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022, se ejecutó un estudio de tipo aplicado, con alcance descriptivo – correlacional, bajo un diseño no experimental – transversal, cuya técnica de recopilación de datos fue la encuesta, mediante la utilización de dos cuestionarios, uno relacionado con el comportamiento organizacional y el otro con la satisfacción laboral, dirigidos a 36 colaboradores de la empresa Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL. Bajo este esquema, las dimensiones establecidas fueron: para el comportamiento organizacional: Control organizacional, Relaciones interpersonales y Procesos de planificación; y para la satisfacción laboral: Condiciones laborales, Esfuerzo, Apoyo entre colegas e Independencia. De modo que el resultado principal fue un coeficiente de correlación de 0.550 entre ambas variables, concluyendo así que existe una relación positiva entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL. Este antecedente favorece mi investigación al destacar la relevancia del comportamiento organizacional como variable clave en el entorno laboral. De esta manera, ayuda a comprender cómo las dinámicas internas de la empresa pueden influir en las percepciones de los empleados de Ceramicasa S.A. frente al estrés.

Según Freire et al. (2020), en su investigación titulada “Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una compañía que fabrica productos químicos para la construcción en Durán - Ecuador”, teniendo como objetivo principal analizar el impacto del estrés laboral en la satisfacción de los trabajadores de una compañía que elabora productos químicos para la construcción en la ciudad de Durán, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo correlacional, mediante el uso de la encuesta como técnica de recolección de datos se aplicó un cuestionario sobre ambas variables, mismo que estuvo dirigido a 104 trabajadores de distintas áreas. Por lo tanto, las dimensiones evaluadas fueron para el estrés laboral: respaldo de grupo, falta de cohesión y estructura organizacional; y para la satisfacción laboral: ambiente físico, supervisión, participación e intrínseco trabajo. Teniendo como resultado principal una correlación de Rho Spearman negativa; en conclusión, el

estrés laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la compañía que fabrica productos químicos para la construcción en Durán. Este antecedente es relevante para mi investigación porque pone en evidencia cómo el estrés laboral puede tener un impacto significativo en la dinámica de la organización. Esto sugiere que, en Ceramicasa S.A., el estudio del comportamiento organizacional podría ayudar a identificar posibles mejoras en la estructura interna, permitiendo una gestión eficaz del estrés laboral.

Como señala Uribe (2021), en su tesis titulada “Comportamiento Organizacional y Efectividad de la Comisaría de Moyobamba, Departamento de San Martín, en el año 2020”, teniendo como objetivo principal determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la efectividad de la comisaría de Moyobamba – San Martín, se elaboró una investigación de tipo básico, con un alcance correlacional, bajo un diseño no experimental – transversal, utilizando como técnica de recolección de datos a la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario sobre ambas variables, la cual, fue dirigido para 96 trabajadores de la comisaría de Moyobamba. En efecto, las dimensiones identificadas fueron para el comportamiento organizacional: Nivel individuo, Nivel grupo y Nivel sistema de organización; y para la efectividad: Eficiencia y Eficacia. El resultado principal fue que existe una correlación de Rho de 0.629, así, se concluye que el comportamiento organizacional está positivo y fuertemente relacionado con la efectividad de la comisaría de Moyobamba. Este antecedente aporta a mi investigación porque pone de manifiesto cómo el comportamiento organizacional tiene un impacto directo sobre la efectividad de una organización. En mi investigación enfocada en Ceramicasa S.A., este estudio podría ser útil para comprender cómo mejorar la estructura organizacional, lo cual, indirectamente, podría reducir el estrés laboral.

Tras examinar los antecedentes de investigación en el campo del estrés laboral y su influencia en el comportamiento organizacional, se aprecia la complejidad y relevancia de este fenómeno en el entorno laboral moderno. Los hallazgos previos reflejan la diversidad de enfoques y contextos en los que se ha estudiado la relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional. En este sentido, aquellas investigaciones respaldan el presente estudio al validar la influencia significativa que el estrés laboral ejerce sobre el comportamiento organizacional.

1.2.2. Bases teóricas

Estrés laboral

El estrés laboral es una condición que se manifiesta cuando las demandas laborales superan la capacidad del trabajador para afrontarlas de manera efectiva, desencadenando así una serie de respuestas negativas. Ramos (2012) plantea el estrés laboral como las respuestas físicas y psicológicas adversas que surgen cuando las demandas laborales superan a las capacidades, recursos o necesidades del empleado, lo que conlleva un deterioro en su salud (p.14).

En consecuencia, la respuesta adversa del cuerpo y la mente, causada por la falta de alineación entre los requisitos laborales y las capacidades del trabajador, podría desencadenar cambios hormonales y del sistema nervioso que, a largo plazo, incrementarían la probabilidad de desarrollar enfermedades crónicas. En este sentido, Navinés et al. (2016) describen el estrés laboral como una reacción psicobiológica perjudicial que surge cuando las demandas de un trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del empleado (p.359).

Complementando esta visión, el estrés laboral no solo depende de las demandas laborales objetivas, sino también de la percepción subjetiva que el individuo tenga respecto a esas demandas. Por ello, es fundamental reconocer que dos empleados en la misma posición y con las mismas responsabilidades pueden experimentar niveles de estrés muy diferentes debido a sus percepciones individuales, ya que la forma en que una persona interpreta y evalúa las exigencias laborales puede influir significativamente en su respuesta física y psicológica. Ante esto, Peiró y Rodríguez (2008) enfatizan que el estrés laboral a

menudo se percibe como una experiencia subjetiva, resultante de la percepción individual de que las demandas son excesivas o amenazantes y difíciles de manejar, lo que puede conllevar consecuencias negativas (p.69).

Considerando lo anterior, el ambiente en el que se desenvuelve un individuo, junto con las características específicas de sus responsabilidades laborales, ejerce una influencia significativa en cómo percibe y maneja el estrés. Según Grajal (2013) el estrés laboral se puede entender como una sensación de tensión personal o malestar que experimenta una persona debido a las tareas que realiza en su trabajo o al entorno laboral en el que está inmerso (p.10).

Importancia de medir el Estrés laboral

Patlán (2019) señala que la importancia de evaluar y medir el estrés laboral radica en la necesidad de comprender las particularidades de las ocupaciones, los trabajos y las organizaciones que presentan ambientes laborales con niveles elevados de estrés. Esto es fundamental no solo para diagnosticar esta problemática, sino también para diseñar intervenciones adecuadas que permitan abordar y gestionar el estrés de manera efectiva en estos entornos laborales (p.142).

Estresores laborales

Los estresores laborales son situaciones presentes en el ambiente de trabajo que pueden desencadenar estrés en los empleados. Los autores Hellriegel y Slocum (2009) identifican varios de estos factores, que desempeñan un papel significativo en la generación de estrés laboral:

- **Carga de trabajo;** para algunos empleados, enfrentarse a una gran cantidad de tareas asignadas y no disponer de suficiente tiempo o recursos para llevarlas a cabo de manera efectiva constituye un factor estresante importante. La sobrecarga laboral se presenta cuando las demandas del puesto superan la capacidad del empleado o gerente para cumplirlas adecuadamente. En ciertos casos, los empleados pueden encontrarse en una situación constante de sobrecarga laboral.
- **Condiciones laborales;** las condiciones laborales adversas conforman otro conjunto de factores estresantes. Elementos como temperaturas extremas, niveles excesivos de ruido, iluminación inadecuada, exposición a radiación, contaminación del aire y la necesidad de viajar frecuentemente o recorrer largas distancias para llegar al trabajo son ejemplos de condiciones laborales que pueden generar estrés en los empleados. Estas malas condiciones laborales, sumadas a la necesidad de viajar con frecuencia y las jornadas laborales prolongadas, contribuyen a aumentar el nivel de estrés y a disminuir el rendimiento laboral.
- **Conflicto y ambigüedad de roles;** el conflicto de roles se refiere a las expectativas y demandas diversas impuestas a un individuo en su trabajo, las cuales pueden llegar a ser excesivas. Por otro lado, la ambigüedad de roles se presenta cuando un empleado no tiene claridad sobre cuáles son sus responsabilidades y obligaciones en el trabajo asignado. Además, el conflicto y la ambigüedad de roles son fuentes significativas de estrés laboral. Aunque muchos empleados experimentan estas situaciones, el conflicto y la ambigüedad de roles afectan especialmente a los gerentes debido a las expectativas encontradas y la incertidumbre que generan.
- **Desarrollo de carrera;** los aspectos estresantes relacionados con la planificación y desarrollo de carrera incluyen la estabilidad laboral, oportunidades de ascenso, cambios de puesto y crecimiento profesional. Un empleado puede experimentar estrés si se le promueve demasiado rápido (dificultad para adaptarse al nuevo puesto) o si se le asigna una posición para la cual no está completamente preparado.
- **Relaciones interpersonales;** las relaciones laborales positivas y las interacciones constructivas con colegas, subordinados y superiores son elementos esenciales para la satisfacción y el desempeño en el trabajo. Cuando estas relaciones son problemáticas, se convierten en una fuente de estrés.

- **Agresiones en el lugar de trabajo;** las agresiones dentro del entorno laboral son un motivo preocupante de estrés. Esto incluye el acoso, la violencia física, el bullying y otros tipos de agresiones que pueden generar un ambiente laboral hostil y estresante.
- **Conflicto entre los roles de la vida personal y laboral;** las múltiples responsabilidades y roles que las personas desempeñan en su vida, como empleado, miembro de una familia, voluntario, entre otros, pueden entrar en conflicto y convertirse en fuentes de estrés cuando las exigencias de un rol interfieren con las de otro. La falta de equilibrio entre la vida personal y laboral puede generar tensiones y aumentar el estrés en los individuos.

Por ende, identificar y comprender estos factores es crucial para entender cómo se origina y se desarrolla el estrés laboral, así como para implementar estrategias efectivas de prevención y manejo de este.

Consecuencias del Estrés laboral

Las consecuencias del estrés laboral, según lo expuesto por Sánchez (2021) se dividen en dos ámbitos principales: el personal y el organizativo:

- **En el ámbito personal;** el estrés laboral puede tener repercusiones significativas en la salud física, manifestándose a través de diversos trastornos como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos y musculares. Además, se pueden observar síntomas como aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofríos, alergias, entre otros. A nivel de salud mental, el estrés laboral puede desencadenar emociones negativas como frustración, ansiedad, angustia, depresión, baja autoestima y bloqueo mental. Además, se pueden observar comportamientos como irritabilidad, mal humor y agresividad. En términos sociales, el estrés laboral puede generar distanciamiento o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.
- **En el ámbito organizativo;** las consecuencias del estrés laboral se reflejan en una disminución de la producción, tanto en cantidad como en calidad, así como en la falta de cooperación entre compañeros de trabajo. También se observa un aumento en las peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, un incremento de quejas y conflictos internos, y un aumento de costos en salud debido a incapacidades y otros gastos relacionados con la atención de la salud de los empleados. Además, el estrés laboral puede llevar a un incremento en el ausentismo, accidentes e incidentes dentro de la organización, lo cual impacta negativamente en la eficiencia y efectividad de la empresa.

En este caso, dichas consecuencias demuestran la importancia de abordar y gestionar de manera efectiva el estrés laboral, tanto a nivel personal como organizativo, para promover un ambiente de trabajo saludable y productivo, ya que el bienestar de los empleados no solo impacta en su salud y calidad de vida, sino que también repercute directamente en el rendimiento y la eficiencia de la organización.

Modelos teóricos del Estrés laboral

Modelo Demanda – Control del trabajo y Apoyo social

El modelo demanda – control del trabajo postula que la tensión laboral surge de la interacción entre las demandas laborales y el control que los empleados tienen sobre su trabajo, influyendo directamente en su bienestar y salud; de este modo, plantea que factores como la carga de trabajo, la presión del tiempo y los requisitos emocionales pueden inducir estrés y tensión. Tal y como lo menciona Karasek (1979) la tensión psicológica no surge únicamente de un elemento en particular en el lugar de trabajo, sino que se deriva de la interacción entre las exigencias de la situación laboral y el grado de autonomía para tomar decisiones que tiene el empleado frente a esas exigencias laborales (p.287).

Por ello, en este modelo se destaca la relevancia del control del trabajo, sugiriendo que mayores niveles de autonomía y autoridad en la toma de decisiones pueden mitigar los efectos perjudiciales de las elevadas demandas laborales. Ante esto, Karasek (1979) reconoce dos términos clave en el planteamiento de su modelo:

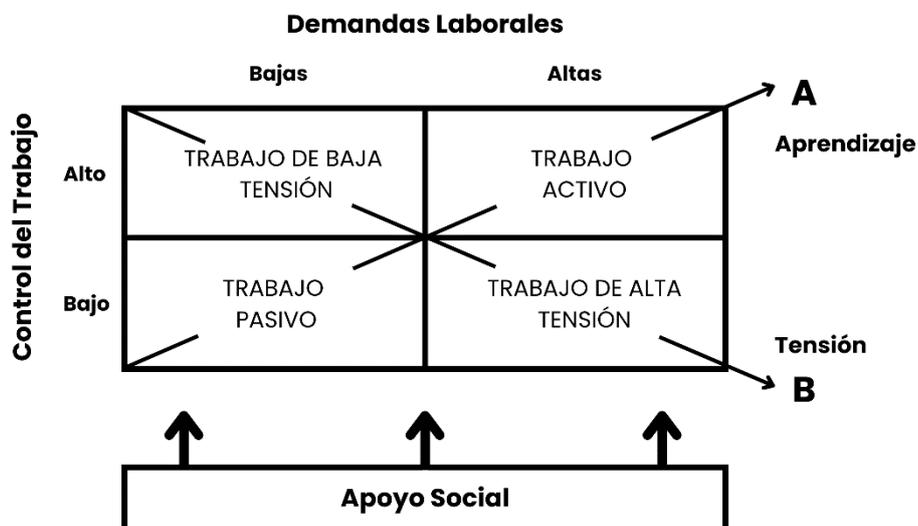
- **Demandas laborales;** esta variable independiente mide las fuentes de estrés en el entorno laboral, como las demandas de la carga de trabajo, la presión del tiempo y los requisitos emocionales. En este caso, representa las exigencias y expectativas que se imponen a los empleados en su puesto de trabajo.
- **Control del trabajo o discreción;** esta variable mide la libertad de decisión que tienen los empleados en su trabajo. Incluye el grado de autonomía y autoridad que poseen para tomar decisiones y gestionar sus tareas, lo cual puede influir significativamente en su capacidad para manejar el estrés.

