



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 - MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

Asignación de carga de trabajo en la farmacia “Su Receta” de la ciudad de

Babahoyo

EGRESADA:

Verónica Melina Tenorio Gómez

TUTOR(A):

CPA Diana Caicedo Monserrate

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

AÑO 2019-2020

INTRODUCCIÓN

El caso de estudio ha sido realizado en Farmacia “Su Receta” microempresa privada obligada a llevar contabilidad, se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, calles 10 de agosto y Pedro Carbo, en la actualidad posee un talento humano conformado por 8 personas, que están distribuidos en el área de Bodega y Atención al Cliente. Es importante resaltar que la microempresa cuenta con una trayectoria empresarial de 31 años en el mercado local, debido a que se constituyó en el año 1989, cuya misión organizacional consiste en la oferta de productos farmacéuticos nacionales e importados a todos los habitantes del cantón Babahoyo.

El problema que se presenta en la Farmacia “Su Receta” se debe a la sobrecarga laboral en el talento humano del área de Bodega, porque el gerente no distribuye de forma equitativa las labores internas y ocasiona que existan molestias en el equipo de trabajo por la inadecuada asignación de la carga laboral, la empresa a pesar de poseer un talento humano conformado por 8 personas, solo dos de ellos laboran en Bodega, mientras los demás realizan sus funciones en el área de Atención al Cliente, aquello evidencia la poca suficiencia de personal para el control, custodia y administración de los productos farmacéuticos.

El estudio de caso se acoge a la línea de investigación de la carrera “Modelo de gestión Administrativa” debido a que se analiza la gestión de talento humano en la asignación de funciones del personal de la farmacia “Su Receta”; además cuenta con una metodología conformada con el tipo de investigación descriptiva para la identificación de principales hallazgos; también se emplea el método inductivo porque se analizan las causas y efectos del problema analizado y como técnicas de investigación se presenta la encuesta, herramienta cuantitativa dirigida al talento humano de la institución para conocer la percepción de la población estudiada.

DESARROLLO

La farmacia “Su Receta” es una de las microempresas que ha obtenido mayor posicionamiento en el mercado de comercialización de productos farmacéuticos, se encuentra a la altura de las grandes cadenas como: Sana Sana, Cruz Azul, Farmacias Económicas, entre otras. Está ubicada en la Avenida 10 de Agosto 362 y Pedro Carbo. Su propietario es el Sr. Pablo Arias, quien, pese a no tener un título profesional en la rama de la medicina, se ha ganado el reconocimiento de una gran cantidad de personas que residen en la ciudad y sus alrededores, por obtener abundantes conocimientos en el campo de farmacología, lo cual le ha permitido crecer y posicionar de manera efectiva su marca en el mercado local.

La farmacia cuenta con dos áreas específicas en la parte operativa; la primera se dedica a la atención al cliente, cuya función es satisfacer todas las necesidades y requerimientos de las personas que acuden al establecimiento en busca de fármacos o medicamentos y la segunda corresponde al área de la bodega, en donde se almacena toda la mercadería proporcionada por los proveedores, lo cual es necesario para tener disponibilidad ante la demanda de los clientes. Existe un talento humano conformado por 8 personas, 6 colaboradores desempeñan sus funciones en el área de atención al cliente mientras que 2 trabajadores laboran en el área de bodega.

En esta farmacia se presenta importantes debilidades referentes a la gestión estratégica en el área operativa, según Brume (2017) “La gestión estratégica de una organización es una herramienta clave para para el análisis y valoración de la empresa, puesto que permite a la gerencia establecer actividades encaminadas a la mejora continua y desarrollo empresarial” (p.21). Es de suma importancia para las empresas que tienen la visión de crecimiento y desarrollo, tener un manejo adecuado tanto del área estratégica, así como la parte operacional.

Otros de los factores que la farmacia presenta es la sobrecarga de trabajo en el área operativa, se ha podido observar hechos llamativos, por ejemplo, del total del talento humano en la microempresa, tan solo dos colaboradores se encuentran encargados de las actividades en la bodega, mientras 6 trabajadores ejercen sus labores en atención al cliente; a partir de este simple hecho, nacen varias conjeturas para analizar; es evidente una marcada desproporción en cuanto a estas áreas de trabajo, es preciso y necesario mencionar que en el área de bodega las actividades no son tan sencillas como de manera superficial se pudiera percibir; todas estas situaciones conllevan en los colaboradores encargados de esta área de la farmacia, presenten síntomas de sobrecarga laboral.

Sobrecarga laboral es el punto en el cual el tiempo que ha sido destinado para la realización de las actividades supera el máximo de horas laborales establecidas en la ley; por lo que el trabajador se encuentra obligado a cumplir con sus responsabilidades fuera de los horarios establecidos, ya sea en la misma organización o fuera de la misma. En el régimen ecuatoriano las jornadas laborales no deben exceder de 8 horas diarias, si esto ocurre ya se puede definir como sobrecarga de trabajo (Arcos, 2017, p. 13).

