



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

TÍTULO:

LA SOBRECARGA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSEMMANUEL S.A EN EL PERIODO 2021 AL 2023.

LINEA DE INVESTIGACION:

DESARROLLO EMPRESARIAL E INNOVACIÓN

MODALIDAD DE TITULACIÓN:

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CARRERA:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO A OBTENER:

LICENCIATURA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORA:

DOMENICA ESTEFANIA FERRER ZAMBRANO

TUTOR:

PHD. MÓNICA LLANOS ENCALADA

SAMBORONDÓN, ECUADOR

2024



Dedicatoria

A mi madre Rosa Zambrano, mi amiga incondicional que ha sabido formarme con buenos hábitos, valores y principios. Lo cual me ha ayudado a continuar y jamás rendirme ante los obstáculos presentados en el camino.

A mi padre Aristóteles Ferrer, que ha hecho lo imposible por ayudarme a culminar mi carrera y compartirme su fortaleza para atravesar esta etapa tan anhelada.

“soy fuerte, Aristóteles”



Agradecimientos

El principal agradecimiento a Dios, mi virgen de Fátima y a “papaaa” que me han guiado y dado la fortaleza en mis momentos más duros.

A todas las personas que de una u otra forma me ayudaron y me tuvieron paciencia en la realización de este trabajo.

Doménica Estefanía Ferrer Zambrano

Resumen

La sobrecarga laboral es una realidad que afecta a muchos conductores que trabajan en servicios de transporte. Por esta razón el presente trabajo tuvo como objetivo determinar la sobrecarga laboral y su incidencia en el ausentismo y productividad del personal de la compañía de transporte terrestre Transemmanuel S.A., en el periodo 2021 al 2023. La metodología de enfoque cuantitativo y cualitativo, es decir, mixta. De tipo descriptivo, se emplearon métodos empírico y estadístico. Como técnica encuesta aplicada mediante la batería UNIPSI, y el análisis documental de documentos facilitados por la compañía, la población estuvo constituida por los 38 empleados que integran la empresa y como muestra se escogió mediante el muestreo no probabilístico intencional a los 30 conductores profesionales. Como resultados el 53,3% de los conductores indicaron que trabajan entre 51 a 56 horas semanalmente, el 30% mayor a 60 horas y el 16,7% de 46 a 50 horas, con tareas de alta concentración como es el transporte de personal escolar y empresarial, la mayoría realizan varias funciones a la vez lo que es causa de molestias como irritabilidad, apatía, agotamiento y malas dinámicas en las relaciones laborales. En conclusión, se establecieron como estrategia para disminuir la sobrecarga laboral, ausentismo y productividad del personal; optimización de rutas y horarios para minimizar los tiempos de conducción excesivos y asegurar suficientes períodos de descanso; programas de capacitación en seguridad vial y desarrollo profesional; Fomentar políticas de conciliación laboral; Supervisión y evaluación continua de actividades adaptadas a las necesidades específicas de la compañía.

Palabras claves: sobrecarga laboral; derecho laboral; ausentismo; productividad; desempeño laboral

Abstract

Work overload is a reality that affects many drivers who work in transportation services. For this reason, the objective of this work was to determine work overload and its impact on absenteeism and productivity of the staff of the land transport company Transemmanuel S.A., in the period 2021 to 2023. The quantitative and qualitative approach methodology, that is, mixed. Descriptive, empirical and statistical methods were used. As a survey technique applied through the UNIPSICO battery, and the documentary analysis of documents provided by the company, the population consisted of the 40 employees that make up the company and the 30 professional drivers were chosen as a sample through intentional non-probabilistic sampling. As results, 53.3% of drivers indicated that they work between 51 to 56 hours weekly, 30% more than 60 hours and 16.7% 46 to 50 hours, with highly concentrated tasks such as transporting personnel. school and business, the majority perform several functions at the same time, which causes discomfort such as irritability, apathy, exhaustion and poor dynamics in work relationships. In conclusion, they are established as a strategy to reduce work overload, absenteeism and staff productivity; optimization of routes and schedules to minimize excessive driving times and ensure sufficient rest periods; traffic safety training and professional development programs; Promote work-life balance policies; Continuous supervision and evaluation of activities adapted to the specific needs of the company.

