



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO – SEPTIEMBRE 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERIA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**CARGA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA**

**SERVIENTREGA VINCES.**

**EGRESADO:**

**GENARO OMAR MACIAS GONZÁLEZ.**

**TUTOR:**

**ING. TEÓFILO FERNÁNDEZ BAYAS, MSC**

**AÑO 2019**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>DESARROLLO</b> .....	<b>5</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>13</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>14</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>15</b>
<b>ANEXO</b> .....	<b>16</b>

## INTRODUCCIÓN

“Servientrega Ecuador S.A “es una empresa de servicios de logística y comunicación que tiene sucursales en casi todo el país, dedicada al envío de todo tipo de mercadería, artículos, paquetes y documentos, una de las muchas agencias que tiene esta compañía se encuentra ubicada en la Av. Jaime Roldós y Los Ríos del cantón Vinces Provincia de los Ríos. Su gerente propietario/a es la Sra. Maritza Saltos, además tiene a cargo otros establecimientos (Maxitel, Punto Ferretero), la agencia actualmente cuenta con tres empleados la secretaria, chofer y repartidor.

El presente estudio describe la situación problemática que acomete la Agencia “Servientrega Vinces”, como lo es la sobrecarga de trabajo en dicha institución, debido que las tareas que realizan diariamente los colaboradores son causa de fatiga, estrés y cierto modo molestia para ellos, por ende, se ha realizado esta investigación de gran importancia con el objetivo de conocer a fondo este problema que está afectando tanto física como mentalmente a los colaboradores e inclusive la imagen de esta conocida institución, ocasionando que se sientan incomodos y desorientados al momento de realizar sus labores.

El lineamiento de esta investigación está regido por el modelo de Gestión Administrativa debido a la relación que tiene con el presente estudio la sobrecarga de trabajo en los colaboradores de esta empresa de servicios, implementando como metodología el método de investigación cualitativo, por el cual se llegó a conocer y observar cómo se desarrolla internamente la agencia Servientrega Vinces, obteniendo las conclusiones correspondientes. La recolección de información se la realizo mediante la entrevista por la eficacia que tiene esta técnica al ser aplicada.

Los resultados se obtuvieron gracias a la información obtenida de antiguos y actuales colaboradores de la empresa Servientrega utilizando como método de recolección de datos la entrevista, con la finalidad de obtener un análisis de la información recabada y problemática del caso. Todas estas técnicas y métodos empleados permitirán acrecentar la sobrecarga de trabajo de los colaboradores de la empresa Servientrega Vines y por ende exista una mejor distribución del trabajo.

## DESARROLLO

La carga laboral o carga de trabajo se define como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Es el medio por el cual la dirección puede medir el tiempo que se invierte en ejecutar una operación o una serie de operaciones de tal forma que el tiempo improductivo se destaque y sea posible separarlo del tiempo productivo. (Alexcorv, 2019)

La principal problemática que refleja la empresa Servientrega Vines, es la sobrecarga de trabajo que se está dando en los colaboradores debido a que el personal que labora en la empresa ejerce mucho esfuerzo tanto físico como mental al momento de realizar su trabajo por lo que se sienten explotados laboralmente, a tal grado de renunciar debido a esta situación. Este problema se debe básicamente por el escaso personal que existe en la institución pues las personas que laboran en este establecimiento son solo tres, la secretaria, chofer y repartidor respectivamente.

La carga laboral es el nivel o grado de exigencia de tareas a realizar, por encima de las cuales el trabajador puede tener consecuencias negativas como: bajo rendimiento, síntomas de fatiga, accidentes e incidentes, insatisfacción creciente. Todo trabajo requiere de energía cuanto mayor sea el esfuerzo físico, más energía se necesitará. Esto con lleva un aumento de frecuencia cardiaca, pero con un límite para el cuerpo humano. Cuando el esfuerzo no se puede mantener aparece la fatiga muscular. Esta limitación se denomina capacidad física de trabajo. (Hdavi, 2018)