Posteriormente, los autores Karasek y Theorell (1990) ampliaron el modelo demanda – control al incorporar el apoyo social como tercer término clave:

- **Apoyo social;** esta variable mide los niveles generales de interacción social beneficiosa que están disponibles en el entorno laboral, provenientes tanto de los compañeros como de los supervisores.

Figura 1

Modelo demanda – control del trabajo y apoyo social



Nota. La figura ilustra la relación entre las demandas laborales, el control del trabajo y el apoyo social en el contexto organizacional. Adaptado de *Trabajo saludable: estrés, productividad y reconstrucción de la vida laboral* (p.69), por R. Karasek y T. Theorell, 1990, Basic Books.

Modelo Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa

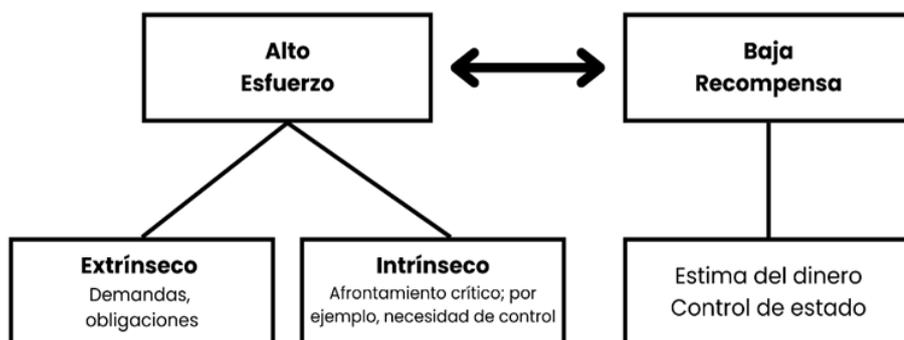
El modelo desequilibrio esfuerzo – recompensa destaca la importancia de un equilibrio adecuado entre el esfuerzo que los trabajadores invierten en su labor y las recompensas que reciben a cambio, como el salario, el reconocimiento y las oportunidades de promoción. Como lo indica Siegrist (1996) el enfoque de este modelo está en el equilibrio del intercambio en el entorno laboral, donde las situaciones con elevado esfuerzo y recompensas limitadas son vistas como especialmente estresantes (p.27).

Esta perspectiva lleva a considerar detenidamente cómo las condiciones laborales, marcadas por un desequilibrio entre el esfuerzo laboral y las recompensas, pueden afectar tanto la salud física y mental de los empleados. Dicho esto, Siegrist (1996) considera las siguientes variables a medir:

- **Esfuerzo;** esta variable se refiere al grado de esfuerzo físico, mental y emocional que los trabajadores invierten en su trabajo. Incluye aspectos como la carga de trabajo, la presión temporal, la responsabilidad y la exigencia emocional.
- **Recompensa;** esta variable engloba las gratificaciones y beneficios que los trabajadores reciben como resultado de su desempeño laboral; incluye aspectos como el salario, el reconocimiento, las oportunidades de promoción, el apoyo social y la seguridad laboral.

Figura 2

Modelo desequilibrio esfuerzo – recompensa



Nota. Esta figura muestra el desequilibrio entre el esfuerzo realizado por los empleados y las recompensas que reciben a cambio. Adaptado de “Efectos adversos para la salud de condiciones de alto esfuerzo y baja recompensa” (p.27), por J. Siegrist, 1996, *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional*, 1(1).

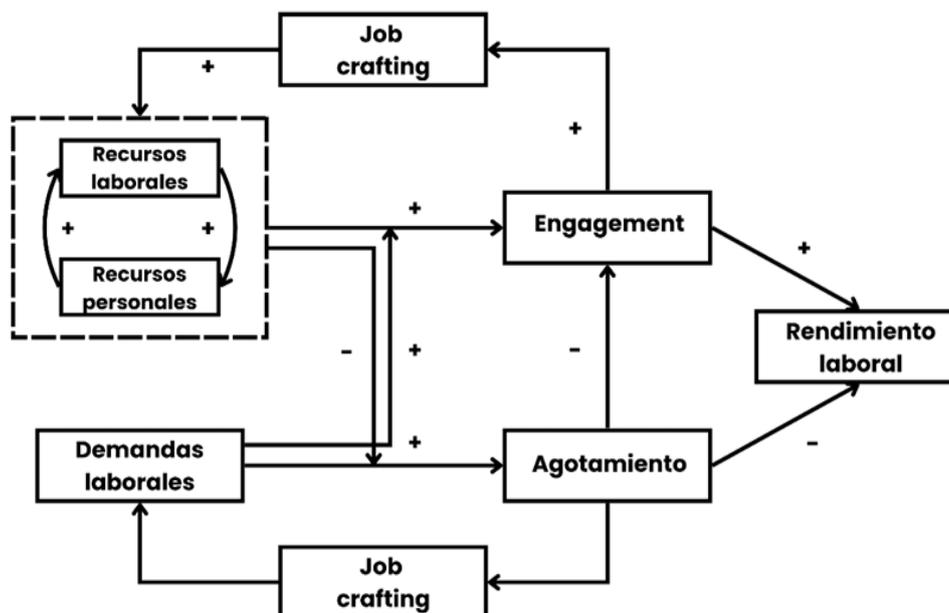
Modelo Demandas – Recursos

El modelo demandas – recursos clasifica las características del entorno laboral en dos componentes principales; las demandas y los recursos laborales. Con ello, sugiere que la interacción entre demandas y recursos influye en el bienestar y rendimiento de los empleados, destacando la relación dinámica entre el entorno laboral y el bienestar. Bakker y Demeroutib (2013) manifiestan que el modelo demandas – recursos describe cómo las exigencias y los recursos en el trabajo influyen directa e indirectamente en el estrés laboral y la motivación (p.108).

Al influir tanto en el estrés laboral como en la motivación, está claro que ciertos aspectos del trabajo pueden generar tensiones y desafíos, al mismo tiempo que otros elementos pueden actuar como impulsores de la motivación y el compromiso en las tareas laborales. En su enfoque, los autores Bakker y Demeroutib (2013) reconocen tres variables esenciales que se analizan a continuación:

- **Demandas laborales;** esta variable incluye los aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizativos del trabajo que exigen un esfuerzo continuo y están vinculados al estrés y la tensión experimentados por los empleados.
- **Recursos laborales;** estos abarcan los aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizativos del trabajo que ayudan a alcanzar objetivos, disminuir las demandas laborales y fomentar el crecimiento y desarrollo personal, impactando positivamente en la motivación, satisfacción y compromiso de los empleados.
- **Recursos personales;** esta variable mide las autoevaluaciones positivas que indican la resiliencia y la capacidad percibida de un individuo para controlar e influir en su entorno. Estos recursos son fundamentales para el establecimiento de metas, la motivación, el desempeño laboral y la satisfacción con la vida.

Figura 3
Modelo demandas – recursos



Nota. La figura representa la interacción entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles para enfrentarlas. Adaptado de “La teoría de las demandas y los recursos laborales” (p.108), por A. Bakker y E. Demerouti, 2013, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3).

Como se ha señalado, la medición del estrés laboral es esencial para comprender su repercusión en el entorno laboral y la salud de los trabajadores. En este sentido, el modelo demandas – control del trabajo y tensión laboral se centra en las demandas laborales, el control del trabajo o discreción y la tensión laboral, destacando la importancia de la interacción entre las exigencias del trabajo y la autonomía del empleado. Por otro lado, el modelo desequilibrio esfuerzo – recompensa se enfoca en el esfuerzo que realiza el trabajador y las recompensas que obtiene, resaltando la relevancia de la reciprocidad en el intercambio laboral. En contraste, el modelo demandas – recursos considera las demandas laborales, los recursos laborales y los recursos personales del individuo, subrayando la importancia de los recursos disponibles para enfrentar las exigencias laborales. Pues bien, aunque cada modelo tiene su enfoque específico, todos reconocen la interacción entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles para los empleados, siendo esta una similitud clave en el abordaje del estrés laboral.

Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional destaca un enfoque multidimensional que abarca desde el estudio de las interacciones individuales hasta las dinámicas grupales. En el contexto empresarial, este campo de estudio no solo se limita a comprender el comportamiento humano en las organizaciones, sino que también examina cómo estos comportamientos afectan la eficacia y productividad de aquellas. Partiendo de esta perspectiva, el autor Campbell (2013) define el comportamiento organizacional como el análisis de las acciones individuales y de las interacciones grupales dentro de las organizaciones (p.22).

En un contexto similar, el comportamiento organizacional abarca mucho más que el simple análisis de las acciones individuales y grupales en el entorno laboral; esta disciplina busca comprender cómo los valores, creencias, normas y estructuras organizacionales influyen en el comportamiento y desempeño de los empleados, así como en la cultura y funcionamiento global de la organización. En concordancia con esto, Chiavenato (2009) sostiene que el comportamiento organizacional implica examinar las dinámicas de individuos

y grupos dentro de las empresas, explorando cómo influyen en la organización y cómo esta, a su vez, impacta en ellos (p.6).

Además, esta disciplina analiza cómo las interacciones entre las personas en el entorno laboral, junto con las estructuras y procesos organizacionales, moldean el comportamiento y las actitudes de los empleados. Bajo esta perspectiva, el autor Dailey (2012) plantea el comportamiento organizacional como el análisis de las actitudes y el rendimiento de los individuos dentro de una organización, enfocándose en cómo las acciones de los empleados pueden mejorar o afectar la eficiencia y el éxito de la empresa (p.2).

Finalmente, al comprender la complejidad y las interrelaciones entre los factores individuales, grupales, estructurales y culturales, se abre la posibilidad de realizar un análisis más profundo y enriquecedor del comportamiento organizacional, conduciendo así a la formulación de soluciones y estrategias más efectivas para la gestión de personas y la optimización de los procesos organizacionales. Ante esto, Ivancevich et al. (2006) consideran al comportamiento organizacional como el estudio del comportamiento humano, las actitudes y el rendimiento en un entorno de trabajo, utilizando enfoques y conocimientos provenientes de disciplinas como la psicología, la sociología, las ciencias políticas y la antropología cultural, para así comprender a los individuos, grupos, estructuras y procesos dentro de una organización (p.10).

Importancia de estudiar el Comportamiento organizacional

Griffin et al. (2017) describen que, el estudio del comportamiento organizacional se considera importante, ya que proporciona una comprensión profunda de los factores que influyen en las decisiones y acciones de los gerentes al administrar una organización. En este sentido, dicha disciplina busca entender el complejo entorno humano dentro de las organizaciones, identificar las oportunidades, problemas, desafíos y cuestiones relevantes en esta área, y, por consiguiente, esto resulta fundamental para abordar eficazmente los aspectos clave de la gestión empresarial (p.6).

Características del Comportamiento organizacional

Las características del comportamiento organizacional (CO), tal como lo expone Serrano (2022) abarcan aspectos fundamentales que definen la naturaleza dinámica y compleja de las interacciones dentro de las organizaciones:

- **Ciencia aplicada;** el comportamiento organizacional se distingue por su enfoque en resolver problemas prácticos, facilitando a individuos y organizaciones la obtención de resultados óptimos. Por ejemplo, una organización que busca cambiar de una comunicación informal a una formal puede emplear estrategias del CO para influir en la cultura comunicativa de la empresa.
- **Enfocado en las contingencias;** el comportamiento organizacional busca identificar diversas situaciones dentro de una organización para poder abordarlas y desarrollar estrategias para su resolución. Este enfoque se basa en la premisa de que no existe una única forma de gestionar a las personas y las organizaciones, ya que todo depende de las circunstancias y el contexto específico de cada situación. Es importante recordar que las organizaciones y las personas son dinámicas y cambiantes, y que sus necesidades y estados emocionales también evolucionan con el tiempo.
- **Hace uso del método científico;** el comportamiento organizacional se apoya en la investigación sistemática utilizando el método científico, formulando hipótesis y realizando generalizaciones sobre el comportamiento en las organizaciones. Posteriormente, estas hipótesis se someten a pruebas empíricas para validar su validez.
- **Administrar a las personas en las organizaciones;** el comportamiento organizacional juega un papel crucial al ayudar a las personas y a las organizaciones a comprenderse mutuamente y a mantener una interacción saludable, lo que contribuye a mejorar la cultura y el ambiente laboral. Es esencial que todos los

responsables de administrar, dirigir o supervisar en una organización comprendan estos principios para lograr el éxito tanto en las actividades internas como externas de la empresa.

En definitiva, las características del comportamiento organizacional revelan la naturaleza dinámica y adaptable de esta disciplina, pues las organizaciones se perciben como sistemas vivos en continua evolución, donde las interacciones entre individuos, grupos y estructuras experimentan cambios con el paso del tiempo y en respuesta a una variedad de factores tanto internos como externos.