Keywords: work overload; labor law; absenteeism; productivity; job performance

Índice

Contenido

INTRODUCCIÓN	11
Planteamiento del problema	14
Pregunta de investigación	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos.....	15
Justificación.....	16
Alcance o Tipo de Investigación	17
CAPÍTULO I.....	18
MARCO TEÓRICO	18
1. LA SOBRECARGA LABORAL.....	18
2.1 Caracterización de la sobrecarga laboral	22
2.2 Factores que inciden en la sobrecarga laboral	23
2. EL AUSENTISMO.....	24
2.3 Tipos de ausentismo laboral.....	25
2.4 Causas del ausentismo laboral.....	26
2.5 Consecuencias del ausentismo laboral	27
3. PRODUCTIVIDAD	28
2.6 Tipos de productividad	29
2.7 Productividad laboral.....	30
2.8 La productividad en relación al desempeño laboral.....	31
CAPÍTULO II.....	33
METODOLOGÍA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN	33
2.1. Enfoque de la investigación.....	33
2.2. Tipo de Investigación	33
2.3. Métodos empleados (métodos empíricos, métodos estadísticos).	34
2.4. Técnicas e instrumentos de investigación	34
2.5. Instrumento de investigación.....	35
2.6. Período y lugar donde se desarrolla la investigación.....	36
2.7. Universo y muestra de la investigación	36
2.8. Definición y comportamiento de las principales variables incluidas en el estudio.....	37

2.9. Procedimiento y procesamiento de la información.....	39
CAPÍTULO III.....	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.1. Antecedentes y datos de la empresa.....	40
3.2. Análisis de resultados de las variables estudiadas	42
3.2.1. Análisis de los reportes de rutas para establecer la sobrecarga laboral.....	42
3.2.2. Análisis de resultados del test.....	43
3.3. Análisis de resultados de la variable ausentismo (por días)	51
3.4. Análisis de resultados de la variable productividad laboral (por rutas) .	52
CAPÍTULO IV	53
PROPUESTA.....	53
3.5. Presentación	53
3.6. Objetivos de la propuesta	54
3.6.1. Objetivo general.....	54
3.6.2. Objetivos específicos	54
3.7. Principios que la sustentan.....	54
3.8. Descripción	55
3.9. Desarrollo.....	56
3.10. Beneficios de la propuesta	57
3.11. Recursos necesarios.....	59
3.12. Costos de ejecución	59
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
APÉNDICES	71

Índice de tablas

Tabla 1. Población	37
Tabla 2. Operacionalización de variable	38
Tabla 3. Costo de ejecución de la propuesta	59

Índice de figuras

Figura 1 ausentismo laboral	25
Figura 2. Organigrama actual de la compañía transemmanuel s.a.	41
Figura 3. Resultados de la carga laboral por año	42
Figura 4. Genero.....	43
Figura 5. Edad	44
Figura 6. Horas de trabajadas a la semana	44
Figura 7. Circunstancias agobiantes en el trabajo.....	45
Figura 8. Tareas de alta concentración	45
Figura 9. Tareas que le causan molestias.....	46
Figura 10. Incidencias en el trabajo por sus propios medios	47
Figura 11. Comunicación cuando surgen problemas	47
Figura 12. Actividades asignadas que no se pudo cumplir	48
Figura 13. Incentivos que brinda la empresa	48
Figura 14. Suficiente tiempo para descansar	49
Figura 15. Situaciones de salud que podría afectar su rendimiento	50
Figura 16. Del ausentismo (por días) primer grupo	51
Figura 17. Resultados de la productividad (por rutas)	52

Índice de apéndices

Apéndice a. Cuestionario de investigación.....	72
Apéndice b. Tabulación de las variables estudiadas	74

Samborondón, 16 de Abril de 2024

Magíster o Doctor

Nombre del Director

Unidad Académica:

Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: LA SOBRECARGA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSEMMANUEL S.A EN EL PERIODO 2021 AL 2023, fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para su elaboración, por lo que se autoriza al estudiante: **FERRER ZAMBRANO DOMENICA ESTEFANIA** para que proceda con la presentación oral del mismo.