El efecto que genera la sobrecarga laboral a menudo se ve reflejado en aspectos como: estrés laboral, porque los trabajadores se encuentran saturados por las múltiples tareas a realizar, lo cual causa un conflicto a nivel emocional, mismo que en ocasiones se vuelve una situación aguda al punto de que el trabajador termina por renunciar a su trabajo. Además, ocasiona problemas familiares, como dificultades en la crianza y formación de los hijos y disminución de la vida social en quienes se enfrentan a este problema en cuanto a la carga excesiva de trabajo. Todos estos factores contribuyen en la percepción inadecuada del entorno laboral por no presentar las condiciones adecuadas para desempeñar sus actividades.

En la farmacia “Su Receta” no existe equidad en la asignación de tareas, y es necesario mencionar que una de las funciones administrativas es la organización, en esta se incluye aspectos básicos como: observación de la carga de trabajo para cada colaborador, responsabilidades acordes a su cargo y sueldo que percibe, competencias laborales, entre otras consideraciones más; sin embargo, en esta empresa, este factor se ha pasado por alto, no se realiza una planificación estructurada para determinar una carga de trabajo equitativa y evidencia en la organización debilidades, según Blandez (2014) “La organización es el mecanismo necesario para establecer la estructura de las actividades a desempeñar en una empresa; tiene la misión de contribuir a que exista un orden sistemático en las funciones que desempeñan los colaboradores” (p.54).

Las consecuencias de la falta de aplicación eficaz de la función administrativa denominada organización, se pueden observar en las quejas por parte de los colaboradores afectados; a través de la investigación se ha podido determinar que los trabajadores encargados del área de bodega, en ocasiones no tiene tiempo ni para ejercer su derecho a la hora de la ingesta de alimentos, lo cual es su derecho, sin embargo por la carga de trabajo impuesta, se ven obligados a hacerlo de manera muy rápida para cumplir con las tareas que se les ha sido encomendadas.

Además, según el testimonio de uno de los colaboradores se ha podido conocer que trabajan más de ocho horas diarias, aspecto que evidencia el incumplimiento de lo que establece la ley respecto a la jornada laboral; pero no es solo esta situación adversa, a esto se suma el hecho de que los trabajadores expuestos a la sobrecarga laboral no reciben la remuneración como corresponde acorde al esfuerzo realizado. Todas estas situaciones influyen de manera directa en la estabilidad laboral de los colaboradores, puesto que aspectos de esta naturaleza no son sostenibles a largo plazo.

La asignación de carga de trabajo en la microempresa objeto de análisis no se distribuye de manera eficiente debido a varios factores internos, una de estas situaciones es a causa de la forma de liderazgo autoritario que ejerce el jefe encargado de la administración y la toma de decisiones deficiente, al momento de asignar determinadas tareas o funciones a los colaboradores, pues las actividades a desarrollar la distribuye de manera inequitativa donde favorecen a unos y perjudican a otros, aquello provoca que los objetivos y metas propuestas no se alcancen dentro del periodo de tiempo determinado.

El líder autoritario o autocrático son aquellos que lideran una determinada acción o actividad de forma individual, es decir, el núcleo de su toma de decisiones consiste en realizar todo por ellos mismo, sin tomar en cuenta las opiniones de los demás, dentro de las organizaciones esta forma de liderar condicionan las tareas a cumplir según las órdenes que el dictamine (Rosas, 2015, pág. 3).

El efecto de la forma de liderar por parte del jefe de la farmacia “Su Receta ” provoca en los colaboradores inconformidad y poco valorados, pues las opiniones e ideas para aportar a la mejora continua de la microempresa, no son tomadas en cuenta por su dirigente, aquello genera influencia negativa en el desempeño laboral, porque solo están obligados acatar órdenes y cumplir sus funciones de la mejor manera posible, a pesar de la asignación de un sinnúmero de tareas que en muchas ocasiones implica realizar horas adicionales de su jornada laboral habitual, todos estas situaciones han tenido impacto negativo en los empleados, porque al sentir que el ambiente laboral donde se desenvuelven no es idóneo puede generar el abandono de la empresa.

En la Farmacia “Su Receta ” otra de las causas que provoca la asignación inapropiada, se debe al trabajo en equipo deficiente, debido a la existencia de preferencias laborales y problemas de comunicación entre el empleador y los empleados, lo que ha provocado un

clima laboral desfavorable, donde las relaciones interpersonales entre colaboradores se deterioren, e impidan el cumplimiento de los objetivos institucionales, al existir un débil trabajo en equipo entre los empleados por todas los aspectos antes mencionados.

El trabajo en equipo se la puede definir como el conjunto de personas o individuos comprometidos, los cuales poseen habilidades y destrezas complementarias para equilibrar las funciones organizacionales a realizar de manera eficaz, con el única finalidad de alcanzar un objetivo en común, que además expresa compañerismo y responsabilidad entre miembros de un mismo equipo lo que aumenta la productividad laboral (Madfoud & Peña, 2017, pág. 127).

El efecto que tiene el débil trabajo en equipo dentro de la farmacia objeto de estudio ha provocado que los procesos administrativos y la atención al cliente no se efectúen de la mejor manera posible, debido a los conflictos entre compañeros de trabajo por la sobrecarga de funciones ejecutadas por algunos de ellos, por ejemplo, cuando un colaborador se encuentra en área de bodega y es expuesto de manera imprevista por el jefe a cumplir las funciones de atención al cliente provoca el retraso de las actividades y responsabilidades que tiene en el área de bodega, es decir, exista una acumulación de tareas, función de preferencia laboral para aquellos que se desempeñan dentro del puesto, todos estos aspectos han generado que las relaciones interpersonales se deterioren y el trabajo en equipo no sea el adecuado.

