



**República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación
Para la Obtención del Título de:
Psicóloga Laboral y Empresarial**

**Tema:
Diseño de cargos como estrategia para mitigar la sobrecarga
laboral**

**Autora:
Daniela María Vélez García**

**Directora de Trabajo de Titulación:
Psic. Maricela Isabel Vega Velásquez, MSc.**

2022

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a mi familia por toda la confianza depositada en mí y el apoyo que me han brindado a lo largo de mi vida y también en todos mis años de carrera. A mi mamá quien siempre estuvo ahí para aconsejarme y siempre llevarme por el camino correcto, a mi hermano por levantarme el ánimo siempre que lo necesitaba.

Agradezco también a mis amigos quienes siempre estuvieron para mí y aconsejarme cuando lo requería y a mi pareja que nunca dejó que me rindiera y me brindaba aliento cuando estaba a punto de decaer.

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo está dedicado a Beatriz García, mi madre quien me ha brindado todo su apoyo tanto moral, emocional como económico para que yo pueda alcanzar con todas mis metas propuestas. A Marón Vélez, mi padre, que, aunque actualmente no esté presente, en vida siempre me brindó su cariño y atención. A Gabriel Unamuno, mi pareja, que en nuestros 7 años de relación siempre ha estado a mi lado tanto en mis buenos como malos momentos y a mis amigos quienes me han alentado para cualquier situación.

Quien suscribe DANIELA MARIA VELEZ GARCIA, hace constar que es el autor de la Tesis Titulada: Diseño de cargos como estrategia para mitigar la sobrecarga laboral.

Daniela María Vélez García

DISEÑO DE CARGOS COMO ESTRATEGIA PARA MITIGAR LA SOBRECARGA LABORAL

Daniela María Vélez García
danielamvg1112@gmail.com

RESUMEN

El presente trabajo investigativo busca analizar acerca de la sobrecarga laboral que existe en una empresa dedicada a brindar servicios logísticos a sus clientes con una nómina de aproximadamente 200 colaboradores entre administrativos y operativos, con el fin de desarrollar estrategias que logren mitigar o disminuir la afectación a los colaboradores mediante la observación para poder determinar de qué forma se está llevando a cabo la estructura organizacional de la empresa, verificar patrones repetitivos en cada una de las acciones de los colaboradores y validando mediante encuesta datos o resultados para reconocer si existe o no una desviación del propósito del cargo inicialmente para dichos trabajadores al ser una empresa que cada vez más está creciendo y por consecuente generan nuevas responsabilidades, que al no tener una descriptivo de funciones claro, se les atribuirán.

Palabras clave: Sobrecarga laboral, Desempeño laboral, Estructura Organizacional, Motivación Laboral, Competencias laborales.

INTRODUCCIÓN

La confrontación del empleado con los requisitos laborales que las empresas imponen actualmente puede, a su vez, conducir a resultados diferentes. Por un lado, a través de la adquisición y estabilización de conocimientos, destrezas, habilidades, la creación de actitudes positivas y la promoción de la orientación social del comportamiento individual, puede conducir al desarrollo de la personalidad, lo que sería sólo un punto de partida, ya que puede también tener consecuencias negativas, se convierte en una carga de trabajo que afecta los resultados de su trabajo en la organización donde ejercen sus funciones, provocando retrasos y pérdidas en los procesos (Padilla y Del Águila, 2015).

La sobrecarga laboral suele tener un gran impacto en la salud física y mental del empleado y, en algún momento, incluso en su vida familiar. Factores como la excesiva carga de trabajo y la necesidad de aumentar el índice de rendimiento son los elementos que se analizan debido a las altas exigencias que se demandan en los ambientes de trabajo y que provocan este problema (Campos & Beraun, 2014).

La encuesta es parte de la investigación, gobierno corporativo, responsabilidad social y competitividad de la economía ecuatoriana, la cual nos permite visualizar y comparar las diferentes formas de enfrentar un problema tan grande como la sobrecarga funcional en el mercado laboral y tareas.

Es indispensable que los trabajadores de una empresa estén comprometidos con su puesto y su desempeño en el mismo y realicen cabalmente las funciones que se les encomiendan al momento de incorporarse a dicha empresa; Pero también puede afectar al empleado cuando la estructura cambia, asumir nuevas responsabilidades y desestabilizar el horario laboral son situaciones contrapuestas que un empleador o un gerente debe tener en

cuenta para lograr la armonía organizacional y lograr mejores resultados en el tiempo y la evaluación.

El siguiente trabajo investigativo refiere principalmente a los empleados de una empresa especializada en servicios logísticos, ya que la estructura laboral actual hace que no tengan una definición precisa de las funciones que tienen que desempeñar, lo que genera duplicidad. Pérdida de trabajo o incumplimiento de ciertos deberes, ampliación de jornada, desmotivación dentro del área y finalmente abandono del trabajo.