ATENTAMENTE,



Firma
Mgtr/ PhD. Mónica Llanos Encalada
Tutor(a)

PROCESO DE TITULACIÓN
CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Habiendo sido revisado el trabajo de titulación TITULADO: LA SOBRECARGA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSEMMANUEL S.A EN EL PERIODO 2021 AL 2023.

elaborado por DOMENICA ESTEFANIA FERRER ZAMBRANO fue remitido al sistema de coincidencias en todo su contenido el mismo que presentó un porcentaje del 8% mismo que cumple con el valor aceptado para su presentación que es inferior o igual al 10% sobre el total de hojas del documento. Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TRABAJO TITULACIÓN-FERRER DOMÉNICA

8%
Textos sospechosos

7% Similitudes
3% similitudes entre comillas
2% entre las fuentes mencionadas
1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TRABAJO TITULACIÓN-FERRER DOMÉNICA.docx ID del documento: 9179042aebdb7c4039c40c568a6ae2efc865b2 Tamaño del documento original: 1,77 MB	Depositante: MONICA DEL PILAR LLANOS ENCALADA Fecha de depósito: 16/4/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 16/4/2024	Número de palabras: 16.673 Número de caracteres: 113.213
---	--	---

Ubicación de las similitudes en el documento:



ATENTAMENTE,



Firma
Mgtr/ PhD. Mónica Llanos Encalada
Tutor(a)

Introducción

Las empresas hoy tienen que incrementar el trabajo enmarcado en cambios frecuentes que exponen al personal a expectativas y presiones para cumplir objetivos propios de la empresa para alcanzar así la ventaja competitiva en el mercado. Las empresas buscan reducir costos siendo la primera opción la reducción de personal lo cual lleva consigo a la sobrecarga de trabajo lo que provoca en la mayoría de los casos excedentes del límite de horas laborales estipuladas dentro las normativas del país. Este fenómeno se conoce como sobrecarga laboral que para El-Sahili (2012) se puede definir como “un exceso de demandas laborales que superan ampliamente las capacidades de una persona para reponerse” (p. 108).

Es pertinente abordar ese tema debido a que la sobrecarga laboral en los trabajadores, pueden llegar a tener ciertos efectos en el personal tanto psicológico y físico, dando paso a que el desempeño laboral sea bajo y repercuta en una desventaja al servicio que brinda la compañía.

Chiavenato (2019) indica que “La productividad se puede definir como la producción que genera una unidad productora en una unidad de tiempo, es decir, la cantidad que produce alguien durante un periodo determinado” (p. 35).

Además, la productividad de un trabajador está determinada por su nivel de salud, placer y bienestar, los cuales desempeñan un papel importante en su vida laboral. Un individuo necesita un ambiente de trabajo adecuado que fomente la confianza y elimine por completo las actitudes y creencias negativas que afecten en su desempeño en la empresa para poder alcanzar un alto nivel de productividad en el trabajo.

Antecedentes Internacionales

Marroquín (2020) en Cali – Colombia realizó una investigación con el objetivo de “Describir la relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral que asumen ingenieros de sistemas que laboran en el área de desarrollo de empresas tecnológicas de la ciudad de Cali en el año 2020” (p. 29). Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo transversal no experimental, que examina datos de un período de tiempo específico, para probar la hipótesis de que existe una relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga de trabajo asumida por

los colaboradores activos. La investigación se desarrolló desde un paradigma positivista. El cuestionario utilizado para recopilar los datos se compone de cuatro áreas analíticas que miden elementos de trabajo, carga de trabajo, contenido del trabajo y datos sociodemográficos.

En el ámbito del procesamiento de datos se ha descubierto que, en casos de ausencias persistentes, existe una compensación positiva considerable entre el ausentismo y la sobrecarga laboral que asumen los compañeros. Por tanto, se puede concluir que los 20 ingenieros que participaron en el estudio tuvieron un impacto directo en la cantidad de trabajo que tuvieron que realizar. Como resultado, se considera importante investigar más a fondo la relación entre las dos variables porque, mientras que el ausentismo impacta negativamente a la empresa en su conjunto, la sobrecarga impacta negativamente el bienestar general del empleado.