Además otras de las causas de la inadecuada asignación de las tareas a los trabajadores no solo se debe a la deficiente toma de decisiones, falta de comunicación y la forma de liderar del jefe a cargo de la administración de la Farmacia “Su Receta” sino también a la deserción de los colaboradores producto del trato autoritario latente en el ambiente laboral, contexto que ha ocasionado a la farmacia la necesidad de contratar a una nueva persona para cubrir el

puesto de trabajo vacante de aquella que desertó del desarrollo de las actividades laborales, con el propósito de cumplir con los objetivos de la entidad.

La deserción laboral es aquella que consiste en el abandono del puesto de trabajo de manera voluntaria por parte de los individuos con o sin previo aviso del jefe a cargo, la cual se puede dar por la excesiva carga de trabajo, el incumplimiento o retrasos de los pagos y la búsqueda del crecimiento profesional. (González & Pérez, 2015, pág. 80)

El efecto que provoca la deserción del personal en la farmacia “Su Receta ” no solo genera la disminución de la fuerza de trabajo en la microempresa, sino también que la reputación de la misma se vea afectada, por ejemplo, cuando un empleado toma la decisión voluntaria de abandonar su puesto de trabajo debido al trato injusto e inadecuada distribución de las tareas durante la gestión de un proceso interno como el control de inventario, recuento de los productos farmacéuticos y registro de los mismos en el sistema que posee la entidad comercial como un elemento para realizar la venta, provoca que el proceso se dilaten y consigo la atención al cliente no se efectuó de la manera posible, aquello evidencia que la deserción laboral en pocas palabras es sinónimo de que la rentabilidad e imagen institucional se deterioren.

Otra de las causas que se producen dentro de la microempresa analizada es la presencia de conflictos internos, ocasionada por la asignación de trabajo desproporcionado por parte del administrador de la farmacia “Su Receta” el cual no cuida el personal y realiza cambios impredecibles de las labores diarias; esta descoordinación de actividades produce conflictos y quejas entre el personal; los conflictos más comunes que se producen por los desacuerdos internos de las labores, es el de percepción, es decir, al no poseer una dirección coherente a las tareas a desempeñar, los colaboradores expresan el descontento con respecto a este

inconveniente, baja su percepción y causa un rechazo a la ejecución de la misma, por lo tanto, el conflicto interno, es una variable de análisis dentro de la farmacia.

Para el autor Guerra (2018)“El conflicto interno es la inestabilidad emocional de los actores que posee una organización, situación que se convierte en un desafío para los directivos y lo deben de resolver de forma inmediata, porque podría afectar la consecución de las metas internas” (p.10). La presencia de los conflictos internos es un indicador que los procesos administrativos, la comunicación, la coordinación, el cuidado de los profesionales, no son efectuados con calidad de gestión, por lo tanto, los objetivos propuestos por la microempresa no son conseguidos a cabalidad.

Los efectos detectados por los conflictos internos que se presentan dentro de la microempresa, causados por la falta de coordinación de las actividades y la participación inadecuada de los miembros para desempeñar las asignaciones, son aquellos vinculados al rendimiento, necesarios para efectuar un proceso de ventas proactivo enmarcado a comercializar los productos farmacéuticos de la misma; otro de los efectos del conflicto interno, es el bienestar emocional, el mismo influye en el estado anímico de los colaboradores y no permite una participación activa y eficaz del personal dentro de la farmacia.

El clima laboral es una más de las causas producidas por la asignación inadecuada de la carga de trabajo y que debe ser cuidada en todas las organizaciones, pues un ambiente laboral adecuado, apertura el dinamismo entre los miembros de la empresa y aporta al alcance de las metas propuestas, aquello no se presencia en la farmacia analizada, siendo una causa negativa para la entidad comercial; el cual se presenta por la deficiencia en el manejo de los conflictos internos, el estilo de liderazgo aplicado por el administrador, y canales de comunicación deteriorados, demuestra la existencia de falta de apertura para exponer criterios emocionales provocados por los errores organizacionales internos, causa que afecta el

desempeño de las actividades de forma integral y efectiva; por lo tanto, el conjunto de todos estos factores, originan un clima laboral negativo.

El clima laboral se relaciona a elementos intrínsecos que se producen dentro de la organización, estos componentes son ambientales, psicológicos, culturales, además de las conductas de los individuos que integran la institución, por lo tanto, el compendio de las diferencias de los parámetros mencionados, deben ser direccionados por los responsables empresariales (Bordas, 2016).

El principal efecto de no mantener un clima organizacional positivo, se registra en la motivación laboral de los trabajadores de la farmacia “Su receta”, los niveles bajos de motivación, ocasiona que los esfuerzos requeridos para ejercer las actividades designadas no sean cumplidas con eficiencia, porque cuando el personal de bodega debe empezar la búsqueda de medicamentos para la posterior ubicación en los stands exhibidos en aquella, esta acción, es tardía, debido a la poca motivación del ambiente laboral y los conflictos que existen entre los compañeros, esto concluye en complicaciones directas al estado anímico del personal, y no permitirá un rendimiento óptimo.