La secretaria sería la más afectada puesto que realiza su trabajo prácticamente sola, además de realizar su labor básica (facturación, transacciones, recaudar el dinero, tomar datos de los clientes, etc.) debe realizar múltiples tareas parecidas a la de un estibador (Persona que tiene por oficio cargar y descargar las mercancías de las

embarcaciones y se ocupa de la adecuada distribución de los pesos) esto a su vez causa un gran estrés laboral (Durán, 2010) entendemos por estrés una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas”, debido a que no solo debe realizar estas tareas sino también atender a los clientes que llegan repentinamente y debe dejar de hacer lo que está haciendo.

(Durán, 2010) El estrés en el trabajo genera en las empresas una serie de consecuencias negativas en su productividad al igual que en la motivación, satisfacción y compromiso laboral de sus colaboradores. Se asocia con un incremento de accidentes, ausentismo, incapacidades y enfermedades ocupacionales. Propicia más conflictos interpersonales en el trabajo y en la familia, mayor índice de errores, incide en la toma de decisiones, en el bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos.

Otra cuestión importante que debe realizar la secretaria es la de depositar el dinero recaudado debido a la gran cantidad que se acumula y no es recomendable tener mucho efectivo en la oficina ya sea por la elevada delincuencia o la propia dignidad de ella, estas medidas se toman por seguridad ya que no hay una persona de seguridad que pueda resguardar la integridad de las personas o bienes de la empresa. Esto ocasiona que la secretaria se sienta nerviosa e insegura a la hora de realizar su trabajo por la gran cantidad de personas que llegan en ciertas ocasiones y la secretaria tiene que estar muy pendiente de la mercadería mientras está atendiendo ya que la mercadería puede ser sustraída indebidamente.

La consecuencia más directa de la carga de trabajo es la fatiga. Se puede definir la fatiga como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo, después de haber realizado un trabajo durante un periodo de tiempo determinado. Características: cansancio, sensación de malestar e insatisfacción, movimientos torpes e inseguros, el trabajador baja el ritmo de la actividad. (Hdavi, 2018)

Por otra parte, está el chofer y el repartidor que pasan el día recorriendo y entregando la mercadería de pueblo en pueblo y recintos aledaños al cantón, realizando embarque y reembarque de la mercancía inclusive excediendo sus horas laborales por ende su trabajo es muy exigente, en ciertas ocasiones no les abastece el tiempo para entregar los pedidos. A consecuencia de esto los clientes llaman a la oficina comunicando que no han recibido su pedido y quejándose del servicio, sin embargo, el cliente tiene cierta culpa al no dar la información correcta y esto retrasa la entrega en cierto modo.

La sobrecarga en un lugar de trabajo implica variadas afecciones. Por ejemplo, existen exigencias psicológicas -que tienen que ver con la complejidad de las tareas- que requieren de una red de ayuda y cuando ésta no se facilita, deja caer a los trabajadores en una evidente sobrecarga que disminuye su calidad de vida y de trabajo. Es que cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo. (Alcayaga, 2016)

Cuando el chofer tiene estas dificultades al entregar los artículos que en reiteradas ocasiones suceden se ve en la necesidad de pedir ayuda a la agencia, pero al contactar a la oficina no le contesta nadie ya que la única persona que se encuentra y puede ayudarlo es la secretaria que a su vez está ocupada atendiendo y tomando datos de los clientes por lo que debe agilizar su trabajo en vista de que no hay nadie que la reemplace en ese

momento. Es donde surge la necesidad de una ayuda inmediata que pueda atender dichas irregularidades que suceden.

La supervisión tiene por objeto la superación del medio laboral y el desenvolvimiento profesional de los trabajadores, para que, educados para hacer uso del espíritu de investigación, puedan afrontar los problemas que se presentan en el campo de la práctica. La supervisión consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente. La supervisión es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa. (Casal, 2014)

Sin embargo, cuando la secretaria a pesar de sus esfuerzos no puede ayudarlo ella recurre a la administradora informándole de la situación, por lo que se recluta a un repartidor adicional que se lo contrata por cada entrega, esta contratación por lo general la realiza la hermana de la propietaria puesto que ella es la encargada de asistir en este tipo de situaciones, pero solo en este tipo de casos ya que muy pocas veces visita la agencia, es cuando la secretaria aprovecha el momento para comentarle de los problemas e inconvenientes que están sucediendo.