Solano (2021) en Lima- Perú realiza un estudio cuyo propósito fue “determinar la influencia de la carga de trabajo sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos pertenecientes a una empresa privada de Lima Metropolitana” (p. 3). La muestra estuvo compuesta por 198 trabajadores, con edades comprendidas entre 18 y 48 años ($M=26$; $DE= 5,39$), de los cuales el 56,6% fueron mujeres y el 43,4% hombres. Se utilizaron tanto el Cuestionario de Satisfacción Laboral (S21/26) como la Escala de Carga Laboral.

La carga de trabajo y la satisfacción intrínseca no se correlacionan entre sí ($r = -.073$; $p \leq .305$), ni con la satisfacción con la supervisión ($r = .016$; $p \leq .825$), la calidad de la producción ($r = -. 027$; $p \leq .706$), o carga de trabajo y participación ($r = .049$; $p \leq .490$), según los resultados. La conclusión es que no existe correlación entre la satisfacción laboral y la carga de trabajo. En consecuencia, la variable carga de trabajo tampoco tendría efecto sobre los aspectos de satisfacción laboral.

Londoño (2021) en Bogotá - Colombia presentó un estudio cuyo propósito fue es “exponer la situación o problemática que comúnmente llegan a presentar las organizaciones o empresas con su grupo de colaboradores en materia de ausentismo laboral sea de forma justificada o injustificada, y que, de cierto modo, generan afectación en la productividad” (p. 1). Este ensayo emplea una metodología de investigación deductiva, un enfoque cualitativo para la

recopilación de datos, un análisis descriptivo en profundidad y enfoques hipotéticos-deductivos específicos. Se puede concluir que la causa principal del absentismo laboral en las empresas es la presentación de excusas médicas por enfermedades comunes y accidentes laborales. Como resultado, las empresas deben mejorar sus programas y estrategias de prevención y motivación para reducir el ausentismo y retener a los empleados.

Antecedentes Nacionales

Arcos (2017) en Quito – Ecuador realizó una investigación con el objetivo general de la presente tesis es: “Determinar la sobrecarga de trabajo y su influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Gerencia Nacional de Negocios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP” (p. 10).

La Encuesta de Sobrecarga Laboral y Compromiso Organizacional, que fue administrada a una muestra de 349 empleados, fue una de las herramientas utilizadas en el diseño de la investigación con enfoque cuantitativo. Los resultados del análisis mostraron que existe un nivel medio-bajo de sobrecarga laboral, y que existen indicios de sobrecarga laboral, como jornadas laborales más largas.

Se descubrió que existe un nivel medio de compromiso organizacional, siendo el compromiso de continuidad el aspecto más notorio de la organización. Se realizó un análisis estadístico de regresión lineal para determinar el impacto de la sobrecarga de trabajo en el compromiso organizacional. Los resultados mostraron que existe una relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y el compromiso organizacional, siendo mayor la sobrecarga menor el compromiso organizacional. Por último, se ha puesto en marcha un plan que pretende mejorar la sobrecarga de trabajo que sienten los socios de CNT EP para fomentar el compromiso organizativo.

Casa (2018) en Ambato – Ecuador realiza un estudio para “Investigar el ausentismo laboral y el impacto de la productividad en los trabajadores de la empresa Plasticaucho S.A en el cantón Ambato de la provincia de Tungurahua” (p. 29). El paradigma sociocrítico fue la metodología empleada para la investigación, con foco en comprender la realidad única de cada persona y

recopilar datos de acuerdo con el contexto social en el que se desenvuelve el trabajador. Esto permitió el análisis de las hipótesis descubiertas a partir de la versión del involucrado y la retractación de datos que permitieron la simplificación general del conocimiento. La recomendación del estudio fue crear un plan de control del ausentismo laboral de Plasticaucho S.A., que establezca una acción sistemática, premeditada e integral.

Donde la empresa busca el bienestar general de sus empleados para fomentar un sentido de compromiso con el trabajo y demostrar preocupación por el bienestar de su fuerza laboral además de la productividad y la viabilidad a largo plazo del negocio. Por lo tanto, para lograr el bienestar empresarial y el éxito de la aplicación del plan, usted se involucrará con el equipo multidisciplinario, que aporta su conocimiento desde su propia disciplina y luego colabora transversalmente para contribuir con soluciones alternativas que mejoren a los trabajadores. desarrollo y calidad de vida, elevando en definitiva la productividad de la empresa.