Se denota otra causa por el cual se presentan problemáticas que se desencadenan por la asignación de las tareas a desempeñar en las diferentes áreas de la microempresa, como la de no reconocer las horas extras del personal, es por ello, que la falta de compensación por el trabajo ejercido fuera del horario normal de la jornada laboral, interviene como causa principal de la temática investigada, porque no se establece el pago efectivo de la cantidad de horas suplementarias, por simple decisión del administrador, quien no dispone de forma voluntaria el reconocimiento al esfuerzo efectuado por el equipo de trabajo, donde aduce, que una vez asignada sus labores diarias, estas deben ser cumplidas sin importar el tiempo requerido para su ejecución y desarrollo en su totalidad.

El pago de las horas extras es una obligatoriedad y debe ser efectuada por los contratantes a sus empleados, en el momento que estos accionan esfuerzos suplementarios para desempeñar sus tareas, acto que valida y recompensa el ejercicio suplementario que un trabajador cumple en la empresa empleadora, de acuerdo a Pérez & Fol (2018)“Las horas extras o suplementarias son aquellos tiempos de labores justificados por parte de los trabajadores que excedan o estén fuera del horario establecido en la jornada laboral” (p. 163)

La falta de compensación de las horas extras ejecutadas por el personal que labora en la Farmacia “Su receta”, produce efectos de insatisfacción laboral, esta consecuencia debilita la capacidad para emplear las acciones necesarias para la terminación oportuna de los procesos operacionales y administrativas, los cuales deben ser ejecutados durante un periodo de tiempo determinado, por lo tanto, la culminación de las tareas no serán alcanzadas, por falta de motivación laboral y el deterioro de la satisfacción de los clientes internos, puesto no existe regularidad en los pagos de las horas extras desarrolladas.

Una de las causas que provoca el problema de la asignación de carga de trabajo también se debe a la rotación interna del talento humano, donde es importante mencionar que se presentan constantes cambios de labores por parte del personal de bodega ante la falta de un compañero de trabajo en el área de atención al cliente, lo cual obliga realizar actividades en otro cargo laboral, aquello denota como la definición de actividades es inequitativa, porque tal contexto, no sucede con el talento humano que se encuentra en las cajas registradoras, donde ya se han presentado momentos de la ausencia de trabajadores en el área de Bodega, y el jefe inmediato no asigna otro compañero de trabajo para que ejecute las actividades de aquella persona ausente. De acuerdo con Quetglas & Jordano (2018)

La rotación del personal interno no permite la segregación de funciones y definir las actividades que se tienen que desempeñar una persona o departamento, las funciones permiten formalizar una actividad o hecho a desempeñar en la organización, la cual tiene relevancia en el logro de las metas internas (p. 113).

El efecto que produce la rotación interna del talento humano es la duplicidad de tareas, puesto que el personal de bodega deja labores pendientes o realizadas, y al sufrir el cambio en los puestos de trabajo suelen realizarse labores que otra persona ya ha ejecutado, además, la situación traída a coalición, permite definir la manera informal de la realización del proceso de asignación de la tareas, las cuales no siguen una línea de organización y dificulta el cumplimiento de los objetivos internos.

La rotación del personal interno de la microempresa, demuestra como no se ejecutan procesos de forma sistematizados con cierto nivel de sinergia organizacional, donde es difícil el logro de la coordinación de las actividades; es importante señalar que las situaciones descritas durante la investigación influyen en el desarrollo de la farmacia y limita el aumento de la cuota de mercado o participación en el sector empresarial, porque no existe una gestión que se preocupe en el capital humano.

La ausencia de capacitaciones también se constituye en una de las causas que genera una asignación de carga de trabajo inapropiada, donde el talento humano que ingresa por las constantes rotaciones del personal, la gestión no implementa cursos de preparación para el proceso de inducción de la nueva persona contratada, además, durante la investigación se determinó que farmacia “Su Receta” no considera importante el desarrollo de capacitaciones que ayude al desarrollo personal y profesional del talento humano, aquello es un aspecto importante de consideración, puesto que puede ser la respuesta a los constante problemas en

cuanto a la conciliación del inventario o relaciones humanas deterioradas en dicha microempresa.

La capacitación permite al talento humano el desarrollo profesional para enfrentar nuevos escenarios y aumentar la productividad laboral y permite a la empresa el desarrollo óptimo de los planes de trabajo y estrategias internas para el cumplimiento de las metas interdepartamentales (Adame, 2017, pág. 21).

Los efectos que genera la débil capacitación del talento humano, repercuten en el desarrollo productivo de las actividades internas, debido a que el personal que no cuenta con un proceso de inducción en el área de trabajo puede provocar errores en su gestión, lo cual genera reacciones negativas en el equipo de trabajo, para mejor comprensión se resalta el siguiente ejemplo, si el personal de bodega no ejecuta de forma adecuada sus labores de verificación y revisión del estado de la mercancía, genera la posibilidad de entregar medicamentos caducados o que no se encuentren en un buen estado, situaciones que deterioran la imagen de la farmacia.