Otro ejemplo es el tipo de apoyo social y calidad de liderazgo al que se está exponiendo una persona a diario. Es importante entender que hoy no se requieren supervisores, sino que líderes que fomenten la motivación de los trabajadores. De esta manera, las empresas pueden proveer de capacitaciones, incentivos diarios, descanso correspondiente, pausas activas y reconocimiento del trabajo; pequeños aportes que ayudan – de alguna u otra forma- a disminuir la sobrecarga laboral. (Alcayaga, 2016)

Aunque, siempre hay la misma respuesta (no es necesario más personal) y la razón por la que secretaria recurre a ella, es porque es la encargada del reclutamiento e inducción del personal, pero no es que realice bien su trabajo. Según el reglamento de la empresa



los días de prueba donde interviene la capacitación y acoplamiento del lugar donde va estar el aspirante es de 8 días, pero ella lo hace en 3 días por lo que la persona contratada desde ese momento debe empoderarse por su cuenta y comenzar a realizar su trabajo.

El reclutamiento llevado a cabo tomando como base los datos sobre necesidades presentes y futuras de recursos humanos de la organización, consiste en realizar actividades relacionadas con la investigación e intervención en las fuentes capaces de proveer a la organización el número suficiente de personas para conseguir los objetivos. es una actividad cuyo objetivo inmediato es atraer candidatos de entre los cuales se seleccionarán los futuros integrantes de la organización. El reclutamiento exige una planeación rigurosa constituida por una secuencia de tres fases: personas que la organización requiere, lo que el mercado de RH puede ofrecerle y técnicas de reclutamiento por aplicar. (Chiavenato, 2000)

Una labor que requiere mucho esfuerzo y que debe intervenir la secretaria debido a que no hay una persona que lo realice es cuando se debe medir y pesar la mercadería que ingresa para asignar el valor correspondiente según el tamaño y peso que tenga. este tipo trabajo normalmente lo realiza un estibador (persona que tiene por oficio cargar y descargar las mercancías de las embarcaciones y se ocupa de la adecuada distribución de los pesos), además de ordenar y clasificar la mercadería que llega, pero por tal razón no hay quien realice esta tarea de gran esfuerzo físico.

Para la mayoría de las personas el trabajo es una de las partes centrales de la vida diaria. para los trabajadores con jornadas completas, el trabajo ocupa como mínimo la tercera parte del día y la media está en unas 10 horas al día (contando la ida y vuelta al trabajo y los descansos para comer). Por ello, es fundamental que los empleados de una empresa se encuentren cómodos en sus puestos de trabajo para que no tengan problemas

de salud y cumplan con sus funciones correctamente. Esto es lo que se conoce como bienestar laboral, y en una función de los recursos humanos conseguir que este estado de complacencia del con la empresa y sus tareas. (Caurin, 2018)

A pesar de todos estos inconvenientes la propietaria no toma las medidas requeridas ni el mínimo interés en este asunto y lo único que hace es informarle a su hermana que la asista y supervise como está la empresa. Pero además de la sobrecarga laboral que se da en la empresa está afectando de otra manera el prestigio e imagen de esta gran empresa ya que el servicio que está ofreciendo no es del agrado por los clientes puesto cada vez aumentan las quejas ya sea porque la mercadería no se entregó, llevo equivocada o en mal estado.