Niveles del Comportamiento organizacional

El estudio del comportamiento organizacional se puede llevar a cabo en tres niveles diferentes: el nivel individual, el nivel de grupo y el nivel del sistema organizacional. Estos niveles son considerados esenciales por los autores Franklin y Krieger (2011) para comprender el funcionamiento y la dinámica de las organizaciones:

- **Nivel individual;** este nivel examina el comportamiento de un individuo dentro de la organización laboral. Se considera que esta perspectiva puede variar en subjetividad, dependiendo de si el individuo ha formado parte de la organización por un tiempo prolongado o si es una contratación reciente. Además, el comportamiento laboral de este individuo estará influenciado por diversas características personales como su edad, género, estado civil, condición física, así como características de personalidad como estabilidad emocional, actitud, objetividad y valores. Además, se toma en cuenta su formación académica, nivel de experiencia, habilidades y destrezas, así como la posición que ocupa en la jerarquía organizacional; es decir, a mayor responsabilidad en su puesto, mayor influencia tendrá su comportamiento en los procesos de toma de decisiones.
- **Nivel de grupo;** este nivel se centra en el comportamiento organizacional desde la perspectiva de la capacidad de los miembros de la organización para formar, apoyar y liderar grupos y equipos que contribuyan al logro de las metas establecidas. Para que las iniciativas destinadas a gestionar este recurso de manera efectiva tengan éxito, es necesario considerar diversos aspectos: identificar las circunstancias apropiadas para la integración de equipos y determinar el tipo de equipo necesario, establecer metas claras de desempeño, definir la manera de interactuar entre los miembros, establecer un proceso de toma de decisiones acorde con la estructura del equipo, resolver conflictos, reducir el estrés, evitar crisis en la medida de lo posible, fusionar las responsabilidades individuales y grupales para ejercer un liderazgo efectivo y evaluar el desempeño tanto individual como colectivo para medir el grado de logro de las metas y tomar acciones correctivas si es necesario.
- **Nivel del sistema organizacional;** este nivel aborda el comportamiento organizacional como un análisis del desempeño de una entidad social orientada hacia la consecución de objetivos a través de un sistema coordinado y estructurado, en relación con su entorno. Los componentes de este sistema incluyen grupos, unidades, procesos, funciones, puestos, políticas y normas que gestionan los recursos humanos y la cultura organizacional, todo ello vinculado a una tecnología de trabajo que se basa en sus competencias centrales.

Es así como cada nivel del comportamiento organizacional proporciona una perspectiva única y complementaria que permite comprender y abordar los desafíos y oportunidades en diferentes aspectos de la gestión de personas y procesos en las organizaciones.

Modelos teóricos del Comportamiento organizacional

Modelo básico de Comportamiento organizacional

El modelo básico de comportamiento organizacional ofrece una visión integral de las interacciones humanas en el contexto organizacional. Al explorar elementos como la estructura organizativa, los procesos grupales y las dinámicas individuales, este modelo

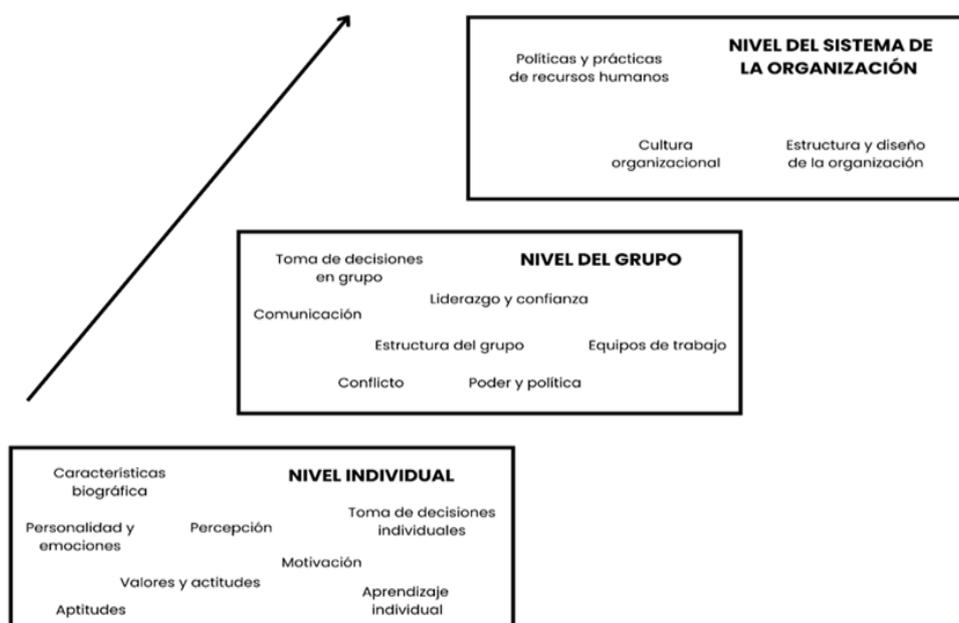
permite comprender cómo se forman y desarrollan las conductas en el entorno laboral. Como señalan Robbins y Judge (2009) este modelo establece que el comportamiento organizacional comprende distintos niveles de análisis, y a medida que avanzamos desde el nivel individual hasta el nivel de sistemas organizacionales, nuestra comprensión del comportamiento en las organizaciones se incrementa de manera gradual y sistemática (p.27).

En este caso, dicho modelo reconoce tres niveles de análisis en el comportamiento organizacional, ante esto, es crucial entender que estos niveles no operan de manera independiente, más bien, están interconectados, formando una estructura dinámica donde cada nivel se construye encima del anterior. Por ello, Robbins y Judge (2009) clasifican al comportamiento organizacional en los siguientes niveles de análisis:

- **Nivel de sistemas de la organización;** este nivel incluye variables relacionadas con la estructura y el funcionamiento de la organización en su totalidad. Esto abarca aspectos como la cultura organizacional, los procesos de toma de decisiones, la estructura de autoridad y responsabilidad, y la configuración de sistemas y procesos organizativos.
- **Nivel de grupo;** en este nivel se consideran variables relacionadas con la dinámica y el funcionamiento de los grupos dentro de la organización. Esto incluye aspectos como la cohesión grupal, la comunicación entre miembros del grupo, el liderazgo dentro del grupo, la toma de decisiones grupales, la resolución de conflictos y el clima emocional del grupo.
- **Nivel individual;** aquí se analizan variables que se centran en los aspectos psicológicos y comportamentales de los individuos dentro de la organización. Esto abarca aspectos como la motivación, la personalidad, las actitudes laborales, la percepción, la toma de decisiones individuales, la satisfacción laboral y el desempeño individual.

Figura 4

Modelo básico de comportamiento organizacional



Nota. Esta figura ilustra los factores que influyen en el comportamiento de los empleados dentro de la organización. Adaptado de *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición* (p.27), por S. Robbins y T. Judge, 2009, Pearson Educación.

Modelo Compromiso organizacional

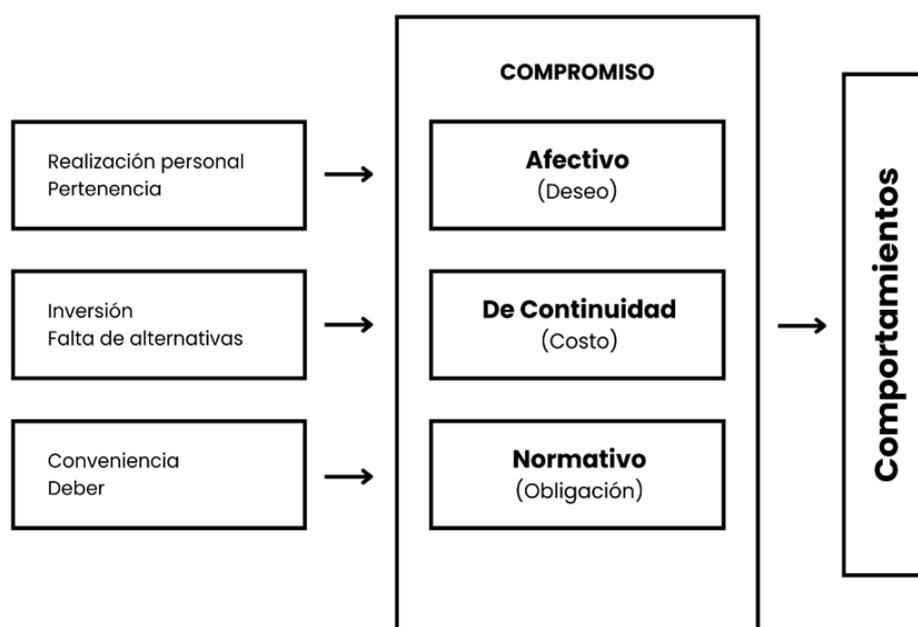
El modelo de compromiso organizacional proporciona una comprensión profunda y multifacética de cómo los empleados se vinculan emocionalmente con sus organizaciones. Por ende, este modelo identifica tres componentes distintos del compromiso: afectivo, de continuidad y normativo. En este caso, aunque estos componentes comparten el objetivo de fortalecer el vínculo entre el empleado y la organización para reducir la rotación, la naturaleza de ese vínculo varía significativamente. Tal y como plantean Meyer y Allen (1990) los trabajadores que mantienen un alto compromiso afectivo lo hacen por elección propia, mientras que aquellos con un fuerte compromiso de continuidad lo hacen por necesidad, y los que tienen un fuerte compromiso normativo lo hacen porque sienten una obligación moral de hacerlo (p.3).

Es decir, este modelo proporciona un marco integral para entender los distintos motivos que llevan a los empleados a permanecer en una organización. Como se mencionó anteriormente, los autores Meyer y Allen (1990) reconocen tres variables clave:

- **Compromiso afectivo;** esta variable se refiere al apego emocional, la identificación y la participación de los empleados en la organización. Representa el deseo de los empleados de permanecer en la organización porque están emocionalmente vinculados a ella.
- **Compromiso de continuidad;** esta variable se basa en los costos que los empleados asocian con abandonar la organización; refleja el compromiso de los empleados debido a la percepción de que los costos de dejar la organización son demasiado altos.
- **Compromiso normativo;** esta variable se refiere a los sentimientos de obligación de los empleados de permanecer en la organización; representa un sentido de deber o responsabilidad moral hacia la organización.

Figura 5

Modelo compromiso organizacional



Nota. La figura muestra los diferentes niveles de compromiso organizacional que influyen en la relación de los empleados con la organización. Adaptado de "La medición y antecedentes del compromiso afectivo, de permanencia y normativo con la organización" (p.3), por J. Meyer y N. Allen, 1990, *Revista de Psicología Ocupacional*, 63(1).

Modelo Cultura organizacional

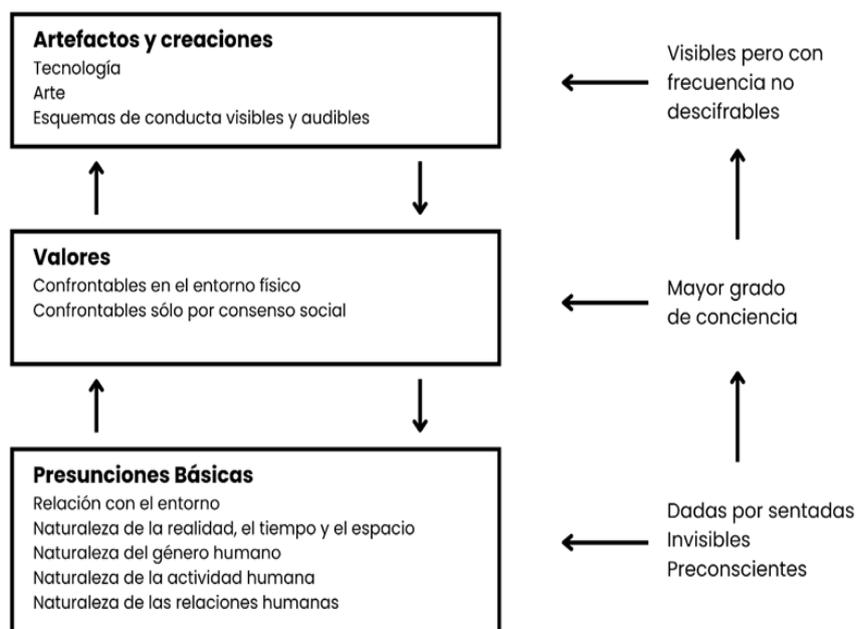
El modelo de cultura organizacional es fundamental para comprender cómo los valores, creencias y normas compartidas influyen en el funcionamiento y el éxito de una organización, destacándose la importancia de la cultura como un elemento central que guía el comportamiento de los miembros de la organización y moldea su identidad colectiva. Bajo esta perspectiva, Schein (1988) buscaba crear un modelo dinámico de la cultura empresarial, uno que permita comprender las acciones generadas por la cultura, y no solo su descripción estática (p.22).

Por ende, las presunciones básicas encarnan la esencia misma de la cultura, abarcando lo que realmente define a una cultura, mientras que los valores y conductas surgen como manifestaciones que se derivan de esta esencia cultural. Partiendo desde ese enfoque, Schein (1988) analiza tres aspectos clave en la cultura organizacional:

- **Artefactos y creaciones;** este nivel representa los aspectos más visibles de la cultura, como el espacio físico, la tecnología utilizada, el lenguaje utilizado, las creaciones artísticas y las conductas observables de los miembros. Estos reflejan la superficie de la cultura y pueden proporcionar pistas sobre los valores y supuestos más profundos de la organización.
- **Valores;** aquí se incluyen los principios y criterios declarados que los miembros de la organización afirman seguir. Estos son los ideales que la organización busca defender y suelen ser comunicados a través de documentos oficiales como las declaraciones de misión.
- **Presunciones subyacentes básicas;** estas son las creencias fundamentales arraigadas en la cultura de la organización, a menudo inconscientes y dadas por sentadas. Estos supuestos guían el comportamiento y las decisiones dentro de la organización y son difíciles de identificar y cambiar, ya que están profundamente arraigados en la mentalidad y la forma de ser de la organización.

Figura 6

Modelo cultura organizacional



Nota. Esta figura representa los elementos clave que conforman la cultura organizacional, mismos que se interrelacionan para influir en las conductas y actitudes de los empleados. Adaptado de *La cultura empresarial y el liderazgo: Una visión dinámica* (p.22), por E. Schein, 1988, Plaza & Janes Editores, S.A.

Ahora bien, la medición del comportamiento organizacional varía significativamente entre los modelos de Robbins, Meyer y Allen, y Schein, cada uno proporcionando un enfoque único para comprender las dinámicas laborales. En este contexto, el modelo básico de comportamiento organizacional se enfoca en tres niveles de análisis: el nivel individual, el nivel de grupo y el nivel de sistemas de la organización, permitiendo una comprensión jerárquica de cómo los comportamientos emergen y se desarrollan en el entorno laboral. Por otra parte, el modelo de compromiso organizacional aborda el compromiso de los empleados desde tres perspectivas: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, destacando la diversidad en las motivaciones que pueden influir en la permanencia del empleado en la organización. Finalmente, el modelo de cultura organizacional clasifica la cultura en artefactos y creaciones, valores y presunciones subyacentes básicas, ofreciendo una visión profunda de cómo las creencias y normas compartidas moldean el comportamiento organizacional. Aunque estos modelos difieren en su enfoque y en las variables que miden, todos coinciden en que ningún aspecto del comportamiento organizacional existe de manera aislada, sino que está directamente relacionado con otros factores dentro del entorno laboral.