Planteamiento del problema

La empresa Transemmanuel S.A., desde el 2018, ofrece el servicio de transporte personal. En el tiempo de confinación por la pandemia, aumentaron las contrataciones del servicio, lo que llevó a emplear a más conductores profesionales, por ende, hubo un alto ingreso por los servicios brindado a las empresas farmacéuticas.

La problemática empieza en el 2023, cuando la situación respecto a la emergencia sanitaria mejoró y se decidió a nivel mundial continuar las actividades cotidianas con normalidad. Los precios estipulados de las rutas se mantuvieron, se realizaron ciertos cambios de conductores profesionales, incrementaron a 11 rutas diarias con un horario de 6 días laborables en comparación a los años anteriores 2021 y 2022 que realizaban entre 8 a 9 rutas diarias, por ende la demanda de rutas obtenida en el 2023 causó a ciertos conductores profesionales exigencia de carga física extra al cuerpo, resultando en problemas físicos asociados con el estrés, dolores de cabeza, alteraciones del sueño y problemas digestivos, así como cansancio mental, ansiedad y depresión (Ríos, 2023).

De tal manera que el ausentismo aumentó por motivo de los factores mencionados, llevando a disminuir con un mayor porcentaje de productividad laboral en comparación al 2021 y 2022.

Se percibe la necesidad de llevar a cabo este estudio debido a que el ausentismo laboral de los conductores profesionales de la compañía Transemmanuel S.A., aumentaron en el 2023 por las afectaciones antes mencionadas, a lo cual no se le ha dado la importancia adecuada y no se ha clasificado cuáles son los factores más frecuentes que generan dicha ausencia, pero que han ocasionado caída de la productividad laboral en la organización.

La mejor forma de incrementar las posibilidades de éxito es identificando las causas más frecuentes de la sobrecarga laboral que llevan al ausentismo del personal y la baja productividad laboral en la empresa. Una vez demostrada la necesidad de la empresa, se propone establecer estrategias que disminuyan el problema de ausentismo y productividad del personal de la compañía de transporte terrestre Transemmanuel S.A.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de sobrecarga laboral y su incidencia en el ausentismo y productividad del personal de la compañía de transporte terrestre Transemmanuel S.A.?

Objetivo general

Determinar la sobrecarga laboral y su incidencia en el ausentismo y productividad del personal de la compañía de transporte terrestre Transemmanuel S.A., en el periodo 2021 al 2023.

Objetivos específicos

- Identificar las características de la sobrecarga laboral, los índices de ausentismo y productividad
- Realizar un diagnóstico de la sobrecarga laboral y su impacto de la productividad de los conductores profesionales de la compañía de transporte terrestre Transemmanuel S.A.
- Establecer estrategias que disminuyan el problema de sobrecarga laboral a fin de disminuir el ausentismo y mejorar la productividad en el personal.

Justificación

La decisión de realizar este estudio fue motivada por las condiciones laborales de los conductores contratados por la empresa de transporte terrestre Transemmanuel S.A. Estos conductores se han visto obligados a sobreexplotar sus capacidades físicas, emocionales y mentales a un ritmo acelerado para poder cumplir con sus obligaciones laborales, lo que puede resultar en fatiga extrema o agotamiento emocional y sobrecarga de trabajo. El propósito del estudio es determinar si la sobrecarga laboral incide en el ausentismo y productividad del personal de la compañía de transporte terrestre Transemmanuel S.A.

La problemática planteada aún no recibe la atención que se requiere por parte de la compañía de transporte terrestre Transemmanuel S.A. y en este campo no existen suficientes investigaciones actualizadas en el país, por eso la importancia de investigar y realizar este proyecto, debido a que proporcionará una base sólida para el conocimiento sobre las circunstancias y elementos que pueden ser estresantes para las personas, y para comprender la conexión entre la sobrecarga de trabajo y el ausentismo recurrente del personal de la empresa.