El ser humano, como todo ser vivo, se mueve en espacios de constante colaboración. No existe la autosuficiencia, y quienes viven en ese juicio terminan practicando el aislamiento. Nosotros, los coaches, por lo tanto, en el ejercicio de nuestra labor, siempre necesitaremos espacios de reflexión que nos permitan aprender de nuestros desafíos, expandir nuestras competencias y sostener el sueño de seguir creciendo como profesionales. Esto equivale a decir que siempre necesitaremos asistencia para poder seguir agrandando nuestra capacidad de servir a nuestros clientes. (Goldvarg, 2014)

Direccionando al tema del servicio de entrega de todo tipo de artículos a domicilio que ofrece la empresa Servientrega Vines, cabe recalcar que es el servicio más solicitado por los clientes que por lo general son aquellas personas que no son de la ciudad y no pueden ir a recoger su paquete ya sea porque que encuentran en el trabajo o no tienen tiempo. Sin embargo, es donde más reclamos existe por parte de los clientes ya que el pedido no llega hasta sus manos, posteriormente llaman a las oficinas comunicado que

no ha llegado su paquete. Por lo que el cliente se molesta por el mal servicio que recibió y terminan retirando ellos mismos su pedido.

(Kotler, 2006), define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, estos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente: 1) lealtad del cliente, 2) difusión gratuita y 3) una determinada participación en el mercado.

Hay clientes que comprenden la situación y perciben la situación que están viviendo los colaboradores de esta empresa de servicio y el motivo de porque el servicio esta así, pero hay personas que no comprenden y se molestan creen que la culpa es del servidor en vista de que no recibe la atención deseada. El servicio que ofrece esta agencia mediante sucursales o franquicias es de gran ayuda para las personas, pero los clientes y exempleados sugieren que debería haber más personas que puedan atender a sus necesidades.

Esto viene sucediendo desde hace tiempo por la falta de personal que se requiere para cumplir y entregar con los pedidos a tiempo, que el cliente se sienta satisfecho con el servicio que contrato. Por causa de estos problemas los trabajadores no duran más de 2 meses en su puesto ya que el cliente a quien les llaman la atención es a ellos, aunque básicamente hay personas que soportan está situación por necesidad y lo duro que está conseguir un trabajo, pero hay personas que no y al final terminan por presentar la renuncia, a parte no reciben el pago merecido por su servicio prestado ni por el esfuerzo

realizado justificando dicho pago con descuentos y multas que no saben de qué mismo son.

Una y otra vez los trabajadores han presentado quejas sobre la inconformidad que sienten en sus lugares de trabajo, pero no se le presta atención alguna inclusive han hablado con la propietaria, sin embargo, la única persona que pueden manifestar su opinión es a la hermana ya que está más tiempo en la empresa se puede decir. Sin importar la cantidad de tareas que deben realizar los trabajadores, ellos continúan funcionando con un alto nivel de productividad, es lo que sucede en la empresa Servientrega Vinces, que a pesar de las circunstancias los empleados continúan laborando con la mayor normalidad posible, demostrando un alto nivel de eficiencia y profesionalismo.

(Cialdini, 2014) responde a estas y otras preguntas relacionadas con la influencia, la persuasión y los motivos que inducen a las personas a cambiar de comportamiento y a aceptar las proposiciones de los demás. Apoyándose en sus más de treinta y cinco años de rigurosa investigación, llega a la conclusión de que, aunque existen miles de tácticas para obtener un “sí”, la mayoría de ellas pertenece a seis categorías básicas. Cada una de estas categorías se rige por un principio psicológico que dirige nuestro comportamiento y confiere a cada táctica su poder de influencia y persuasión: la coherencia, la reciprocidad, la conformidad social, la autoridad, la simpatía y la escasez.

## CONCLUSIONES

En conclusión, gracias a los datos obtenidos mediante la entrevista. La empresa Servientrega Vinces presenta sobrecarga laboral debido a un deficiente personal de trabajo que por consecuente genera que los colaboradores se sobrecarguen de tareas ocasionando estrés laboral, inestabilidad en los puestos de trabajo, fatiga y cansancio. Aunque cabe mencionar que a pesar de los altibajos que existen en la empresa los colaboradores continúan realizando su trabajo lo mejor posible, ofreciendo y cumpliendo con el servicio que requiere los clientes.