CAPÍTULO 2

2. Metodología

2.1. Diseño teórico

2.1.1. Definición de variables

Variable independiente: Estrés laboral

El estrés laboral se refiere a la tensión mental que experimenta un trabajador cuando hay un desajuste entre las demandas del trabajo y su capacidad para afrontarlas. Este modelo explica que el fenómeno se produce debido a la interacción entre las exigencias laborales y el nivel de control que el trabajador tiene sobre ellas (Karasek, 1979).

Variable dependiente: Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es el estudio del impacto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones. Este campo de estudio se enfoca en aplicar el conocimiento adquirido para mejorar la efectividad de las organizaciones, lo cual implica analizar cómo las personas y los grupos actúan e interactúan dentro de una organización y cómo esta estructura puede ser optimizada para lograr mejores resultados organizacionales (Robbins y Judge, 2009).

2.1.2. Objeto y campo de acción

Objeto de estudio

El objeto de estudio de esta investigación es la empresa Ceramicasa S.A. y sus empleados. En este sentido, dado que el objeto representa la parte de la realidad objetiva sobre la cual se va a actuar, tanto desde una perspectiva práctica como teórica, Ceramicasa S.A., como entidad organizacional, y sus empleados, como individuos que conforman la fuerza laboral, serán el enfoque principal del análisis para abordar y encontrar soluciones al problema planteado.

Campo de acción

El campo de acción de esta investigación se centra en las variables: Estrés laboral y Comportamiento organizacional, siendo una parte más estrecha y específica del objeto de estudio, lo que permite focalizar el trabajo de manera directa en estas variables a través de sus diversas temáticas. En este contexto, al estudiar cómo el estrés laboral influye en el comportamiento organizacional dentro de Ceramicasa S.A., la investigación busca proporcionar una comprensión detallada de estas interacciones, con el objetivo de proponer mejoras que beneficien tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

2.1.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|---|---|--|--|
| X. Estrés laboral | X1. Demandas laborales | Volumen de trabajo | ¿El esfuerzo que realizo en mi trabajo es moderado? |
| | | Presión de tiempo | ¿Dispongo de suficiente tiempo para completar mi trabajo? |
| | | Nivel de atención | ¿Mi trabajo requiere un alto nivel de concentración? |
| | | Interrupciones imprevistas | ¿Cuándo realizo mi tarea, puedo gestionar eficazmente las interrupciones imprevistas? |
| | X2. Control del trabajo | Autonomía | ¿Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo? |
| | | Desarrollo de habilidades | ¿En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales? |
| | X3. Apoyo social | Apoyo de los supervisores | ¿Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión? |
| | | Apoyo de los compañeros | ¿Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas? |
| | | Personalidad | ¿Cuándo estoy en una reunión de trabajo, me gusta participar y expresar mi opinión? |
| Y. Comportamiento organizacional | Y1. Nivel individual | Actitudes | ¿Colaboro con mis compañeros para la realización de tareas? |
| | | Motivación | ¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo? |
| | | Toma de decisiones | ¿Considero que mis opiniones o sugerencias se toman en cuenta para la toma de decisiones en la empresa? |
| | | Trabajo en equipo | ¿En la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores? |
| | Y2. Nivel del grupo | Liderazgo | ¿Mi jefe inspira confianza y motiva a los trabajadores hacia el logro de las tareas? |
| | | Negociación y resolución de conflictos | ¿Cuándo existen discusiones entre los trabajadores, los directivos de la empresa intervienen para solucionarlas? |
| | Y3. Nivel del sistema de la organización | Estructura y diseño | ¿Me han dado a conocer las normas o reglas internas de la empresa? |
| | | Cultura organizacional | ¿Considero que los valores de la empresa son comprendidos y compartidos por todo el personal? |
| | | Políticas de Recursos Humanos | ¿La empresa brinda oportunidades de ascenso al trabajador? |

Nota. Esta tabla desglosa cada variable en componentes medibles, detallando sus dimensiones, indicadores e ítems correspondientes, lo que facilita una evaluación precisa de los aspectos clave de la investigación. Adaptado de (Karasek y Theorell, 1990; Robbins y Judge, 2009; Henao et al., 2018; Huanca, 2022).

2.1.4. Formulación del problema

2.1.4.1. Problema general

¿Cómo influye el estrés laboral en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024?

2.1.4.2. Problemas específicos

- ¿Qué efecto tienen las demandas laborales en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024?
- ¿Cómo incide el control del trabajo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024?
- ¿Qué impacto tiene el apoyo social en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024?

2.1.4.3. Objetivo general

Determinar la influencia del estrés laboral en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

2.1.4.4. Objetivos específicos

- Identificar el efecto que tienen las demandas laborales en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.
- Analizar la incidencia del control del trabajo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.
- Establecer el impacto que tiene el apoyo social en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

2.1.4.5. Hipótesis general

Hi: El estrés laboral influye significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

Ho: El estrés laboral NO influye significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

2.1.4.6. Hipótesis específicas

- **Hi:** Las demandas laborales tienen un efecto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

Ho: Las demandas laborales NO tienen un efecto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

- **Hi:** El control del trabajo incide significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

Ho: El control del trabajo NO incide significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

- **Hi:** El apoyo social tiene un impacto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

Ho: El apoyo social NO tiene un impacto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

2.2. Diseño metodológico

2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, ya que implica la recolección de datos para probar hipótesis basadas en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014).

Asimismo, se empleó un alcance correlacional, debido que permite evaluar las relaciones entre variables específicas, midiendo el grado de asociación entre conceptos clave dentro del estudio (Cortés e Iglesias, 2004).

Por otro lado, se seleccionó un diseño no experimental-transversal, puesto que se busca observar los hechos en su contexto natural durante un periodo específico, sin manipular variables y recogiendo datos en un momento único (Ríos, 2017).

2.2.2. Población y muestra

Población

La población objeto de estudio de esta investigación está compuesta por los 46 colaboradores de la empresa Ceramicasa S.A. Este grupo incluye a todos los empleados de la organización, quienes serán analizados para entender mejor las dinámicas de estrés laboral y comportamiento organizacional dentro de la empresa.

Muestra

Dado el tamaño manejable de la población y con el objetivo de obtener resultados precisos y representativos, se ha decidido no extraer una muestra, en consecuencia, la investigación se llevará a cabo con la totalidad de los 46 colaboradores. Esta decisión permite una visión integral y exhaustiva de las variables de estrés laboral y comportamiento organizacional en Ceramicasa S.A.

2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se llevó a cabo mediante un cuestionario basado en los trabajos de Huanca (2022) y Henao et al. (2018). Este cuestionario fue diseñado específicamente para evaluar las variables de estrés laboral y comportamiento organizacional, asegurando así que los datos recopilados fueran relevantes y precisos para los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO 3

3. Resultados

Análisis de fiabilidad

Tabla 2

Análisis de fiabilidad

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,985 | 18 |

Se utilizó el instrumento de fiabilidad Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia de 18 ítems, el resultado de este coeficiente fue de **0,985**, lo que indica que el instrumento de recolección de datos es confiable.

Resultados de la encuesta – estadística descriptiva

X: Estrés laboral

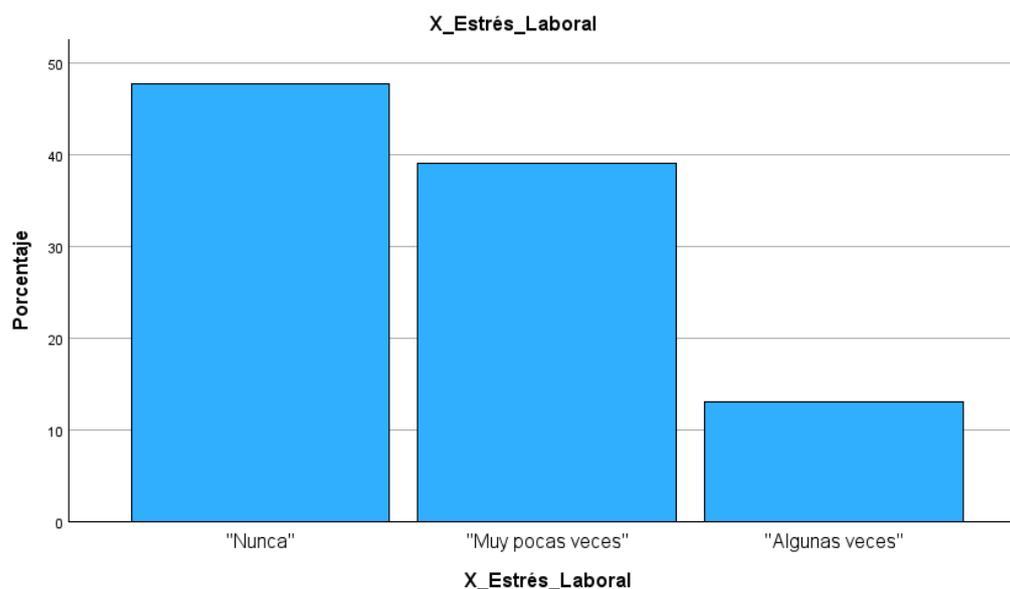
Tabla 3

Frecuencia de la variable X: estrés laboral

| X. Estrés laboral | | | | |
|-------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Nunca | 22 | 47,8 | 47,8 | 47,8 |
| Muy pocas veces | 18 | 39,1 | 39,1 | 87,0 |
| Algunas veces | 6 | 13,0 | 13,0 | 100,0 |
| Total | 46 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 7

Frecuencia de la variable X: estrés laboral



Los resultados de la variable “**Estrés laboral**” muestran que los empleados de Ceramicasa S.A. perciben, en su mayoría, una gestión deficiente del estrés. Este problema se refleja en altas demandas laborales que limitan el control sobre las tareas y reducen el apoyo social recibido. Estas condiciones generan presión por cumplir con los plazos ajustados, dificultades para mantener la concentración, interrupciones constantes, poca autonomía y escaso respaldo por parte de supervisores y compañeros. Aunque una minoría considera que estas situaciones ocurren con menor frecuencia, la gestión del estrés laboral sigue siendo un área crítica que exige atención prioritaria. Esto pone en evidencia que la empresa no está abordando el estrés laboral como una prioridad estratégica, lo que sería indispensable para garantizar un entorno laboral más equilibrado y productivo.

X1: Demandas laborales

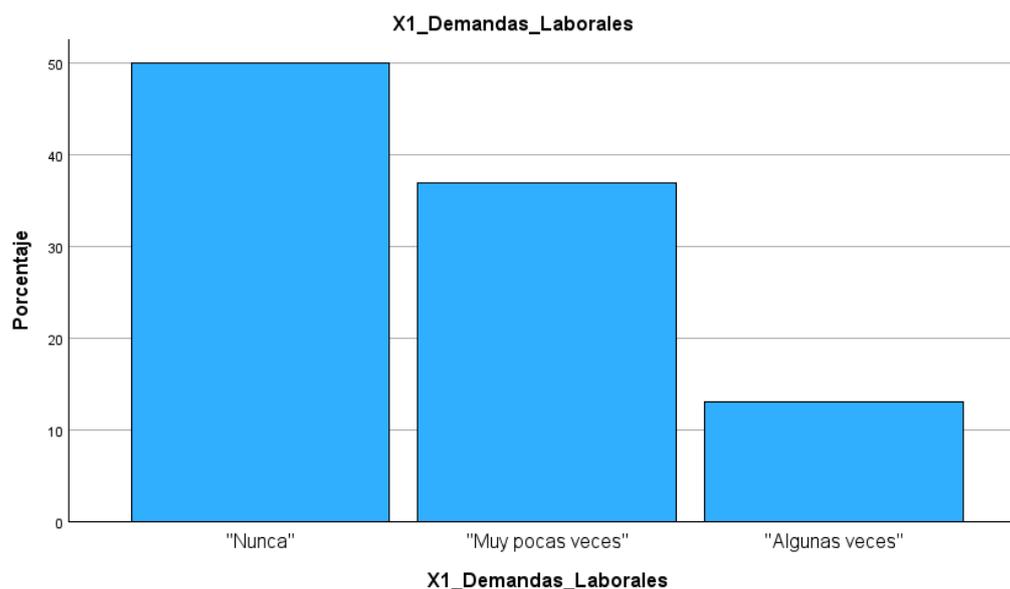
Tabla 4

Frecuencia de la dimensión X1: demandas laborales

| X1. Demandas laborales | | | | |
|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Nunca | 23 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| Muy pocas veces | 17 | 37,0 | 37,0 | 87,0 |
| Algunas veces | 6 | 13,0 | 13,0 | 100,0 |
| Total | 46 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 8

Frecuencia de la dimensión X1: demandas laborales



En la dimensión “**Demandas laborales**”, los resultados revelan que una mayoría considerable de empleados consideran que no existe un equilibrio entre las demandas del trabajo y su bienestar emocional y mental. Este desequilibrio se debe a la percepción de que deben esforzarse excesivamente para cumplir con las tareas asignadas, muchas veces sin contar con el tiempo necesario. Además, las interrupciones frecuentes agravan la situación, lo que dificulta aún más la ejecución eficiente de sus responsabilidades y afecta negativamente su estabilidad emocional.