Para mitigar esto, se deben implementar estrategias apropiadas para reducir este problema rediseñando las funciones del lugar de trabajo, considerando la creación de empleo y la realineación de responsabilidades. De esta forma, el empleado se siente más motivado en su desempeño y tiene mayor satisfacción laboral, lo que se traduce en una mejora en su productividad y lograr mejores resultados.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Desarrollar estrategias encaminadas a reducir la carga de trabajo del departamento de operaciones de una empresa orientada a servicios logísticos.

Objetivos específicos

- Identificar los problemas que conllevan la sobrecarga de funciones que se presentan actualmente
- Definir los mecanismos a emplear para la mitigación del problema.
- Identificar aspectos claves para el rediseño de las funciones de cargos.

Para lograr el alcance requerido en este trabajo investigativo se debe realizar la siguiente pregunta:

¿Cómo afecta la sobrecarga de funciones al desempeño laboral en una empresa de servicios logísticos?

MARCO TEÓRICO

En el ámbito corporativo, de los principales aspectos a evaluar es la organización en sí y sus modelos de gestión, los que permiten el funcionamiento de esta. Para que una empresa pueda abarcar de manera correcta sus diversos procesos, es necesario que se establezcan lineamientos para poder direccionar la forma en la cual se trabaja (Dominguez, et al. 2017).

Uno de los errores más comunes en las empresas es la poca definición de las estructuras, funciones y el alcance de estas, lo que imposibilita la correcta ejecución de las tareas asignadas. La sobrecarga de trabajo se presenta como un exceso en la carga laboral, ya sea por actividades, complejidad en lo que se va a desarrollar o dificultad excesiva (Patlán, 2013).

En ese punto se distorsiona por completo la percepción del colaborador lo que conlleva a que se excedan los esfuerzos para poder ejecutar con éxito las obligaciones.

Eso representa un problema al no poder completar lo solicitado, interrumpiendo la estimulación del colaborador que da paso a un trabajo desproporcionado, lo que en un período de tiempo prudencial representa un riesgo físico y mental que afecta de manera significativa a la calidad y estilo de vida del empleado (Checa & Chavarry, 2020).

Dentro de lo que abarca el contexto laboral, los factores que mayor sobrecarga

laboral reflejan en los trabajadores son los descritos a continuación:

Descriptivos de cargos no establecidos

Los descriptivos de cargos engloban información clave sobre los procesos recurrentes en las áreas y posición. Gracias a un análisis completo, el descriptivo se presenta como una herramienta que dota al colaborador de datos como la relación que tienen las diferentes áreas, el impacto que provoca su trabajo en otros departamentos, cuáles son esos socios estratégicos internos y, sobre todo, es una guía que establece períodos y modos de trabajo para y con la empresa, lo que ayuda en la eficiencia y administración de los recursos que promuevan ambientes de trabajo óptimos (Cuenca, J & Verazzi, L, 2020).

Cambios en la estructura laboral

Factores como cambios en sus estructuras, entorpecen los procesos de consolidación de información y, por ende, un mal ajuste de los descriptivos de cargos, que si bien, han sido trabajados con las personas responsables de cada una de las áreas o departamentos de la empresa, se han dan varios desfases o retrocesos que ponen en riesgo la labor de los colaboradores y su salud integral. Para Gil y García (2008) la mala distribución de tareas conlleva a la sobreexplotación del recurso humano que se simplifica con la mala práctica y el bajo desempeño.

En las organizaciones se producen cambios que permiten adoptar nuevas estrategias encaminadas a lograr los objetivos de forma más eficaz, eficiente y rápida, así como mantener a la organización al día en el mercado. Estos cambios involucran estructura, procesos, talento humano e influencias externas (Universidad de la Sabana Business

School, 2019).

Cuando se habla de cambio, se refiere a una transformación permanente en el tiempo, aunque no siempre hay una intención explícita de lograrlo. Es así como el cambio no necesariamente ocurre por una situación generada en la empresa, sino que también puede deberse a factores externos, como la tecnología.

Rotación del personal

Se refiere a la acción de las empresas de reemplazar a sus empleados, este proceso no se da por causas razonables como lo sería salir por jubilación o por defunción, sino que la empresa por motivos varios.

Entre los tipos de rotación del personal tenemos; la rotación voluntaria, siendo decisión del trabajador el darse de baja; la rotación involuntaria, donde es la empresa quien decide que el trabajador se retire de la empresa o de su cargo; rotación interna, donde el empleador decide cambiar de puesto al empleado mas no lo separa de la empresa; y rotación externa, donde el empleador separa al trabajador de la empresa en su totalidad (Coll, 2020).