Otra de las causas que implica una asignación de carga de trabajo en el Farmacia “Su Receta” se debe a la inadecuada dirección empresarial que ejecuta el gerente propietario de la organización, donde es importante mencionar que no aplicar de forma adecuada una fase importante del proceso administrativo como es la dirección, implica que la gestión del talento humano se vea afectada, tal como se ha mencionado a los largo de la investigación, en factores como preferencial laboral, inequitativa distribución de trabajo, liderazgo autoritario y demás debilidades que han sido identificadas durante el proceso investigativo. Por tanto, la débil dirección empresarial genera problemas concernientes a la motivación laboral. De acuerdo Fernández (2017):

La dirección empresarial engloba mandar, influir y motivar a los empleados en el desarrollo de sus actividades esenciales, es parte importante del proceso administrativos porque condiciona las relaciones humanas sin distinción de una línea jerárquica, donde la satisfacción laboral es uno de sus objetivos, priorizando los objetivos colectivos antes que los individuales.

Resulta evidente en la gestión interna de la Farmacia “Su Receta” los efectos que genera una dirección empresarial endeble, ejercida por el propietario, donde la asignación de carga de trabajo poco equitativa generar índices de estrés, desgaste físico y mental, por ello, la persona es objeto de sobrecarga laboral y susceptible a presentar complicaciones en su salud como el síndrome de burnout, una de las principales consecuencias del problema descrito, según el autor González (2019) el síndrome de burnout son estados de estrés continuo que impide al individuo el rendimiento adecuado.

La gestión del inventario es una de las causas que genera asignaciones de labores inequitativas, porque son trascendentales para el desarrollo de las actividades empresariales, pues a su haber se encuentra el registro de entradas y salidas de todos los bienes y materiales de la farmacia, labor que efectúa la conciliación del inventario recibido, con el que posee la entidad, para luego ser registrado en el sistema informático, motivo por el cual las competencias laborales del talento humano de bodega deben realizarse de forma prolija y sigilosa, donde un error puede generar problemas con la atención al cliente, debido a que el inventario es aquellos bienes de toda empresa para el desarrollo de actividades internas.

La gestión del inventario consiste en la obtención de resultados de forma física, real, de todas las existencias que posee la entidad, la administración del inventario debe contener un valor exacto y fidedigno de las operaciones realizadas en el almacén de una empresa (Flamarique, 2018, pág. 82).

Las consecuencias que genera un control inadecuado del inventario recaen en que el personal del área de atención al cliente no posea el registro virtual del inventario actualizado en el proceso de venta y cuando se dirige a la percha o consulta a bodega de la existencia de determinados productos, este no se encuentra, situaciones que provocan los conflictos internos y descoordinación entre las áreas que conforma la organización, sin embargo, es importante manifestar que los errores descritos se presentan por el desgaste físico y mental que posee la persona encargada del área de Bodega; contexto que es producto de una asignación de carga de trabajo no propicia.

El mobbing laboral y la gestión del talento humano son debilidades de la gestión, y una de las causas que provoca aquello, son las actitudes y comportamientos del gerente propietario por situaciones en la conciliación del inventario, pues no se aplica un modelo de gestión donde se priorice la inversión en el capital humano, debido a que en la actualidad, las empresas con enfoque al cliente interno, presentan mayores probabilidades de éxito organizacional, sin embargo, aquello no se aplica en la Farmacia “Su Receta”, pues los reclamos del jefe inmediato son reiterados, al punto de que las personas del área de bodega sean objeto de Mobbing laboral. De acuerdo con Camacho (2018)

El Mobbing laboral se entiende como el acoso recibido de una persona que trabaja en relación de dependencia por parte del empleador, jefe, supervisor o cualquier individuo con un nivel jerárquico superior, situaciones que puede causar intimidación, miedo o errores en las tareas.

El mobbing laboral al cual se somete en determinados momentos cuando el personal de bodega realiza una tarea de forma incorrecta, tiene como efecto que la imagen comprometida del clientes interno se deteriore y que pierda niveles de pertenencia para la labores organizacionales, es imposible no relacionar, la debilidad descrita y su influencia en el

crecimiento, porque no es un secreto que el talento humano es considerado como un activo más de las empresa, donde un personal que desarrollo su labores bajo un contexto negativo, se pierde la competitividad empresarial.

La administración empírica también se constituye en una de las causas que genera el problemas de asignación de funciones, pues en la gestión que aplica se han presentado conductas inadecuadas como preferencias en la designación de las labores a realizar, por parte del talento humano en la farmacia “Su Receta”, la cual es una de las causas principales en el desarrollo de las actividades de forma inequitativa dentro la distribución de la carga de trabajo, producto de aquello, se ejecutan procedimientos sin estandarización, lo cual demuestra como la organización padece la ausencia de etapas de administración como planeación, organización, dirección y control. Para Vilorio, Et al., (2016) En la administración empírica se emplea un liderazgo informal que afecta de forma rotunda el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El efecto que produce la administración empírica se refleja en la ausencia de un manual de funciones donde se especifica las tareas a desempeñar el talento humano del área de Atención al Cliente y de Bodega, a lo expresado también se suma las debilidades detectadas como la segregación de funciones inadecuadas, donde de forma probable se asume con ausencia de la aplicación de principios básicos de la administración.