X2: Control del trabajo

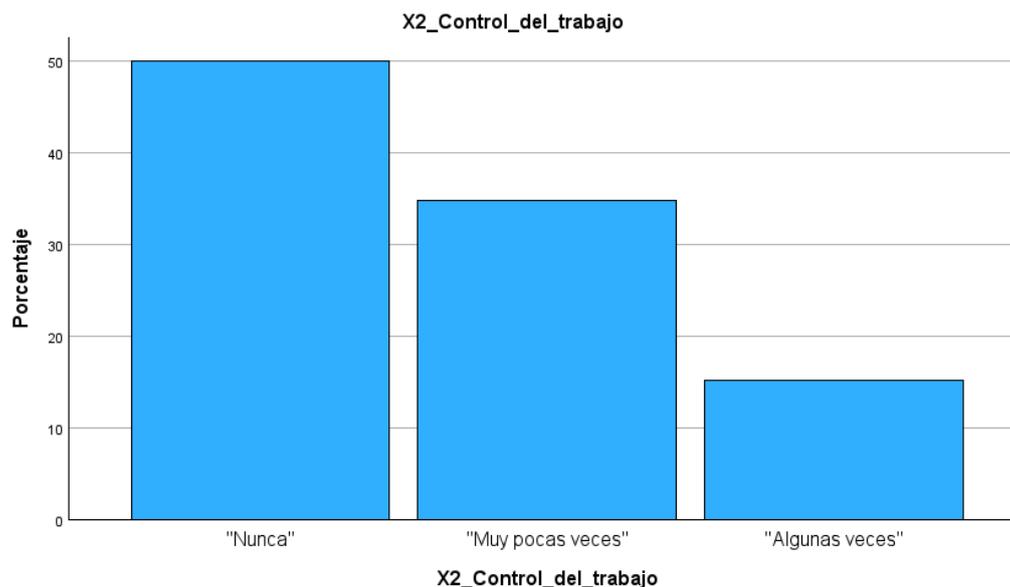
Tabla 5

Frecuencia de la dimensión X2: control del trabajo

| X2. Control del trabajo | | | | |
|--------------------------------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 23 | 50,0 | 50,0 |
| | Muy pocas veces | 16 | 34,8 | 84,8 |
| | Algunas veces | 7 | 15,2 | 100,0 |
| | Total | 46 | 100,0 | 100,0 |

Figura 9

Frecuencia de la dimensión X2: control del trabajo



Los datos obtenidos sobre la dimensión “**Control del trabajo**” indican que la mayoría de los empleados sienten que no tienen control sobre sus actividades laborales. Esto afecta directamente su capacidad para tomar decisiones autónomas y limita el desarrollo de sus habilidades personales dentro de la empresa. Esta falta de control contribuye de manera significativa al estrés laboral y representa un obstáculo para el crecimiento profesional de los colaboradores.

X3: Apoyo social

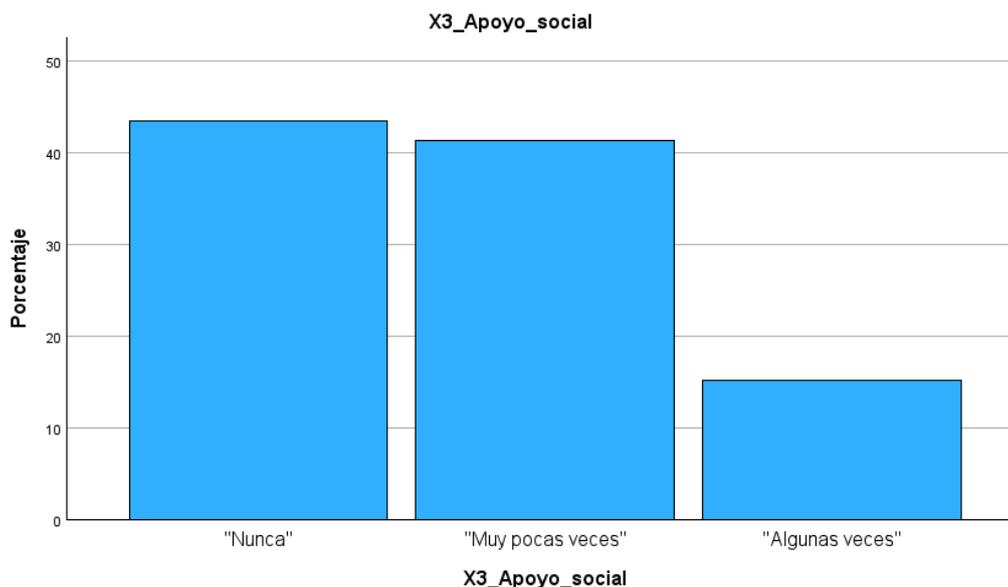
Tabla 6

Frecuencia de la dimensión X3: apoyo social

| X3. Apoyo social | | | | |
|------------------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 20 | 43,5 | 43,5 |
| | Muy pocas veces | 19 | 41,3 | 84,8 |
| | Algunas veces | 7 | 15,2 | 100,0 |
| | Total | 46 | 100,0 | 100,0 |

Figura 10

Frecuencia de la dimensión X3: apoyo social



Respecto a la dimensión “**Apoyo social**”, una parte considerable de los empleados perciben que no recibe el respaldo necesario de sus colegas y supervisores. Esto se debe a la falta de interés de los jefes por el bienestar de los trabajadores y la ausencia de apoyo mutuo entre los compañeros. Este déficit de apoyo refuerza el estrés laboral y afecta el comportamiento de los empleados dentro de la organización, debilitando el clima laboral.

Y: Comportamiento organizacional

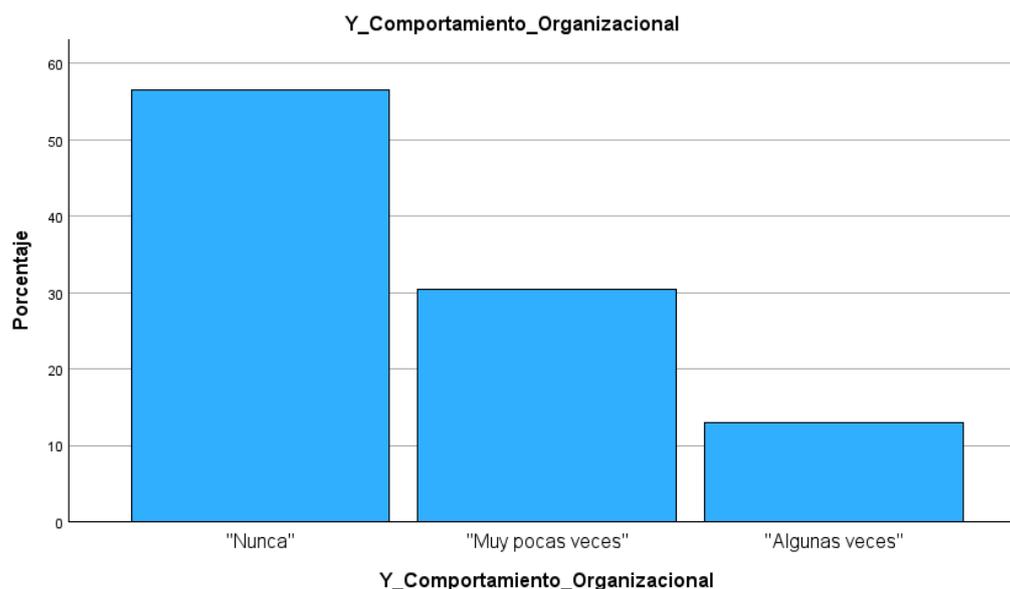
Tabla 7

Frecuencia de la variable Y: comportamiento organizacional

| Y. Comportamiento organizacional | | | | | |
|----------------------------------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 26 | 56,5 | 56,5 | 56,5 |
| | Muy pocas veces | 14 | 30,4 | 30,4 | 87,0 |
| | Algunas veces | 6 | 13,0 | 13,0 | 100,0 |
| | Total | 46 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 11

Frecuencia de la variable Y: comportamiento organizacional



Los resultados de la variable **"Comportamiento organizacional"** evidencian que, en general, los empleados no responden adecuadamente en los niveles individual, grupal y sistémico. Esto se atribuye al impacto negativo del estrés en sus actitudes y dinámicas laborales, afectando las negociaciones, la resolución de conflictos y el ambiente de trabajo. Una gestión adecuada del estrés podría no solo mejorar el bienestar de los empleados, sino también fomentar un comportamiento organizacional más positivo y colaborativo.

Y1: Nivel individual

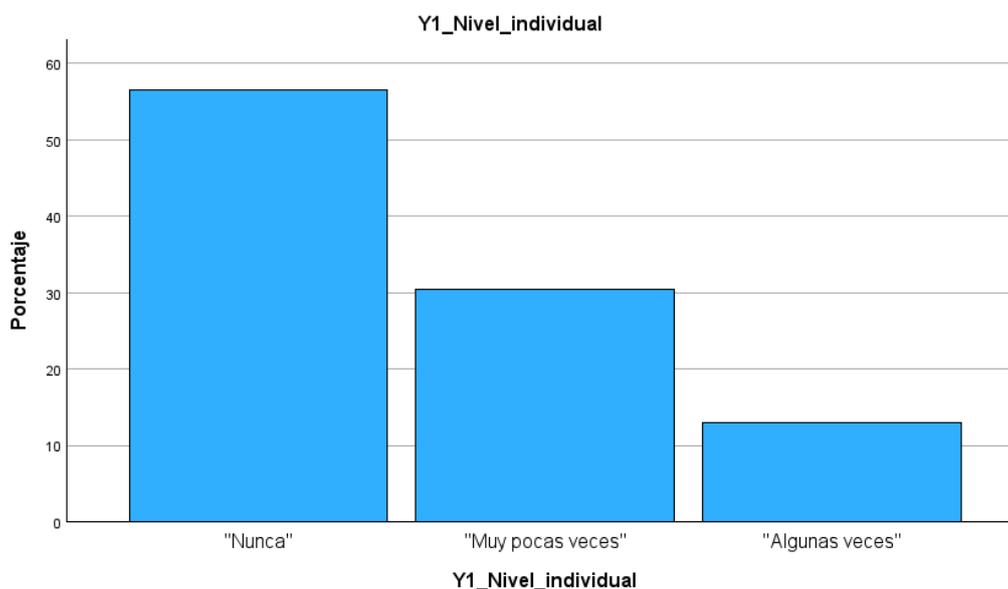
Tabla 8

Frecuencia de la dimensión Y1: Nivel individual

| Y1. Nivel individual | | | | | |
|----------------------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 26 | 56,5 | 56,5 | 56,5 |
| | Muy pocas veces | 14 | 30,4 | 30,4 | 87,0 |
| | Algunas veces | 6 | 13,0 | 13,0 | 100,0 |
| | Total | 46 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 12

Frecuencia de la dimensión Y1: Nivel individual



En relación con la dimensión “**Nivel individual**”, los resultados muestran que la mayoría de los empleados no manifiestan un compromiso pleno con sus responsabilidades. Esto se debe a la falta de motivación y energía, combinada con la percepción de que sus opiniones no son valoradas en las decisiones empresariales. Estas condiciones generan desinterés y reducen su participación en actividades organizacionales. Para revertir esta situación, es esencial que los empleados perciban que su desempeño personal es reconocido y valorado por la organización.

Y2: Nivel del grupo

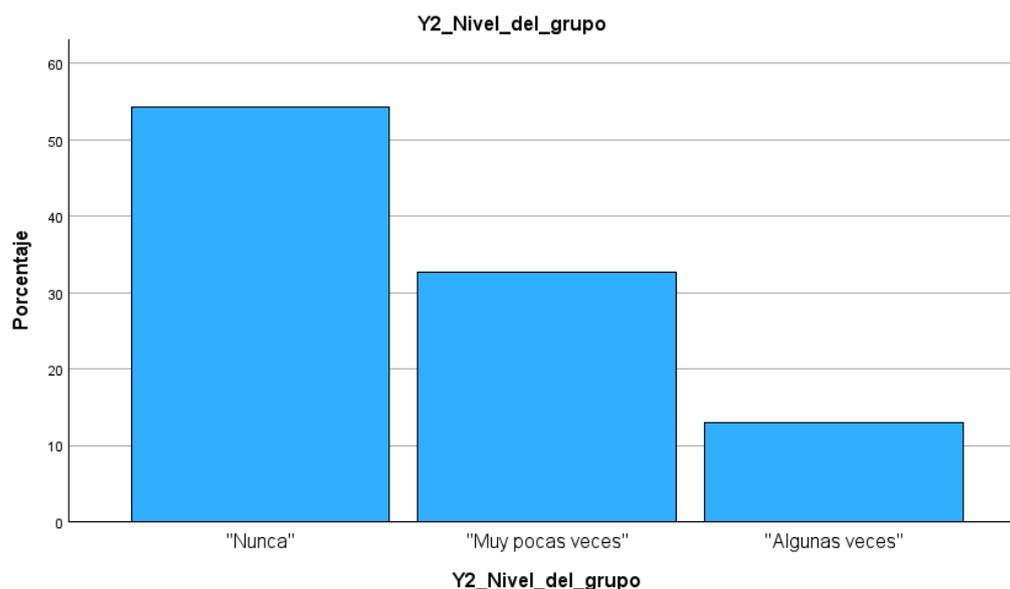
Tabla 9

Frecuencia de la dimensión Y2: nivel del grupo

| Y2. Nivel del grupo | | | | |
|---------------------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 25 | 54,3 | 54,3 |
| | Muy pocas veces | 15 | 32,6 | 87,0 |
| | Algunas veces | 6 | 13,0 | 100,0 |
| | Total | 46 | 100,0 | 100,0 |

Figura 13

Frecuencia de la dimensión Y2: nivel del grupo



En cuanto a la dimensión “**Nivel del grupo**”, la mayoría de los empleados reportan dificultades para trabajar de forma eficiente y colaborativa. Esto se debe a la falta de compañerismo, situación que se ve reflejada por la baja confianza transmitida por los líderes y la escasa intervención en la resolución de conflictos laborales. Por ello, es indispensable fortalecer las dinámicas grupales en áreas específicas para mejorar la colaboración y el clima laboral en la empresa.