Manual de funciones y procedimientos

Desde una perspectiva administrativa, este se refiere a un instrumento administrativo indispensable para la organización, lo que permitirá un mejor control de actividades esquematizadas en períodos de tiempo que vayan desde diarias, mensuales, semanales, quincenales, mensuales o en su defecto, ocasionales.

Esto direcciona también los procesos de formación, que en palabras de Cereceda y Gonzales (2020) indica que es un acto personalizado y completamente objetivo, donde gracias a la correcta definición de las tareas se puede brindar un entrenamiento o formación

específica.

Para complementar, los manuales de funciones dan paso al fortalecimiento de los lineamientos comportamentales dentro de las áreas, mediante el compromiso con las políticas internas que rigen a la operación para poder tener un mejor enfoque.

Cuando se realiza una correcta ponderación de las actividades y el tiempo que transcurre entre cada una de ellas, se pueden también contemplar los posibles escenarios que actuarán en pro y contra de cada uno de los procesos, pero para esto es necesario tener un acercamiento con los involucrados, con quienes se asignan jornadas específicas para identificar cuáles son aquellas actividades que llevan a cabo en su trabajo y de qué manera se va desarrollando cada una de ellas, cuantas personas están familiarizadas con el proceso y que tipo de recurso se emplea para poder alcanzar dicha función (Velásquez, 2011).

El manual de funciones tiene el objetivo de rediseñar los cargos de tal manera que cada uno de los colaboradores conozca detalladamente sus obligaciones y su rol dentro de la compañía, así como las normas que van direccionando el actuar (Chiang, et al, 2021).

El rediseño de cargo llevará consigo una sistematización de todas las acciones y operaciones que deben ser seguidas, fortalecidas y adaptadas para el funcionamiento correcto de la empresa, pero también para ello se deben llevar a cabo una serie de controles que permitan tener registradas aquellas situaciones en las que se salta la norma para poder ejecutar una función que requiere de aquello, desvinculando así al proceso inicial que se mantiene de forma secuencial para poder garantizar la operación y elimina los procesos para una mayor efectividad (Prieto, 2009).

Por otro lado, es necesario conocer además que consecuencias acarrea una sobrecarga laboral en el trabajador, es necesario que el empleador identifique y trabaje en

convertir el ambiente laboral en uno ameno para todos los empleados que laburen bajo su dirección. (Camacho y Mayorga, 2017). Entre las consecuencias psicosociales que trae la sobrecarga laboral, describiremos las siguientes:

Estrés laboral

Según Castillo, et al. (2020) el estrés laboral es un enorme agravante que imposibilita muchos aspectos de las operaciones, bloqueando por completo cualquier plan establecido para el desarrollo de funciones.

El estrés laboral es la reacción que exhibe el trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se adaptan sus habilidades y recursos, y que ponen a prueba su capacidad para hacer frente a una situación (Platán, 2019).

Esta situación se agrava cuando el trabajador no recibe el apoyo suficiente de sus compañeros o de sus superiores, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo y la forma en que lo realiza puede hacer frente a las demandas y presiones del trabajo

Es por ello por lo que el diseño de manuales de funciones debe responder a las necesidades reales de la compañía, pero también en el capital humano que se posee para poder segmentar los cargos a través de consignas específicas, para poder mitigar los excesos de trabajo y las desproporciones de tareas que debe realizar cada uno de los colaboradores Solís (2014).

Ansiedad

Hace referencia a la respuesta fisiológica natural de responder ante una amenaza latente percibida en un ambiente. Este, conlleva a una molestia emocional capaz de intervenir en el diario vivir de quien lo padece. En el contexto laboral, la ansiedad puede reducir el nivel de efectividad y productividad del trabajador, producto de la inestabilidad

emocional padecida en el momento pudiendo desarrollarse producto de un ambiente de trabajo desfavorable (Cigna, 2018).

La ansiedad de acuerdo con Mayo Clinic (2018), cuenta con dos dimensiones; ansiedad psíquica, el comportamiento y estado de ánimo del sujeto cuyos síntomas notables son a nivel cognitivo como el padecer preocupación, tensión, miedo desmesurado, insomnio, apatía, entre otros; y la ansiedad somática, refiriendo a aquella que produce síntomas físicos como taquicardia, dolores musculares, temblores, punzadas localizadas en la caja torácica, problemas gastrointestinales, entre otros.

Síndrome de Burnout

También conocido como el síndrome del trabajador quemado, hace referencia a un cansancio físico y psíquico producto de factores que generan estrés, muy común en ambientes laborales y a nivel educativo. Se caracteriza por un sentimiento asociado a la apatía o desgaste emocional, reducción de la eficacia y poca capacidad de concentración a nivel laboral (Sociedad española de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2019).