CONCLUSIÓN

La asignación de la carga de trabajo en la Farmacia “Su Receta” es inequitativa, porque a pesar de poseer ochos personas que laboran en la microempresa seis de ellos desempeñan funciones en el Área de Atención a Clientes, mientras que dos personas realizan actividades en el área de Bodega, donde tienen concilian el inventario de todos los productos farmacéuticos, revisar su estado y fecha de caducidad, aquello implica la realización de jornadas intensas por la cantidad de productos de la farmacia, producto de la distribución de personal inadecuada.

Existe sobrecarga laboral en el talento humano del área de Bodega, porque tienen que desempeñar horas extras en la verificación de cada uno de los productos farmacéuticos, la cuales no son reconocidos por la gerencia de la farmacia “Su Receta”, y causa la deserción de los miembros del equipo de trabajo de esta farmacia, porque los niveles de motivación son inapropiados e influyen en la productividad laboral del personal que forma parte de la misma.

Cuando se presentan errores en la administración del inventario, existen llamados de atención reiterados, que contribuyen en la aparición de Mobbing Laboral, y ha provocado relaciones labores rotas, además se identifica un liderazgo autoritario que sumado a la sobrecarga laboral ocasiona síndrome de burnout en el talento humano de la organización, debido al desgaste físico y mental, aquellos factores demuestran que no existe una gestión con enfoque en el clientes interno, donde se fomente al desarrollo profesional y personal del individuo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Blandez Ricalde, M. (2014). *Proceso administrativo*. Ciudad de México: Editorial Digital UNID.

Brume González , M. J. (2017). Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios*, 38(51), 20-34.

Adame, R. (2017). *La invención del futuro: el desafío del liderazgo*. Monterrey : Bubok Publishing S.L.

Arcos Jaramillo , M. F. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Camacho, A. (2018). *Acoso laboral o mobbing*. Bogotá : Editorial Universidad del Rosario.

Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos: UF0345*. Logroño : Editorial Tutor Formación.

Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Barcelona: MARGE BOOKS.

- González, J., & Pérez, R. (2015). *Formación y orientación laboral*. Madrid: Parainfo.
- González, N. (2019). *Resiliencia y Síndrome burnout*. Málaga: Lulu.com.
- Guerra Muñoz, F. (2018). *Estrategias de negociación*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Madfoud, S., & Peña, D. (2017). *Gestión y liderazgo en una empresa de seguros*. Barcelona: Marge Books.
- Pérez Chávez, J., & Fol Olguín, R. (07 de Junio de 2018). *Guía práctica laboral y de seguridad social (6a. ed.)*. Ciudad de México: Tax Editores Unidos. Obtenido de Ministerio del Trabajo.
- Quetglas, R., & Jordano, M. (2018). *Manual de fusiones y adquisiciones de empresas (2a. ed.)*. Madrid: Wolters Kluwer España.
- Rosas, Y. (2015). *Finanzas y Estrategia*. México: SBMAGAZINE.
- Viloria , J., Pedraza , L., Cuesta , K., & Pérez , K. (2016). Liderazgo informal en las organizaciones: Análisis sobre su impacto e influencia en la productividad y competitividad. *Revista Clío América Vol. 10 No. 19*, 31-42.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



Anexo 1. Encuesta dirigida al talento humano de la farmacia “Su Receta”

1. ¿Cuántas horas al día usted labora en la farmacia “Su Receta”?

8 horas

10-12 horas

2. ¿Considera usted que la asignación de tareas en la farmacia “Su Receta es equitativa?

Si

No

A veces

3. ¿Cuánta responsabilidad tiene usted al momento que le asignas actividades?

Mucha

Poca

4. ¿Considera usted que la gerencia debería cambiar la manera en que asigna las tareas?

Si

No

Anexo. 2 Tabulación de las preguntas de mayor aporte a la investigación

1. ¿Cuántas horas al día usted labora en la farmacia “Su Receta”?

Tabla 1. Horas de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
8 horas	3	37%
10-12 horas	5	63%
Total	8	100%