Y3: Nivel del sistema de la organización

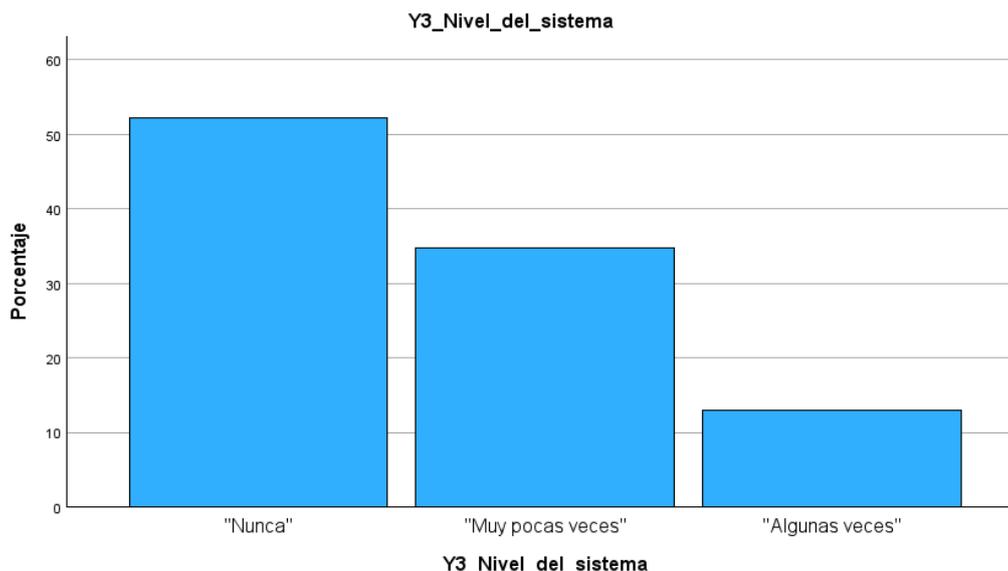
Tabla 10

Frecuencia de la dimensión Y3: nivel del sistema de la organización

| Y3. Nivel del sistema | | | | | |
|-----------------------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 24 | 52,2 | 52,2 | 52,2 |
| | Muy pocas veces | 16 | 34,8 | 34,8 | 87,0 |
| | Algunas veces | 6 | 13,0 | 13,0 | 100,0 |
| | Total | 46 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 14

Frecuencia de la dimensión Y3: nivel del sistema de la organización



Al analizar la dimensión “**Nivel del sistema de la organización**”, los resultados reflejan que los empleados tienen dificultades para alinear su comportamiento con los objetivos globales de la empresa. Esto se debe, en gran parte, a la falta de conocimiento sobre las normas internas y la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional. Estas deficiencias afectan la motivación y el compromiso de los trabajadores, limitando su capacidad para contribuir de manera efectiva al sistema organizacional.

3.1. Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Hi: El estrés laboral influye significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

Ho: El estrés laboral NO influye significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

Tabla 11

Coefficiente de correlación de X sobre Y

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|----------------------------------|-----------------------------|-------------------|----------------------------------|
| | | | X. Estrés laboral | Y. Comportamiento organizacional |
| Rho de Spearman | X. Estrés laboral | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,830** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <,001 |
| | | N | 46 | 46 |
| | Y. Comportamiento organizacional | Coefficiente de correlación | ,830** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | <,001 | . |
| | | N | 46 | 46 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que el nivel de significancia bilateral **0,001** es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta. Además, esta relación se ve respaldada por el coeficiente de correlación de **0,830**, que indica una fuerte relación positiva, reafirmando que el estrés laboral influye significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se acepta la hipótesis alternativa (Hi).

Hipótesis específica 1

Hi: Las demandas laborales tienen un efecto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

Ho: Las demandas laborales NO tienen un efecto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

Tabla 12

Coeficiente de correlación de X1 sobre Y

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------------------|
| | | | X1. Demandas laborales | Y. Comportamiento organizacional |
| Rho de Spearman | X1. Demandas laborales | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,854** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <,001 |
| | | N | 46 | 46 |
| | Y. Comportamiento organizacional | Coeficiente de correlación | ,854** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | <,001 | . |
| | | N | 46 | 46 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que el nivel de significancia bilateral **0,001** es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta. Además, esta relación se ve respaldada por el coeficiente de correlación de **0,854**, que indica una fuerte relación positiva, reafirmando que las demandas laborales tienen un efecto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se acepta la hipótesis alternativa (Hi).

Hipótesis específica 2

Hi: El control del trabajo incide significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

Ho: El control del trabajo NO incide significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

Tabla 13

Coeficiente de correlación de X2 sobre Y

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| | | | X2. Control del trabajo | Y. Comportamiento organizacional |
| Rho de Spearman | X2. Control del trabajo | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,817** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <,001 |
| | | N | 46 | 46 |
| | Y. Comportamiento organizacional | Coeficiente de correlación | ,817** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | <,001 | . |
| | | N | 46 | 46 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que el nivel de significancia bilateral **0,001** es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta. Además, esta relación se ve respaldada por el coeficiente de correlación de **0,817**, que indica una fuerte relación positiva, reafirmando que el control del trabajo incide significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se acepta la hipótesis alternativa (Hi).

Hipótesis específica 3

Hi: El apoyo social tiene un impacto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

Ho: El apoyo social NO tiene un impacto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.

Tabla 14

Coeficiente de correlación de X3 sobre Y

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|------------------|----------------------------------|
| | | | X3. Apoyo social | Y. Comportamiento organizacional |
| Rho de Spearman | X3. Apoyo social | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,845** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <,001 |
| | | N | 46 | 46 |
| | Y. Comportamiento organizacional | Coeficiente de correlación | ,845** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | <,001 | . |
| | | N | 46 | 46 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que el nivel de significancia bilateral **0,001** es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta. Además, esta relación se ve respaldada por el coeficiente de correlación de **0,845**, que indica una

fuerte relación positiva, reafirmando que el apoyo social tiene un impacto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicsa S.A., Manta, 2024. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

3.2. Discusión

Los resultados obtenidos en este revelan de manera contundente el impacto que el estrés laboral ejerce sobre el comportamiento organizacional dentro de Ceramicsa S.A. En términos generales, las variables evaluadas muestran que, aunque el estrés es un fenómeno común en muchos entornos laborales, en esta empresa no está siendo gestionado adecuadamente, lo que repercute negativamente en diversos aspectos del comportamiento organizacional.

Como señala Sánchez (2010), el estrés laboral debe erradicarse mediante el control de los factores que lo originan, por lo que, su prevención y gestión representan un verdadero reto, ya que se requiere del análisis de criterios tanto organizacionales como personales para contrarrestarlo de manera efectiva. En este sentido, es evidente que la gestión del estrés no ha sido priorizada en Ceramicsa S.A., lo que se refleja en los altos porcentajes de respuestas que indican que los empleados nunca o muy pocas veces encuentran un equilibrio en sus demandas laborales, a esto se suma la percepción de que no cuentan con un control adecuado sobre su carga laboral, ni reciben el apoyo necesario de sus superiores o compañeros. Dicho escenario repercute directamente en el comportamiento organizacional, debido que los empleados no demuestran un compromiso con sus responsabilidades, trabajan de manera poco colaborativa y no se alinean al sistema organizacional. La ausencia de estrategias eficaces para mitigar el estrés laboral genera un entorno propenso a la frustración y la desmotivación, debilitando no solo la productividad, sino también el comportamiento organizacional.

Sin embargo, dentro de este panorama mayoritariamente negativo, también se observa que existe un potencial para mejorar. Aunque los niveles de estrés son elevados, algunos empleados manifiestan que no enfrentan estas situaciones de manera constante, por lo que, bajo ciertas condiciones, la organización tiene el potencial de crear un entorno más equilibrado y controlado. Este aspecto positivo resalta la importancia de identificar qué factores contribuyen a esos períodos de menor estrés, para poder replicarlos y expandirlos a lo largo del tiempo.

Si bien existen ciertos momentos en los cuales los empleados se sienten menos afectados por el estrés laboral, la falta de una estrategia integral de apoyo está contribuyendo a un ambiente de trabajo disfuncional. Para superar esta situación, resulta imprescindible que Ceramicsa S.A. implemente estrategias orientadas a mejorar la gestión del estrés laboral. De este modo, aunque el estrés es inevitable en cualquier entorno laboral, la clave radicará en cómo se maneja. Ante esto, la Organización Mundial de la Salud (2004), destaca que un entorno laboral saludable no es simplemente aquel donde existe ausencia de condiciones perjudiciales, sino también presencia notable de factores que promueven activamente la salud y el bienestar de los empleados. Por ello, fomentar un ambiente laboral saludable, que valore tanto el bienestar individual como el colectivo, podría no solo reducir los niveles de estrés, sino también mejorar significativamente el comportamiento organizacional, así, este enfoque beneficiaría a los empleados y potenciaría un ambiente de trabajo más eficiente, cooperativo y satisfactorio.

CAPÍTULO 4

4. Propuesta

4.1. Título de la propuesta

Plan de acción para la gestión del estrés laboral y el comportamiento organizacional en Ceramicasa S.A.

4.2. Datos informativos

Sector beneficiario:

Empresa Ceramicasa S.A.

Beneficiarios:

Los beneficiarios de este plan son todos los colaboradores de Ceramicasa S.A., quienes se dividen en tres categorías:

- **Personal operativo:** aquellos encargados de las actividades productivas y logísticas dentro de la planta, enfrentando las mayores demandas físicas y de tiempo.
- **Personal administrativo:** aquellos responsables de las áreas de gestión, ventas, recursos humanos y finanzas, etc., quienes requieren soluciones efectivas para manejar cargas cognitivas asociadas a sus funciones.
- **Personal de supervisión y líderes de equipo:** aquellos encargados de dirigir y coordinar a los equipos de trabajo, la cual necesitan de estrategias para gestionar exitosamente a su personal y mitigar el impacto del estrés en su desempeño y liderazgo.

Este plan no solo beneficiará a los colaboradores de manera individual, sino también a la empresa en su conjunto, debido que mejorará su productividad y fortalecerá un ambiente laboral más saludable y colaborativo.

Ubicación:

La empresa Ceramicasa S.A. está ubicada en la ciudad de Manta, provincia de Manabí, su ubicación estratégica en esta región costera le permite aprovechar la cercanía al puerto marítimo de Manta, facilitando tanto la recepción de insumos como la distribución de productos. Además, su conexión con otras ciudades importantes de la provincia y del país proporciona ventajas logísticas clave para su operación.

Tiempo estimado:

El plan de acción tiene una duración de un año, dividido en las siguientes fases:

- **Fase 1:** Diagnóstico inicial y planificación detallada.
- **Fase 2:** Ejecución de estrategias.
- **Fase 3:** Evaluación y ajustes finales.

Tabla 15

Tiempo estimado para el plan de acción

| Tiempo estimado para el Plan de acción | | |
|---|---|---------|
| Fase 1 | Diagnóstico inicial y planificación detallada | 2 meses |
| Fase 2 | Ejecución de estrategias | 8 meses |
| Fase 3 | Evaluación y ajustes finales | 2 meses |

Nota. Esta tabla muestra los plazos estimados para cada fase del plan de acción. Los tiempos indicados pueden estar sujetos a ajustes según las necesidades de la empresa al momento de implementar el plan.

4.3. Justificación de la propuesta

El estrés laboral y el comportamiento organizacional son dos variables clave que afectan directamente tanto el bienestar de los empleados como el rendimiento general de una empresa. En el caso de Ceramicasa S.A., estas problemáticas se han evidenciado de manera alarmante a través de los resultados obtenidos en una encuesta estructurada, medida por escala Likert, aplicada a los colaboradores, la cual midió distintas dimensiones relacionadas con ambas variables.

El estrés laboral, cuando no se gestiona adecuadamente, puede generar una serie de consecuencias negativas tanto a nivel personal como organizacional, es por esto por lo que resulta crucial implementar estrategias efectivas para gestionar el estrés y fomentar un comportamiento organizacional saludable. Cuando ambos aspectos no se abordan de manera adecuada, los resultados pueden ser perjudiciales, tanto para los empleados como para la organización en su conjunto. Los datos obtenidos en esta investigación demuestran que Ceramicasa S.A. atraviesa por una crisis de estrés laboral mal gestionado y una falta de alineación en el comportamiento organizacional, lo que impide el desarrollo de un ambiente laboral armonioso y eficiente.

El estrés laboral ha surgido como un factor crítico, especialmente en situaciones de alta demanda, bajo control sobre las tareas y escaso apoyo social de superiores y compañeros. Esto ha impactado negativamente en el comportamiento organizacional, que se ve reflejado en un bajo compromiso individual, deficiencias en la colaboración entre equipos y una escasa alineación con los objetivos de la empresa.

A raíz de estos hallazgos, se hace evidente la necesidad de implementar un Plan de acción para mejorar la gestión del estrés laboral y el comportamiento organizacional en Ceramicasa S.A., que permita abordar estas problemáticas y proponer soluciones que no solo reduzcan los niveles de estrés, sino que también fortalezcan el compromiso y la colaboración entre los empleados. A través de intervenciones específicas y estrategias personalizadas, se busca superar las barreras actuales que dificultan una gestión eficiente del estrés y un ambiente laboral más saludable y productivo.

4.4. Objetivos de la propuesta

4.4.1. Objetivo general

Diseñar un plan de acción para la gestión del estrés laboral y el comportamiento organizacional en Ceramicasa S.A.

4.4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar las causas principales del estrés laboral en Ceramicasa S.A., en los primeros 2 meses de implementación del plan.
- Reducir el volumen de trabajo excesivo en un 20%, durante los siguientes 3 meses.
- Fortalecer el control sobre las tareas de los empleados en un 15%, con un plazo de 4 meses.
- Fomentar las relaciones laborales dentro de la organización en un 25%, con un plazo de 3 meses.
- Lograr que los empleados demuestren un mayor conocimiento de las normas internas y políticas organizacionales en un 30%, con un plazo de 8 meses.
- Evaluar el impacto de las estrategias implementadas en la gestión del estrés laboral y el comportamiento organizacional en Ceramicasa S.A., en los últimos 2 meses de implementación del plan.