Generalmente se acepta que el agotamiento es un proceso de respuesta a la experiencia de ciertos eventos y se desarrolla secuencialmente en términos de aparición de características y síntomas globales.

El hecho de que la sintomatología varíe mucho de una persona a otra ha ayudado a profundizar las diferencias entre ciertos autores en momento de definirlo, porque depende de lo que se le dé más importancia: el síntoma que es presentado primero, a la secuencia completa del proceso, etc (Martínez, 2010).

Las personas que experimentan el burnout presentan un conjunto de síntomas como el agotamiento emocional, es decir, la sensación de agotamiento, pérdida de energía, agotamiento y

fatiga; la despersonalización o deshumanización consiste en el desarrollo de actitudes negativas hacia los demás, especialmente hacia aquellos con quienes se trabaja, acompañadas de irritabilidad y desmotivación; y la falta de realización personal, es la actitud negativa hacia uno mismo y el propio trabajo, refiriéndose a sentimientos de incompetencia y falta de productividad en el trabajo (Ortega & Correa, 2011).

Ausentismo Laboral

Según Galindo (2015) se entiende por "ausentismo en el trabajo"; que la ausencia o abandono del trabajo y de las obligaciones ajenos a ella, no respetando las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. También se puede definir como cualquier ausencia de una persona del trabajo, horas que correspondan a una jornada laboral y en la jornada laboral legal.

Los factores comunes encontrados en la literatura en empresas que reportan altas tasas de ausentismo, fueron las bajas medidas de clima organizacional, compensación, relaciones interpersonales y factores relacionado con la normativa de cada país, donde se ha observado que cuando los beneficios para la salud son mayores, es más probable que las personas estar ausente del trabajo.

Existen diversos factores que intervienen en el ausentismo laboral, estos son resultado de interacciones muy complejas entre el individuo y su trabajo (Borda, 2017). Se puede decir que existen determinantes en un nivel superior desde el punto de vista social, económico y político, que es importante analizar.

Factores individuales

Entre los factores individuales se encuentran relacionados con la edad, algunos estudios han demostrado que cuanto mayor es el personal, mayor es la tasa de ausentismo

asociada con la carga de trabajo o de enfermedad, mientras que otros que se centran en factores (Bastide, 2012).

Los estudios motivacionales han logrado documentar esta edad, representada en mayor tiempo desde la permanencia en la empresa, es un factor limitante de las ausencias, ya que el trabajador piensa que debería mantener su trabajo hasta la jubilación.

Factores organizativos

La estructura organizativa de una empresa y la asignación adecuada de roles, responsabilidades, poder y jerarquías puede influir positiva o negativamente en las motivaciones que pueden generar los trabajadores.

Aunque los mandos intermedios y superiores pueden crear un mal ambiente de trabajo al medidas punitivas, fiscales y coercitivas para obtener erróneamente mayor productividad, también puedes crear verdaderos equipos de trabajo en armonía que, caracterizada por la colaboración, la solidaridad, la responsabilidad colectiva, el respeto y el sentido de pertenencia a la empresa. Los factores de riesgo psico profesional son cada uno cada vez más importante en los determinantes del absentismo (Sánchez, 2015).

Motivación y satisfacción Laboral

Para Robbins (2004), las personas que cuentan con una motivación elevada expresan su buen desempeño a través del esfuerzo que emplean para desarrollar sus actividades. Por otro lado, así puede evidenciarse el grado de identificación de los colaboradores respecto a las metas y objetivos organizacionales.

Un nivel óptimo de motivación de los empleados implica una relación entre las expectativas de los empleados sobre su trabajo y los resultados obtenidos. Para organizaciones, entonces es importante estar al día ambos de esta relación, porque de esta

manera podrán identificar los factores motivadores que influyen en cada uno empleado (García & Forero, 2014).

Clima Organizacional

El concepto de clima organizacional (CLOR) hace referencia a una variable que tiende a representar todas las percepciones que comparten los trabajadores sobre su clima interno de trabajo, conformado por la importancia que les otorgan a sus experiencias laborales que influyen en el comportamiento del trabajador en su desempeño y por ende en la productividad organizacional (Pedraza, 2018).

Un clima organizacional estructurado se caracteriza por el hecho de que las personas perciben realidades favorables como el apoyo que reciben de sus jefes y compañeros, la calidad del trato entre las personas, la claridad con la que dicen lo que hacen, la actitud de herramientas y recursos para realizar el trabajo, estabilidad, consistencia, entre otros (Toro, 2013).