Elaborado por: Verónica Tenorio

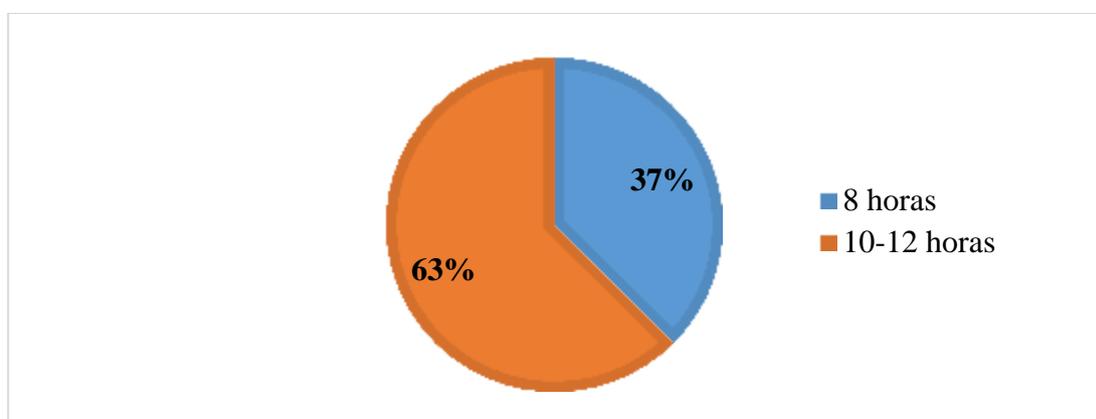


Gráfico 1. Horas de trabajo

Elaborado por: Verónica Tenorio

Análisis e interpretación

En base a la encuesta realizada a los miembros de la farmacia Su Receta, se obtuvo que el 63% de las personas laboran en un horario superior a los estipulado por la ley y un 37% mencionó que trabaja 8 horas diarias; situación que denota una inadecuada gestión por parte del gerente debido a que muchos de los colaboradores trabajan horas extras sin ser remuneradas, además de existir preferencias debido a que no todos los colaboradores realizan tareas de manera equitativa.

2. **¿Considera usted que la asignación de tareas en la farmacia “Su Receta es equitativa?**

Tabla 2. *Asignación de tareas*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	12%
No	4	50%
A veces	3	38%
Total	8	100%

Elaborado por: Verónica Tenorio

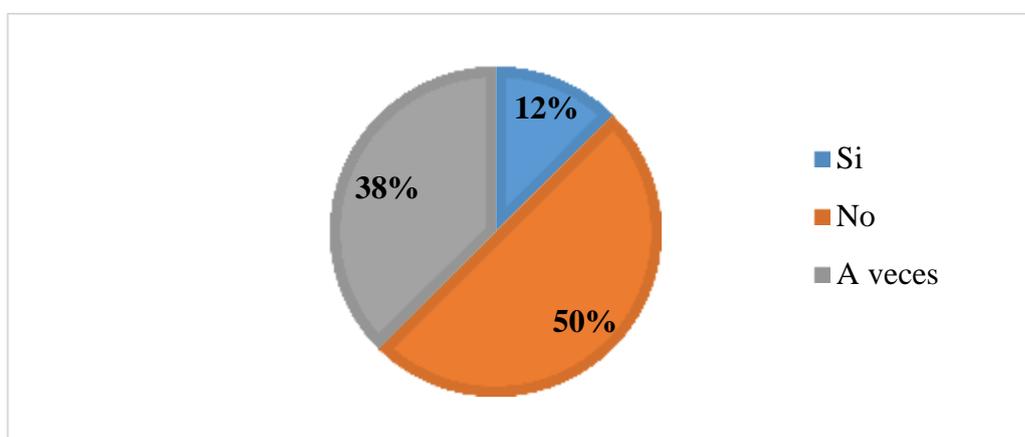


Gráfico 2. *Asignación de tareas*

Elaborado por: Verónica Tenorio

Análisis e interpretación

Según los datos arrojados en la encuesta, el 38% de las personas que laboran en farmacia Su Receta consideran que las tareas no son asignadas de manera igualitaria, el 50% expresa que no son equitativas y un 12% menciona que sin son asignadas de forma adecuada, situación que demuestra que no existe trabajo equilibrado entre los miembros de la farmacia, ya que un colaborador realiza más actividades que otro, lo que genera estrés laboral por ende un deficiente cumplimiento de sus tareas.

3. ¿Cuánta responsabilidad tiene usted al momento que le asignas actividades?

Tabla 3. *Carga de trabajo*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Poca	3	37%
Mucha	5	63%
Total	8	100%

Elaborado por: Verónica Tenorio

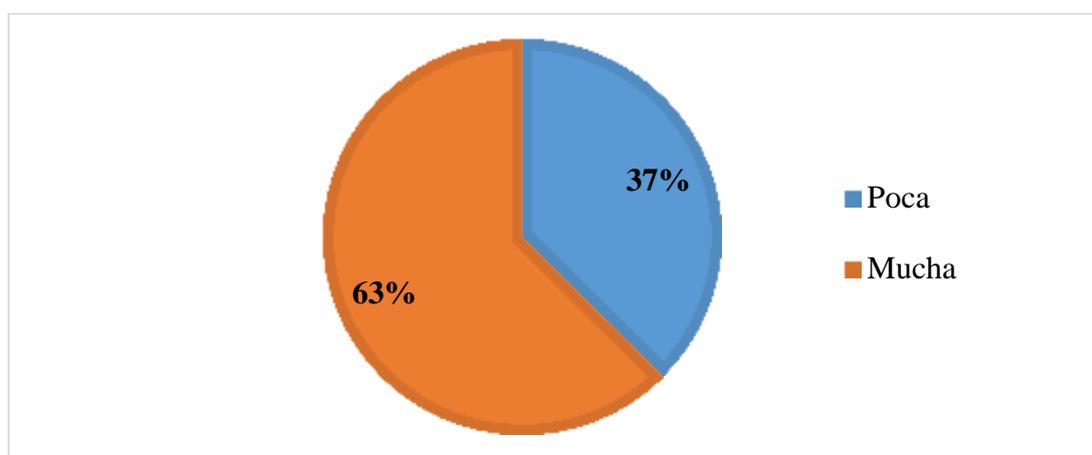


Gráfico 3. *Carga de trabajo*

Elaborado por: Verónica Tenorio

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos arrojados en la encuesta, el 63% de los colaboradores expresaron que existe mucha responsabilidad al momento de asignarle las tareas y un 37% consideró que la responsabilidad es poca, por lo tanto, se puede decir que la distribución de tareas es excesiva para una sola persona, debido a que no puede desarrollarla en su totalidad o en su defecto realizarla mal.