4.5. Desarrollo de la propuesta: Plan de acción

El presente plan de acción tiene como propósito abordar las principales problemáticas identificadas en Ceramicasa S.A. relacionadas con el estrés laboral y su impacto en el comportamiento organizacional. Basado en los resultados del diagnóstico inicial, se han establecido objetivos específicos, indicadores, tiempos según las fases identificadas y estrategias orientadas a mejorar las condiciones laborales. Este enfoque estructurado busca garantizar que las acciones implementadas respondan de manera efectiva a las necesidades tanto de los empleados como de la empresa. A continuación, se presenta la matriz detallada del plan de acción:

Tabla 16

Fase 1 del plan de acción

| Plan de acción | | | | |
|--|---|---|--|---------|
| Fase 1: Diagnóstico inicial y planificación detallada. | | | | |
| Objetivo | Estrategias | Actividades | Responsables | Tiempo |
| Diagnosticar las causas principales del estrés laboral en Ceramicasa S.A., en los primeros 2 meses de implementación del plan. | Uso de una herramienta digital para el diagnóstico inicial. | <ul style="list-style-type: none"> Implementación de encuestas interactivas en tiempo real a través de plataformas digitales como Google Forms, con preguntas específicas sobre factores de estrés laboral. Recopilación de datos y generación de informes con los resultados. | <ul style="list-style-type: none"> Gerencia. Área de Talento Humano. Técnico en sistemas. | 2 meses |
| | Implementación de una plataforma digital de uso interno que incluya un chatbot (asistente virtual). | <ul style="list-style-type: none"> Creación de un canal de retroalimentación para recoger quejas, sugerencias y problemas de forma anónima en tiempo real. Provisión de capacitación para que los empleados puedan interactuar fácilmente con la plataforma digital. | | |

Nota. La tabla incluye actividades diseñadas para establecer el diagnóstico inicial de las causas del estrés laboral y la planificación detallada que permita implementar soluciones efectivas.

Tabla 17*Fase 2 del plan de acción*

| Plan de acción | | | | |
|---|---|---|---|---------|
| Fase 2: Ejecución de estrategias. | | | | |
| Objetivo | Estrategias | Actividades | Responsables | Tiempo |
| Reducir el volumen de trabajo excesivo en un 20%, durante los siguientes 3 meses. | Optimización de la carga laboral de los empleados. | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los procesos para identificar áreas que generan carga laboral excesiva. • Reasignación de actividades entre empleados o equipos para equilibrar la carga de trabajo. • Eliminación de tareas repetitivas que no aportan valor estratégico. | | 3 meses |
| Fortalecer el control sobre las tareas de los empleados en un 15%, con un plazo de 4 meses. | Implementación de tecnología para el control de tareas. | <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de una matriz de seguimiento a través de la herramienta de Excel para planificación y control de sus tareas. • Provisión de capacitación básica sobre el manejo de la matriz de seguimiento para facilitar la adopción. • Realización de reuniones semanales de planificación donde los equipos detallan sus tareas, deciden cuáles son realmente prioritarias y establecen el plazo de cumplimiento. | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia. • Área de Talento Humano. • Líderes de equipos. | 4 meses |
| Fomentar las relaciones laborales dentro de la organización en un 25%, con un plazo de 3 meses. | Mejora de la relación y convivencia laboral. | <ul style="list-style-type: none"> • Creación de clubes temáticos internos que incluyan tanto a superiores como a compañeros, fomentando la integración fuera de las tareas laborales. • Programación de un día de convivencia laboral con actividades recreativas donde los empleados interactúen con sus superiores en un entorno relajado y colaborativo. | | 3 meses |

Nota. Esta tabla aborda la implementación inicial de estrategias que buscan establecer las bases sólidas para la transformación organizacional.

Tabla 18*Fase 2 del plan de acción*

| Plan de acción | | | | |
|---|---|---|---|---------------|
| Fase 2: Ejecución de estrategias. | | | | |
| Objetivo | Estrategias | Actividades | Responsables | Tiempo |
| Lograr que los empleados demuestren un mayor conocimiento de las normas internas y políticas organizacionales en un 30%, con un plazo de 8 meses. | Incorporación de contenido formativo a la plataforma digital. | <ul style="list-style-type: none"> Inclusión de micro cursos en la plataforma digital que aborden temas específicos relacionados con las normas y políticas organizacionales. Integración de módulos educativos; minijuegos, retos y simulaciones a los micro cursos para que así se aplique lo aprendido de forma dinámica. | <ul style="list-style-type: none"> Gerencia. Área de Talento Humano. Lideres de equipos. Comité interdisciplinario. | 8 meses |
| | Fomento de la generación de ideas para normas y políticas. | <ul style="list-style-type: none"> Organización de reuniones donde los empleados puedan proponer mejoras a las normas y políticas organizacionales. Creación de un comité interdisciplinario que revise y priorice las propuestas generadas en las reuniones, con soporte del área de Talento Humano. Implementación de encuestas para que los empleados elijan las propuestas más relevantes. | | |

Nota. La tabla está orientada a fortalecer la dinámica de la empresa a través de la implementación de medidas correctivas basadas en los resultados de la fase anterior.

Tabla 19*Fase 3 del plan de acción*

| Plan de acción | | | | |
|--|---|---|--|---------|
| Fase 3: Evaluación y ajustes finales. | | | | |
| Objetivo | Estrategias | Actividades | Responsables | Tiempo |
| Evaluar el impacto de las estrategias implementadas en la gestión del estrés laboral y el comportamiento organizacional en Ceramicasa S.A., en los últimos 2 meses de implementación del plan. | Monitoreo continuo del impacto del plan. | <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de encuestas para medir la percepción de los empleados sobre el estrés laboral y el comportamiento organizacional después de implementar el plan. • Organización de reuniones con los líderes de equipo para evaluar cómo perciben los cambios. • Aplicación de las encuestas a los empleados. • Recopilación de datos y generación de informes de los resultados. | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia. • Área de Talento Humano. • Líderes de equipo. • Consultor externo. | 2 meses |
| | Evaluación de la sostenibilidad del plan. | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de un análisis FODA para proyectar la sostenibilidad y eficacia del plan a largo plazo. • Elaboración de un documento que detalle los resultados cuantitativos y cualitativos, destacando el impacto logrado y proponiendo ajustes basados en los hallazgos. • Organización de una reunión general para presentar de manera transparente los resultados del plan, fomentando la confianza y la colaboración futura. | | |

Nota. La tabla detalla los procedimientos de análisis post – implementación para así ajustar las estrategias en función a la retroalimentación obtenida.

4.6. Costos de implementación de la propuesta

Los costos asignados para la implementación del plan de acción tienen como finalidad asegurar que cada actividad propuesta cuente con los recursos necesarios para su desarrollo. Para ello, se han proyectado los costos asociados a la implementación del plan, asegurando una distribución adecuada y estratégica de los recursos.

Tabla 20

Costos de implementación de la propuesta

| Costos asignados al plan de acción | |
|--|--------------------|
| Detalle | Costo |
| Implementación de plataforma digital de uso interno (chatbot). | \$ 4.100,00 |
| Capacitaciones sobre el uso de la plataforma digital. | \$ 600,00 |
| Capacitaciones sobre el manejo de la matriz de seguimiento (excel). | \$ 120,00 |
| Creación de clubes temáticos internos. | \$ 300,00 |
| Programación de un día de convivencia laboral. | \$ 300,00 |
| Incorporación de micro cursos y módulos educativos en la plataforma digital. | \$ 500,00 |
| Contratación de un consultor externo para servicios profesionales (sostenibilidad del plan de acción). | \$ 2.200,00 |
| TOTAL | \$ 8.120,00 |

Nota. Esta tabla representa los costos asignados para la implementación del plan de acción, la cual contempla los recursos necesarios para el cumplimiento de cada actividad.

4.7. Cronograma de cumplimiento de la propuesta

El cronograma de la propuesta establece la planificación temporal de las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos en el plan de acción, mismo que se diseñó teniendo en cuenta los tiempos estimados para cada acción. La implementación del plan seguirá una secuencia lógica y estratégica, asegurando que las estrategias y actividades sean desarrolladas dentro de los plazos establecidos para garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Tabla 21
Cronograma de cumplimiento de la Propuesta

| Estrategias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| Uso de una herramienta digital para el diagnóstico inicial. | | | | | | | | | | | | |
| Implementación de una plataforma digital de uso interno que incluya un chatbot. | | | | | | | | | | | | |
| Optimización de la carga laboral de los empleados. | | | | | | | | | | | | |
| Implementación de tecnología para el control de Tareas. | | | | | | | | | | | | |
| Mejora de la relación y convivencia laboral. | | | | | | | | | | | | |
| Incorporación de contenido formativo a la plataforma digital. | | | | | | | | | | | | |
| Fomento de la generación de ideas para normas y políticas. | | | | | | | | | | | | |
| Monitoreo continuo del impacto del plan. | | | | | | | | | | | | |
| Evaluación de la sostenibilidad del plan. | | | | | | | | | | | | |

Nota. La tabla presenta el cronograma de cumplimiento de la propuesta garantizando un seguimiento estructurado y efectividad del plan de acción para abordar el estrés laboral en Ceramicasa S.A.

4.8. Beneficios que aporta la propuesta

La implementación de esta propuesta aportará múltiples beneficios tanto a los empleados como a la empresa Ceramicasa S.A., fortaleciendo su desempeño organizacional y el bienestar de su personal. A continuación, se destacan los principales beneficios:

- **Mejora del bienestar laboral;** al reducir el estrés laboral y optimizar las condiciones de trabajo, los empleados experimentarán mayor satisfacción y equilibrio entre sus responsabilidades laborales y personales.
- **Aumento de la productividad;** con estrategias que promueven una mejor planificación de tareas, mayor control del trabajo y apoyo social, se generará un entorno más eficiente y colaborativo, lo que impactará positivamente en la productividad de la empresa.
- **Fortalecimiento de la integración organizacional;** la implementación de actividades de integración grupal, programas de mentoría y reconocimiento al desempeño fomentará la colaboración y el sentido de pertenencia entre los empleados.
- **Mayor conocimiento y cumplimiento de normas;** al capacitar a los empleados sobre las políticas y normas internas, se logrará un entorno más estructurado y alineado con los objetivos corporativos, reduciendo conflictos y errores operativos.
- **Reducción de la rotación laboral;** un ambiente organizacional mejorado contribuirá a incrementar la motivación y el compromiso de los empleados, disminuyendo así la intención de renuncia y los costos asociados a la alta rotación.
- **Posicionamiento de la empresa;** al aplicar prácticas organizacionales efectivas, Ceramicasa S.A. se destacará como una empresa que prioriza el bienestar de su personal, fortaleciendo su imagen y reputación en el mercado laboral.

Conclusiones

- El estrés laboral tiene una influencia clara y significativa en el comportamiento organizacional, como lo evidencian los resultados obtenidos. Esta relación resalta cómo el estrés no solo impacta la productividad y el bienestar de los empleados, sino que también afecta su actitud y comportamiento dentro de la organización, por ende, es fundamental comprender que el estrés, cuando no se gestiona adecuadamente, puede generar actitudes negativas que, a largo plazo, afectan tanto al individuo como al colectivo.
- Las demandas laborales excesivas tienen un efecto negativo en el comportamiento organizacional, cuando los empleados se enfrentan a altos niveles de exigencia, sin los recursos o el tiempo adecuado para cumplirlas, esto genera estrés y una sensación de desbordamiento. Esta sobrecarga no solo afecta el bienestar individual, sino también la dinámica de los equipos de trabajo. Las organizaciones deben reflexionar sobre el equilibrio entre las expectativas y las capacidades reales de los empleados, buscando no solo aumentar la productividad, sino también promover un ambiente de trabajo saludable y sostenible.
- El control que los empleados tienen sobre sus tareas laborales incide profundamente en su comportamiento dentro de la organización. La capacidad de tomar decisiones y gestionar su propio tiempo no solo reduce el estrés, sino que también fomenta un mayor sentido de pertenencia y responsabilidad. De este modo, las empresas que brindan menor autonomía a sus empleados no logran crear un entorno laboral positivo, ya que el compromiso y la motivación de los empleados son muy bajos.
- El apoyo social en el lugar de trabajo tiene un impacto directo en la forma en que los empleados manejan el estrés y su comportamiento en la organización. Las redes de apoyo ya sean de compañeros de trabajo o superiores, ayudan a los empleados a sentirse respaldados en momentos de presión, lo que les permite afrontar mejor los desafíos, en este sentido, un entorno donde no prevalece la colaboración y la empatía aumenta significativamente los efectos negativos del estrés. Esto demuestra que fomentar una cultura de apoyo se vuelve una prioridad, ya que no solo mejora el bienestar individual, sino que también fortalece las relaciones interpersonales y la cohesión grupal, lo que beneficia a la organización en su conjunto.
- En esta investigación se ha diseñado un plan de acción para abordar los problemas relacionados con el estrés laboral y su impacto en el comportamiento organizacional dentro de la empresa. Cada estrategia ha sido pensada para atacar las causas del estrés laboral y mejorar así el comportamiento organizacional. De esta manera, la propuesta invita a la organización a reflexionar sobre cómo puede diseñar espacios laborales más humanos y sostenibles a largo plazo.

Recomendaciones

- Es recomendable que *Ceramicasa S.A.* considere la implementación del plan de acción detallado en esta tesis para abordar los factores que inciden en el estrés laboral y su influencia en el comportamiento organizacional. Este plan de acción proporciona estrategias claras y prácticas para reducir el estrés en el lugar de trabajo, mejorar las condiciones laborales y fomentar un ambiente organizacional más saludable. Al adoptar las acciones sugeridas en esta investigación, la empresa no solo podrá mitigar los efectos negativos del estrés, sino que también promoverá un ambiente laboral más positivo y productivo.
- Realizar un análisis detallado del volumen de trabajo que se asigna a cada colaborador, para así ajustarlo según sus capacidades y recursos.
- Brindar mayor autonomía a sus empleados en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, esto no solo reduce los niveles de estrés, sino que también aumenta el compromiso y la motivación.
- Fomentar un ambiente colaborativo y de apoyo, en el cual los empleados se sientan respaldados en momentos difíciles, fortaleciendo los lazos entre los miembros del equipo y sus líderes.
- Implementar cursos y módulos específicos sobre las normas internas y políticas de la empresa, de esta manera, los empleados no solo aprenderán sobre ellas, sino que también mostrarán mayor compromiso con la empresa.
- Finalmente, es recomendable que *Ceramicasa S.A.*, en el caso que decida implementar el plan de acción propuesto, le haga seguimiento constante a este, para detectar posibles mejoras que permitan garantizar la sostenibilidad de la empresa en un largo plazo.