Pero sin embargo también puede ser de manera negativa bajo ciertos factores, uno de los más importantes, la rotación del personal, que según Martínez (2020), la salida de personas de sus puestos de trabajo, hace necesario a compensarlas mediante el aumento de entradas, como motivaciones con el objetivo de mantener el nivel óptimo del elemento humano para que opere el sistema, para esto es primordial que el personal se sienta motivado bien en sus lugares de trabajo, que estén en armonía y los colaboradores no se sientan desmotivados y tengan la necesidad de buscar otros lugares de trabajo.

METODOLOGÍA

Este trabajo investigativo está enfocado en una empresa que brinda servicios logísticos a sus clientes con una nómina aproximada de 200 colaboradores entre administrativos y operativos. El alcance de investigación es proyectivo, se analizarán las problemáticas de dicha estructura bajo una metodología inductiva-deductiva y también, de alcance cualitativo.

Para ello se utilizará como técnica de recolección de datos, la encuesta. Se utilizó un cuestionario estructurado, el cual fue aplicado a los colaboradores que han tenido aumento de responsabilidades para verificar el nivel de carga laboral que poseen y su nivel de satisfacción ante estos aumentos de responsabilidades.

Se utilizó un muestreo intencional para definir las unidades de estudio, seleccionando el área operativa de la empresa, y tomando como base los perfiles relacionados con el almacenamiento y distribución de la mercadería en general. Se trabajó con supervisores, ejecutivos de cuenta y asistentes de bodega, lo que da un total de 23 colaboradores.

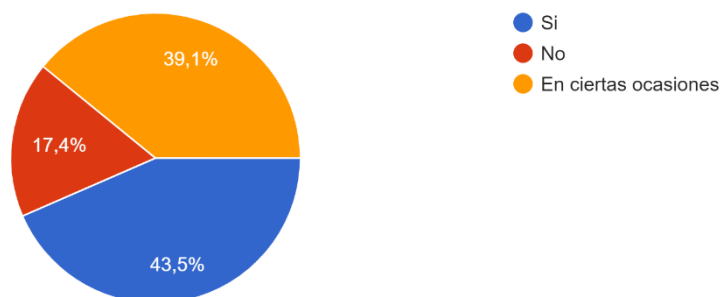
RESULTADOS

Para la recolección de datos estadísticos, se ha realizado una encuesta mediante la aplicación Google forms de la cual fue revisada y validado por el docente de titulación y el jefe de Recursos Humanos de la empresa a un total de 23 colaboradores de una empresa que brinda servicios logísticos para el conocimiento de su situación laboral y si existe sobrecarga laboral en ellos.

Figura 1

¿Cree usted que está sobrecargado de responsabilidades?

23 respuestas



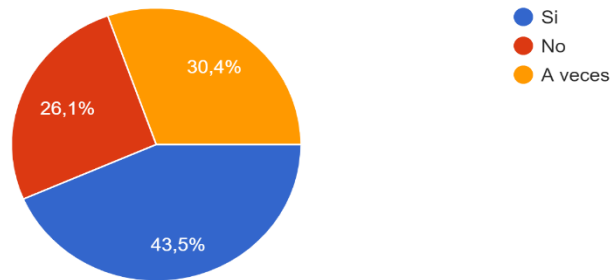
Fuente. Elaboración propia (2022).

En este gráfico se puede determinar que el 43,5% de la población siente que tiene sobrecarga de funciones, el 17,4% de los encuestados no creen que estén sobrecargados y el 39,1% de los encuestados sienten que en ciertas ocasiones tienen una sobrecarga.

Figura 2

¿Puede cumplir con todas sus actividades a tiempo?

23 respuestas



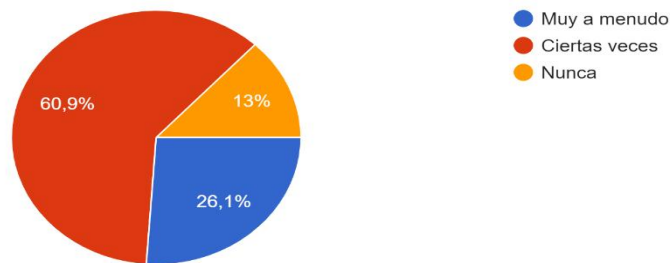
Fuente. Elaboración propia (2022).

En el gráfico estadístico se puede determinar en la población que el 43,5% pueden cumplir con sus actividades a tiempo, el 26,1% no puede cumplir con sus actividades en el tiempo indicado y el 30,4% lo puede hacer, pero no todo el tiempo.

Figura 3

¿Con qué frecuencia desea que pase el tiempo para retirarse del trabajo?

23 respuestas

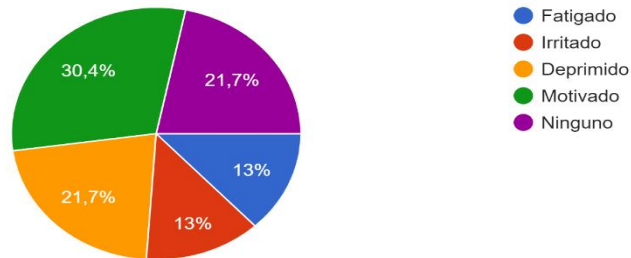


Fuente. Elaboración propia (2022).