Actualmente la administradora y gerente propietaria de la empresa Servientrega Vinces no toma asunto en el caso, pues a pesar los acometidos y quejas de los trabajadores no se han manifestado los cambios. Es decir, no cuenta con la capacidad para dirigir y gestionar esta entidad.

La atención al cliente puede mejorar si se toma las medidas correctivas como lo es contratar el personal necesario para que se pueda realizar las tareas con normalidad y de manera equitativa, evitando el constante cambio de personal, además de respetar los derechos de los trabajadores fomentando un clima laboral donde se pueden desenvolver eficazmente ofreciendo un servicio de calidad.

## **RECOMENDACIONES**

En base a los resultados recogidos de la investigación, se recomienda que la propietaria visite con más frecuencia la institución y pueda atender a los requerimientos de los trabajadores de la empresa Servientrega Vines, posteriormente realice el reclutamiento correspondiente que necesita la empresa y pueda organizar y distribuir adecuadamente el trabajo y evitar la sobrecarga de trabajo. Realizar reuniones y debatir sobre los problemas que estén sucediendo en la entidad y puedan dar solución ante cualquier imprevisto que se presente en la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

Alcayaga, A. (23 de Mayo de 2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. EMB HSEC.

Alexcorv. (2019). Scribd. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/105132764/CARGA-LABORAL>

Casal, E. M. (2014). Dirección y supervisión de centros formativos, bloque tematico II: Supervisión. Madrid.

Caurin, J. (13 de Septiembre de 2018). Emprende Pyme. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/bienestar-laboral>

Chiavenato, I. (2000). Administracionn de Recursos Humanos.

Cialdini, R. B. (2014). Malas compañías.

Durán, M. M. (2010). BIENESTAR PSICOLÓGICO: EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL CONTEXTO LABORAL. Revista Nacional de administración, 74,76.

Gasperin, M. Á. (2016). La gestión institucional de crisis: estrategia clave en el siglo XXI.

Goldvarg, D. (2014). Supervisión de Coaching.

Hdavi. (2018). Scribd. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/28038125/Medicion-d-Carga-Laboral>

Kotler, P. (2006). Satisfaccion al cliente.

## ESTUDIO DE CASO

### ANEXO

#### CARGA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

#### SERVIENTREGA VINCES.

#### ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVIENTREGA

#### VINCES.

**Objetivo:** recolectar y analizar la información obtenida de los trabajadores de la empresa Servientrega Vinges.

1. ¿Cuál es su labor en la empresa?

---

---

2. ¿Recibió capacitación previa antes de comenzar a realizar su trabajo?

---

---

3. ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la Empresa?

---

---

4. ¿Qué significado tiene para usted la carga laboral?

---

---

5. ¿Cree usted que existe una adecuada gestión en la empresa?

---

---

6. ¿Cuál es su opinión respecto a su jefe/a?

---

---



7. ¿En el tiempo que lleva trabajando en la empresa se ha sentido cómodo en su puesto de trabajo?

---

---

8. ¿Qué haces cuando tienes dificultades para resolver un problema?

---

---

9. ¿Dame un ejemplo de una tarea que te demandó más esfuerzo?, ¿cómo la enfrentaste?, ¿cuáles fueron los resultados?

---

---

10. ¿Platícame de alguna ocasión en que un imprevisto te obligó a reorganizar tu tiempo, ¿cómo actuaste?, ¿cómo distribuiste tus tareas?

---

---

11. ¿Considera usted que está realizando bien su trabajo?

---

---

12. ¿Cómo manejas los reclamos e inquietudes de los clientes?

---

---

13. ¿Qué haces cuando tienes que encargarte de una tarea que no corresponde a tus objetivos y rutinas de trabajo?

---

---

14. ¿Cuándo te delegan nuevas actividades, que no corresponde al trabajo que venías realizando?, ¿cómo reaccionas?

---

---

15. ¿Qué solución daría para resolver la situación en que se encuentra la empresa?

---

---