Bibliografía

- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica, 6a Edición*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. Obtenido de <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Bakker, A., y Demeroutib, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. 29(3), p.108. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Obtenido de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596213700161?ref=pdf_download&fr=RR-2&rr=88711966fba2a9e3
- Bazan, L., y Vilchez, M. (2022). *Relación entre el Comportamiento Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Exportadora Campovida Foods, Cajamarca - 2022*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello : <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2244>
- Campbell, J. (2013). *Corg: Comportamiento organizacional: (3 ed.)*. México D.F.: Cengage Learning. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uleam/40002?page=22>
- Carrera, D. (2024). El comportamiento organizacional y el estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María periodo 2022. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/9188/tesis%20diego%20carrera%20CO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill. Obtenido de https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/Comportamiento_organizacional._CHIAVENATO%20iDALBERTO%20.pdf
- Cortés, M., y Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. p.21. México: Universidad Autónoma del Carmen. Obtenido de https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Cumbicus, T., Noroña, D., y Vega, V. (2023). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal de la clínica ecuatoriana San Pablo. 6(2), pp.1310-1329. *Revista UNIANDÉS Ciencias de la Salud*. Obtenido de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/RUCSALUD/article/download/2854/3654/13015>
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional (Vol. 50)*. Reino Unido: Escuela de Negocios de Edimburgo Heriot-Watt University. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/40681526/Libro_de_Comportamiento_capitulo_sobre_las_emociones_y_la_personalidad-libre.pdf?1449501613=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLibro_de_Comportamiento_capitulo_sobre_l.p df&Expires=1715774648&S
- Franklin, E., y Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://ozkarinconsultor.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>
- Freire, A., Cepeda, V., y Escobar, K. (2020). Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una compañía que fabrica productos químicos para la construcción en Durán - Ecuador. Editorial UTN Ibarra - Ecuador. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/342902566>

- Grajal, J. (2013). Estrés laboral y engagement: factores psicológicos y físicos. p.10. Repositorio de la Universidad de León. Obtenido de <https://buleria.unileon.es/handle/10612/15924>
- Griffin, R., Phillips, J., y Gully, S. (2017). *Comportamiento Organizacional: Administración de personas y organizaciones (12 ed.)*. México D.F.: Cengage Learning. Obtenido de <https://omeka.urbeuniversity.edu/files/original/61813b7573ebcec96f571d6192d99694b97bd7da.pdf>
- Hellriegel, D., y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional, 12a. ed.* México, D.F.: Cengage Learning. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24927w/CO-Hellriegel.pdf>
- Henao, D., Martínez, A., Merchán, P., y Ramírez, O. (2018). *Causas del estrés laboral en los trabajadores caso "centinela", de la compañía de seguridad y vigilancia privada de diciembre 2017 a junio 2018*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/5580>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación 6ta Edición. p.4. México: McGraw-Hill. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Huanca, S. (2022). *El Comportamiento organizacional de la Empresa Grifo Marcelo's S.R.L. - 2021*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Alas Peruanas: <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10443>
- Ivancevich, J., Konopaske, R., y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional (7 ed.)*. México D.F.: The McGraw-Hill. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24903w/Comportamiento%20organizacional_Ivancevich.pdf
- Karasek, R. (1979). Demandas laborales, libertad de decisión laboral y tensión mental: implicaciones para el rediseño laboral. 24(2), p.287. Sage Publications, Inc. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/2392498>
- Karasek, R., y Theorell, T. (1990). Trabajo saludable: estrés, productividad y reconstrucción de la vida laboral. p.69. Basic Books, Inc. Obtenido de <https://archive.org/details/healthyworkstres0000kara/mode/1up>
- Magaño, R. (2022). *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97133>
- Meyer, J., y Allen, N. (1990). La medición y antecedentes del compromiso afectivo, de permanencia y normativo con la organización. 63(1), p.3. Revista de Psicología Ocupacional. Obtenido de <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Moreira, B., Loor, G., y Sánchez, Y. (2024). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los empleados de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP de Manabí. 9(5), pp.133-145. Manabí: 593 Digital Publisher CEIT. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2605>
- Navinés, R., Martín, R., Olivé, V., y Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. 146(8), p.359. Barcelona, España: Medicina Clínica. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-estres-laboral-implicaciones-salud-fisica-S0025775315006491>

- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Obtenido de Repositorio Institucional Iris : <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? 35(1), p.142. Barranquilla, Colombia: Revista Científica Salud Uninorte. Obtenido de <https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Peiró, J., y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. 29(1), p.69. Madrid, España: Papeles del Psicólogo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>
- Ramos, P. (2012). *Análisis de los riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de burnout*: (2 ed.). Málaga: Editorial ICB. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/111786?page=14>
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción (Primera edición). p.285. España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. p.27. México: Pearson Educación. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Sánchez, F. (2021). Estrés laboral, Satisfacción en el trabajo y Bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera. p.32. Universidad abierta interamericana. Obtenido de <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/Fulltext/Files/Tc111836.Pdf>
- Sánchez, J. (2010). *Estrés Laboral*. 8(2). pp.55-63. Obtenido de Revista Hidrogénesis: www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estrés%20laboral.pdf
- Schein, E. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo: Una visión dinámica. p.22. España: Plaza & Janes Editores, S.A. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15589/mod_resource/content/0/Schein%20La-Cultura-Empresarial-y-El-Liderazgo.pdf
- Serrano, Y. (2022). *Comportamiento organizacional: (1 ed.)*. Santiago de los Caballeros: Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/238497?page=28>
- Siegrist, J. (1996). Efectos adversos para la salud de condiciones de alto esfuerzo y baja recompensa. 1(1), p.27. Revista de Psicología de la Salud Ocupacional. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Uribe, J. (2021). *Comportamiento Organizacional y Efectividad de la Comisaría de Moyobamba, Departamento de San Martín, en el Año 2020*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada San Juan Bautista: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/3590>

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Tabla 22
Matriz de consistencia

| Título | Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
|--|--|--|---|---|-------------------------------|--|---|
| El estrés laboral y su influencia en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024 | Problema general <i>X – Y:</i> ¿Cómo influye el estrés laboral en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024? | Objetivo general <i>X – Y:</i> Determinar la influencia del estrés laboral en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. | Hipótesis general <i>Hi:</i> El estrés laboral influye significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. <i>Ho:</i> El estrés laboral NO influye significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. | Variable Independiente X. Estrés Laboral | X1. Demandas laborales | <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de trabajo • Presión de tiempo • Nivel de atención • Interrupciones imprevistas | <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo.</p> <p>Alcance de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, transversal.</p> <p>Población: 46 colaboradores.</p> <p>Muestra: 46 colaboradores.</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta.</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Cuestionario.</p> |
| | Problemas específicos <i>X1 – Y:</i> ¿Qué efecto tienen las demandas laborales en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024? | Objetivos específicos <i>X1 – Y:</i> Identificar el efecto que tienen las demandas laborales en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. | Hipótesis específicas <i>Hi:</i> Las demandas laborales tienen un efecto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. | Variable Dependiente Y. Comportamiento Organizacional | Y1. Nivel individual | <ul style="list-style-type: none"> • Personalidad • Actitudes • Motivación • Toma de decisiones | |
| | | | | | Y2. Nivel del grupo | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>X2 – Y: ¿Cómo incide el control del trabajo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024? X3 – Y: ¿Qué impacto tiene el apoyo social en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024?</p> | <p>X2 – Y: Analizar la incidencia del control del trabajo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. X3 – Y: Establecer el impacto que tiene el apoyo social en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.</p> | <p>Ho: Las demandas laborales NO tienen un efecto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. Hi: El control del trabajo incide significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. Ho: El control del trabajo NO incide significativamente en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. Hi: El apoyo social tiene un impacto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024. Ho: El apoyo social NO tiene un impacto significativo en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Negociación y resolución de conflictos |
| | | | <p>Y3. Nivel del sistema de la organización</p> |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Estructura y diseño • Cultura organizacional • Políticas de Recursos Humanos |

Nota. Esta tabla muestra la matriz de consistencia, cuya estructura detalla la alineación entre el tema de investigación, los problemas y objetivos, las hipótesis, las variables, dimensiones, indicadores y los métodos utilizados en el estudio sobre el estrés laboral y su influencia en el comportamiento organizacional en Ceramicasa S.A.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Figura 15

Formato de la encuesta

El estrés laboral y su influencia en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., Manta, 2024

Estimado colaborador, esta encuesta que se le presenta tiene como propósito entender cómo el estrés laboral influye en el comportamiento organizacional en la empresa Ceramicasa S.A., sus respuestas serán tratadas con la máxima confidencialidad y la información recopilada se utilizará exclusivamente para fines de académicos. **Su participación es voluntaria, pero sumamente valiosa para nosotros**, por ende, agradecemos de antemano su participación.

1. Demandas laborales *

*Este apartado se centra en **cómo maneja las tareas diarias en su trabajo**. Por favor, califique cada uno de los siguientes ítems según su experiencia:*

| | Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿El esfuerzo que realizo en mi trabajo es moderado? | <input type="radio"/> |
| ¿Dispongo de suficiente tiempo para completar mi trabajo? | <input type="radio"/> |
| ¿Mi trabajo requiere un alto nivel de concentración? | <input type="radio"/> |
| ¿Cuándo realizo mi tarea, puedo gestionar eficazmente las interrupciones imprevistas? | <input type="radio"/> |

2. Autonomía y desarrollo del trabajo *

Este apartado se centra en **cómo domina las tareas que realiza en su trabajo**. Por favor, califique cada uno de los siguientes ítems según su experiencia:

| | Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo? | <input type="radio"/> |
| ¿En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales? | <input type="radio"/> |

3. Apoyo social *

Este apartado se centra en **cómo percibe el nivel de apoyo que recibe de parte de sus supervisores y compañeros en su trabajo**. Por favor, califique cada uno de los siguientes ítems según su experiencia:

| | Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión? | <input type="radio"/> |
| ¿Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas? | <input type="radio"/> |

4. Comportamiento individual *

Este apartado se centra en **cómo percibe varios aspectos de su comportamiento individual en su trabajo**. Por favor, califique cada uno de los siguientes ítems según su autoevaluación:

| | Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Cuándo estoy en una reunión de trabajo, me gusta participar y expresar mi opinión? | <input type="radio"/> |
| ¿Colaboro con mis compañeros para la realización de tareas? | <input type="radio"/> |
| ¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo? | <input type="radio"/> |
| ¿Considero que mis opiniones o sugerencias se toman en cuenta para la toma de decisiones en la empresa? | <input type="radio"/> |

5. Comportamiento grupal *

Este apartado se centra en **cómo percibe varios aspectos de la dinámica y funcionamiento de los grupos en su trabajo**. Por favor, califique cada uno de los siguientes ítems según su experiencia:

| | Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿En la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores? | <input type="radio"/> |
| ¿Mi jefe inspira confianza y motiva a los trabajadores hacia el logro de las tareas? | <input type="radio"/> |
| ¿Cuándo existen discusiones entre los trabajadores, los directivos de la empresa intervienen para solucionarlas? | <input type="radio"/> |

6. Dinámica organizacional *

Este apartado se centra en **cómo percibe varios aspectos relacionados con la estructura y el funcionamiento de su empresa**. Por favor, califique cada uno de los siguientes ítems según su experiencia:

| | Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Me han dado a conocer las normas o reglas internas de la empresa? | <input type="radio"/> |
| ¿Considero que los valores de la empresa son comprendidos y compartidos por todo el personal? | <input type="radio"/> |
| ¿La empresa brinda oportunidades de ascenso al trabajador? | <input type="radio"/> |

Enviar **Borrar formulario**

Anexo 3. Resultados de la encuesta

Figura 16

Resultados de la encuesta

46 respuestas [Ver en Hojas de cálculo](#) ⋮

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

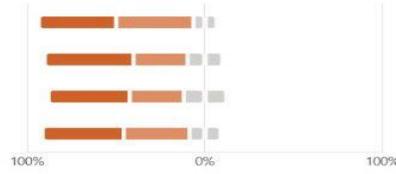
Resumen Pregunta Individual

1. Estrés Laboral. Demandas Laborales.

[Más detalles](#)

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi Siempre
- Siempre

- ¿El esfuerzo que realizó en mi trabajo es moderado?
- ¿Dispongo de suficiente tiempo para completar mi trabajo?
- ¿Mi trabajo requiere un alto nivel de concentración?
- ¿Cuando realizo mi tarea, puedo gestionar eficazmente las interrupciones imprevistas?

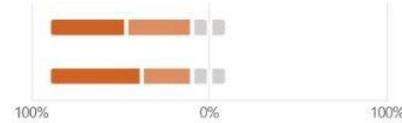


2. Estrés Laboral. Control del trabajo.

[Más detalles](#)

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

- ¿Tengo libertad de decidir como hacer mi trabajo?
- ¿En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales?

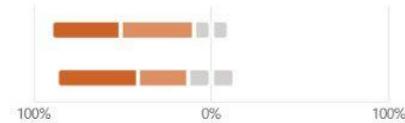


3. Estrés Laboral. Apoyo social.

[Más detalles](#)

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

- ¿Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión?
- ¿Las personas con la que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas?

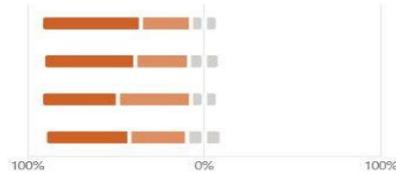


4. Comportamiento organizacional. Nivel individual.

[Más detalles](#)

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

- ¿Cuando estoy en una reunión de trabajo, me gusta participar y expresar mi opinión?
- ¿Colaboro con mis compañeros para la realización de tareas?
- ¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?
- ¿Considero que mis opiniones o sugerencias se toman en cuenta para la toma de decisiones?

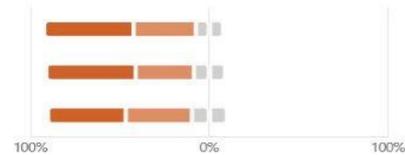


5. Comportamiento organizacional. Nivel del grupo.

[Más detalles](#)

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

- ¿En la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?
- ¿Mi jefe inspira confianza y motiva a los trabajadores hacia el logro de tareas?
- ¿Cuando existen discusiones entre los trabajadores, los directivos de la empresa intervienen para solucionarlas?



6. Comportamiento organizacional. Nivel del sistema de la organización.

[Más detalles](#)

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

- ¿Me han dado a conocer las normas o reglas internas de la empresa?
- ¿Considero que los valores de la empresa son comprendidos y compartidos por todo el personal?
- ¿La empresa brinda oportunidades de ascenso al trabajador?