En el gráfico anterior se puede determinar que el 26,1% de los encuestados desean de manera frecuente el retirarse pronto de sus labores, el 60,9% lo desean en ciertas ocasiones y el 13% de los encuestados se sienten a gusto y no desean retirarse pronto.

Figura 4

Cuando trabaja se siente...
23 respuestas

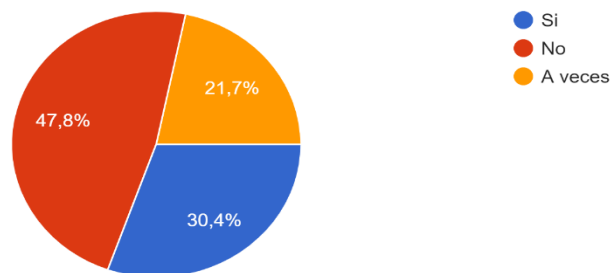


Fuente. Elaboración propia (2022).

En el gráfico se puede observar que el 30,4% de los colaboradores encuestados se sienten motivados, el 21,7% se siente deprimido, el 13% de ellos se siente irritado, el otro 13% se siente fatigado en su trabajo y el 21,7% restante no siente ninguna de las anteriores.

Figura 5

¿Se siente motivado por la empresa?
23 respuestas

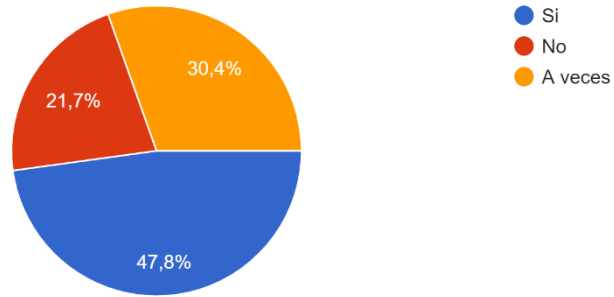


Fuente. Elaboración propia (2022).

En el gráfico estadístico se puede determinar que el 47,8 % de los encuestados no sienten que la empresa les brinda algún mecanismo de motivación, el 30,4% del personal si sienten que la empresa los motiva y el 21,7% siente que lo hacen en ciertas ocasiones.

Figura 6

¿Le asignan más trabajo de lo acostumbrado?
23 respuestas



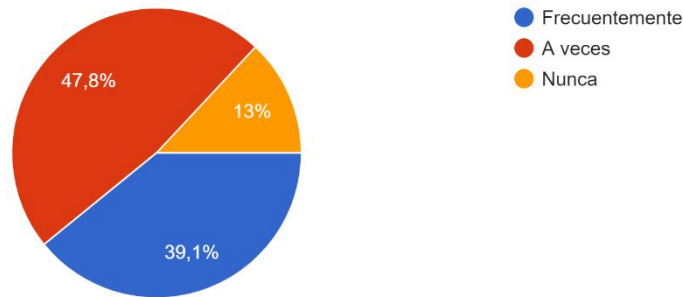
Fuente. Elaboración propia (2022).

Se puede determinar que al 47,8% de los encuestados les asignan más trabajo de lo que solían estar acostumbrados, al 21,7% no les asignan dichas labores y al 30,4% de los encuestados le asignan más responsabilidades en ciertas ocasiones, podría determinarse al reemplazar a algún trabajador.

Figura 7

¿Usted realiza actividades laborales adicionales a lo establecido en sus funciones?

23 respuestas



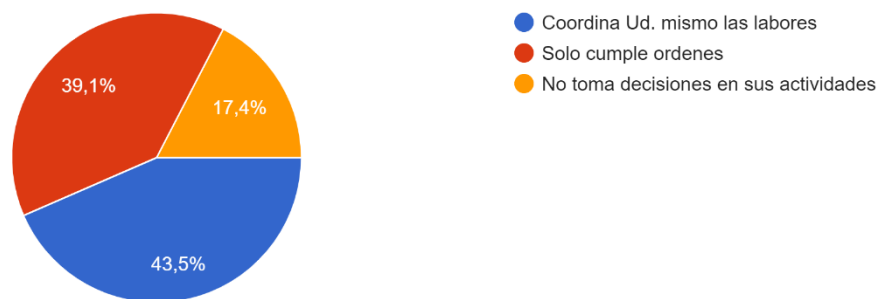
En este gráfico se puede observar que el 39,1% de los encuestados realizan actividades laborales aparte a las asignadas, el 47,8% las realizan en ciertas ocasiones y el 13% nunca realizan actividades adicionales a las que les fueron asignadas.