4. ¿Considera usted que la gerencia debería cambiar la manera en que asigna las tareas?

Tabla 4. Toma de decisiones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25%
No	6	75%
Total	8	100%

Elaborado por: Verónica Tenorio

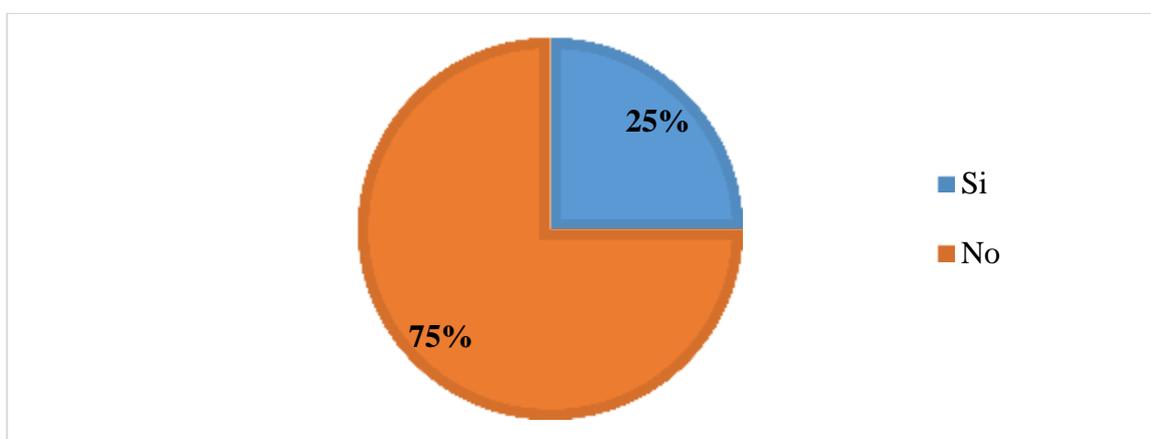


Gráfico 4. Toma de decisiones

Elaborado por: Verónica Tenorio

Análisis e interpretación

Como se puede observar en el gráfico el 75% de las personas consideran que el gerente deber llevar de una mejor manera la distribución de las tareas y un 25% dijo que no se debería cambiar; situación que refleja el descontento de los empleados por la deficiente administración del gerente, ya que no es capaz de direccionar de manera adecuada las funciones del personal.

RESÚMEN

En la farmacia “Su Receta” existen problemas de sobrecarga laboral, debido a que la distribución de personal es inadecuada, lo que ha generado desmotivación de los trabajadores y se deteriore el ambiente interno, además existe un liderazgo autoritario que provoca que las relaciones laborales afecten; el objetivo de la investigación consiste en analizar como la sobrecarga de trabajo influye en la productividad laboral de los miembros de la farmacia. El estudio de caso se acoge a la línea de investigación de la carrera “Modelo de gestión Administrativa” debido a que se analiza la gestión de talento humano en la asignación de funciones del personal de la farmacia “Su Receta”; además cuenta con una metodología conformada con el tipo de investigación descriptiva para la identificación de principales hallazgos; también se emplea el método inductivo porque se analizan las causas y efectos del problema analizado y como técnicas de investigación se presenta la encuesta, herramienta cuantitativa dirigida al talento humano de la institución para conocer la percepción de la población estudiada. La conclusión que presenta el estudio de caso expresa que los problemas ocasionados por la asignación de la carga de trabajo inequitativa generan la deserción de los trabajadores por el desgaste físico, mental y el no reconocimiento de las horas extras por parte de la directiva institucional.

Palabras Claves: Sobrecarga laboral, liderazgo, inventario, motivación

ABSTRACT

In the pharmacy “Your Prescription” there are problems of work overload, because the distribution of staff is inadequate, which has generated demotivation of workers and deteriorates the internal environment, in addition there is an authoritarian leadership that causes labor relations to be affected; The objective of the research is to analyze how work overload influences the labor productivity of the members of the organization. The case study is based on the research line of the “Administrative Management Model” degree because the analysis of human talent management in the assignment of functions of the pharmacy staff “Su Recipe” is analyzed; It also has a methodology conformed with the type of descriptive research for the identification of main findings; The inductive method is also used because the causes and effects of the problem analyzed are analyzed and as a research technique the survey is presented, a quantitative tool aimed at the human talent of the institution to know the perception of the population studied. The conclusion presented by the case study expresses that the problems caused by the allocation of the unequal workload generate the desertion of workers due to physical, mental wear and non-recognition of overtime by the institutional directive.

Keywords: Work overload, leadership, inventory, motivation