Fuente. Elaboración propia (2022).

Figura 8

Normalmente en su trabajo...

23 respuestas

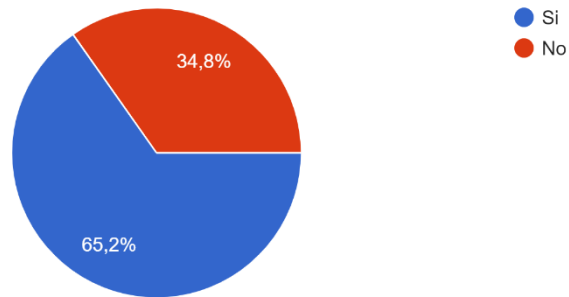


En este gráfico se puede observar que el 43,5% de los encuestados están a cargo de sus propias funciones, el 39,1% solo cumple órdenes y el 17,4% les asignan labores sin poder tener alguna opinión de mejora o cambio.

Fuente. Elaboración propia (2022).

Figura 9

¿Usted conoce las funciones para las que fue contratado?
23 respuestas



En este gráfico se puede observar que el 65,2 % conoce las funciones para las que fue contratado y el 34,8% no conoce sus funciones con exactitud

Fuente. Elaboración propia (2022).

REDISEÑO DE FUNCIONES

Se ha modificado las descripciones de cargos de los colaboradores a los que más les ha afectado el aumento de responsabilidades y han tenido sobrecarga laboral dentro de la empresa.

Cargo: Asistente de bodega:

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS
--

- Recibir, revisar e ingresar el producto proveniente del cliente, importaciones y/o devoluciones del mismo.
- Reportar las novedades en la recepción de productos.
- Organizar los productos en la bodega mediante la codificación existente.
- Llenar los registros manuales o en el sistema de los ingresos de mercadería.
- Señalizar la Bodega y rotular el producto.
- Preparar Consolidados y/o órdenes.
- Empacar las órdenes.
- Facturación

Cargo: Coordinador de bodega:

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS
--

- Investigar y conocer toda la información posible del cliente.
- Coordinar con las áreas pertinentes las actividades necesarias para conseguir que los requerimientos del cliente se cumplan.
- Coordinar con los clientes finales horarios de recepción de producto o trabajo realizado, si fuese necesario.
- Coordinar y monitorear las entregas y los retiros de productos de los clientes y dar solución a las novedades en entrega y/o retiros que se presentan.
- Recibir rutas y sus novedades cuando sea del caso.

- Enviar indicadores de gestión requeridos por el cliente o la organización.
- Revisar y emitir el detalle de facturación a fin de mes por servicios prestados.

Cargo: Supervisor de bodega:

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS
--

- Entregar toda la información necesaria real para aclarar cualquier duda o inquietud que pueda tener el cliente acerca del estado en que se encuentran sus productos y/o despachos.
- Buscar junto al cliente nuevas y mejores formas de comunicación.
- Resolver los incidentes de la calidad en conjunto con distribución y bodega.
- Mantener reuniones periódicas con clientes internos y externos para establecer sus necesidades y conseguir que la organización las satisfaga.
- Mantener el monto promedio de valor que les designan la empresa.
- Estar debidamente informado de los requisitos del cliente, así como de las reglamentaciones vigentes que afecten al servicio y seguridad del producto que maneja.

CONCLUSIONES

La sobrecarga laboral que se presenta en los colaboradores de esta empresa tiene como consecuencia el que no se sientan motivados, que no puedan cumplir con sus responsabilidades de manera correcta, desmotivación hacia la empresa, insatisfacción laboral, ausentismo, rotación de personal e inclusive el incumplimiento de objetivos que la empresa se propone. Teniendo en cuenta que la competitividad actual obliga a las empresas a reducir costos, incluidos los de personal, en ocasiones se decide reducir el número de empleados, por lo que la responsabilidad es de los que permanecen en la empresa. Es una problemática que proviene de un lugar en la que vela solamente por la satisfacción de los clientes que la del colaborador, de una mala estructura a causa del crecimiento de la empresa y una incorrecta delegación de nuevas funciones. Varia de los colaboradores que fueron encuestadas han determinado que, a pesar de conocer las funciones a realizar, sienten que no están haciendo su trabajo de manera correcta y se sienten deprimidos y fatigados debido a que sus jefes les dan más responsabilidades ante este crecimiento. Es primordial el tener una estrategia que permita mitigar esta sobrecarga, para ello fue necesario el rediseño de los perfiles que más han sido afectados por estos cambios.

RECOMENDACIONES

Para esta problemática como lo es la sobrecarga laboral es importante que exista una estructura organizacional concreta, donde los colaboradores tengan un conocimiento claro de sus funciones y responsabilidades a realizar, tener canales de comunicación directa, es decir el poder comunicarse con sus jefes acerca de sus problemas. Otro factor para mitigar este gran problema es que la empresa cree estrategias de motivación y el crear un ambiente de trabajo sano y armonioso para que los colaboradores se sientan capaces de cumplir con sus responsabilidades de manera adecuada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Astorquiza, B. & Castillo, M. (marzo 24, 2020). Estrés laboral en el mercado laboral. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155262601007>
- Bastide, P. (junio 8, 2012). Ausentismo: Un costo oculto cada vez más significativo. Reporte Big. <https://studylib.es/doc/5556044/ausentismo---un-costo-oculto-cada-vez-más-significativo>
- Borda, M. (2017). Ausentismo laboral: Impacto en la productividad y estrategias de control desde los programas de salud empresarial. Universidad del Rosario.
- Camacho, A. & Rocío, D. (septiembre 1, 2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Universidad Militar Nueva Granada. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Campos, L. & Beraun, E. (diciembre 12, 2014). Aspectos neuropsicológicos implicados en el desempeño laboral docente Huánuco 2014. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586061891003>
- Cereceda, Y. & Gonzáles, Y. (agosto 5, 2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869118004>
- Cigna. (julio 5, 2018). Cómo manejar la ansiedad en el trabajo. Cigna Official Site. <https://www.cigna.com/es-us/individuals-families/health-wellness/work-anxiety>
- Checa, L. & Chavarry, P. (octubre 20, 2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586066112002>

Chiang, M., Gómez, N. & Hidalgo, J. P. (octubre 1, 2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales.

Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504568573010>

Coll, F. (marzo 28, 2020). Rotación de personal.

Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>

Cuenca, J. & Verazzi, L. (2020). Comunicación interna total: Estrategia, prácticas y casos. Editorial UOC.

Dominguez, I., Barraca, J. & Prieto, V. (junio 29, 2017). Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral.

Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180653455006>

Galindo, M. (2015). Diccionario de economía y empresa. Ecobook.

García, M. & Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: Una explicación desde las ecuaciones estructurales. Psicomete.

Gil, P. & García, J. (julio 8, 2008). Efectos de la sobrecarga laboral Y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). un estudio longitudinal en enfermería.

Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243016308012>

Patlán, J. (noviembre 23, 2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21230026007>

Martínez, A. (septiembre 3, 2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la

- cuestión. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez, M. (mayo 8, 2020). Análisis de la rotación de personal. La cuenca.
- Mayo Clinic. (noviembre 20, 2018). Trastorno de síntomas somáticos - Síntomas y causas. Mayo Clinic. <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/somatic-symptom-disorder/symptoms-causes/syc-20377776>
- Ortega, C. & Correa, R. (marzo 5, 2011). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en el personal sanitario. Archivos de Medicina. <https://www.redalyc.org/pdf/503/50319889001.pdf>
- Padilla, A. & Del Águila, A. (enero 26, 2015). Factores que afectan a la sobrecarga de información a nivel directivo. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28041012004>
- Patlán, J. (abril 9, 2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/81762945010.pdf>
- Pedraza, N. (agosto 13, 2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6700989.pdf>
- Prieto, W. (mayo 18, 2009). Intermediación laboral. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=165013122002>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson Educación.
- Solís Cedeño, L. (abril 21, 2014). Niveles de ansiedad psíquica y somática presentes en los miembros del servicio Aero policial (SAP) de Quito, cuando son requeridos A intervenir en eventos que impliquen riesgo para su integridad.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3673/1/T-UCE-0007-112.pdf>

Sociedad española de salud y seguridad en el trabajo. (junio 11, 2019). El síndrome del quemado, es registrado por la OMS como enfermedad laboral. SESST. <https://www.sesst.org/el-sindrome-del-quemado-es-registrado-por-la-oms-como-enfermedad-laboral/>

Sánchez., D. C. (2015). Ausentismo laboral: Una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Revista Salud Bosque. <https://doi.org/10.18270/rsb.v5i1.182>

Toro, F. (2013). Gestión del clima organizacional. Cincel.

Universidad de la Sabana Business School. (septiembre 26, 2019). Transformación y cambios disruptivos, presente y futuro de las organizaciones. Inalde. <https://www.inalde.edu.co/blog/direccion-de-empresas/transformacion-y-cambios-disruptivos-presente-y-futuro-de-las-organizaciones/>

Velásquez, F. (julio 11, 2011). Análisis comparativo entre las perspectivas económica y administrativa de la determinación del nivel de producción y beneficio de la empresa. Análisis

Económico. <http://analisiseconomico.azc.uam.mx/index.php/rae/article/view/239>