El presente estudio permitirá comprender las circunstancias que rodean el ausentismo, los empleados que acuden cada día a desempeñar sus funciones dentro de la empresa, los factores que influyen en el lugar de trabajo y cómo perciben estos trabajadores esta sobrecarga del mismo.

Por tanto, este trabajo se ofrece para explicar la relación entre la sobrecarga laboral y su incidencia en el ausentismo y productividad del personal con el fin de proporcionar a las futuras empresas la información que necesitan para buscar estrategias de motivación y prevención de a los colaboradores que se ajusten a las exigencias del lugar de trabajo para minimizar demoras en el negocio y producir un uso adecuado de la información y retroalimentación en los escenarios que se presentan dentro del objeto de investigación.

Al establecer estrategias que mitiguen la sobrecarga de trabajo, ausentismo y productividad laboral, los beneficiarios directos serán el personal transportista y los directivos. Además, se beneficiará indirectamente a los usuarios de la compañía de transporte terrestre Transemmanuel S.A.

Durante la investigación, será posible gestionar la carga laboral provocada por el ausentismo para mejorar el desempeño de los colaboradores y establecer un equipo de trabajo fuerte que fomente un ambiente profesional positivo, gracias a los datos recopilados sobre la relación entre la sobrecarga laboral y sus efectos acerca del ausentismo y la productividad del personal.

Esta investigación también permitirá determinar cómo los factores asociados con el lugar de trabajo consiguen afectar la salud mental y el bienestar general de los trabajadores. Esto se debe a que, si bien la motivación y la satisfacción laboral de los empleados están influenciadas por la sobrecarga de trabajo y las experiencias laborales personales, estas variantes también pueden tener un impacto en el desempeño, el bienestar y la satisfacción profesional de los empleados. A través de este estudio se desarrollan destrezas analíticas e investigativas que mejoran la gestión de determinadas problemáticas tanto en el contexto profesional como personal. En otras palabras, este informe facilita el desarrollo del pensamiento crítico y las habilidades de resolución de problemas al ayudar a conectar con las realidades del lugar de trabajo.

Alcance o Tipo de Investigación

Se dispone de un enfoque exploratorio y descriptivo transversal que implica recolectar datos que aborde la empresa de transporte terrestre Transemmanuel S.A. a partir de escenarios problemáticos que se han manejado. Como resultado, se contará con detalles específicos acerca de la sobrecarga laboral y sus efectos sobre la productividad y el ausentismo de la población analizada. A cada empleado o chofer de la compañía que participó en la investigación de campo se le asignó una situación específica para trabajar y se extrajeron conclusiones generales utilizando la técnica inductiva como mecanismo de pensamiento.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. La sobrecarga laboral

La sobrecarga de trabajo es el punto en el cual el tiempo destinado para la ejecución de la carga de trabajo asignada supera el máximo de horas laborables, ya sea en el sitio de trabajo o fuera de este. La sobrecarga de trabajo ocurre cuando la cantidad de tiempo en la carga prescrita excede las horas de ocupación asignadas y el encargo se completa fuera del horario comercial habitual, ya sea dentro o fuera del lugar del oficio.

Fernández (2021) indica que es “el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral” (p. 27). Es importante recalcar que cuando hay sobrecarga de trabajo las empresas suelen alargar las jornadas. Esto hace que los empleados experimenten desafíos dentro de su unidad familiar debido al largo tiempo que pasan fuera de casa, lo que tiene un gran impacto perjudicial para la educación de sus hijos y eventualmente hace que el trabajador se sienta insatisfecho.

Alcayaga (2016) afirma que la sobrecarga de trabajo tiene una serie de efectos negativos en los empleados, entre ellos exigencias psicológicas relacionadas con los puestos desempeñados por los colaboradores que requieren de una red de apoyo; cuando esto no se da, los empleadores experimentan una evidente sobrecarga que baja su calidad de vida y de trabajo; Como resultado, en el momento en que los trabajadores sienten que su carga de funciones que excede su capacidad y que sus responsabilidades se les escapan, sus niveles de estrés son significativamente más altos.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) indica que “La sobrecarga de trabajo se reconoce asimismo como un factor de riesgo psicosocial” (p. 82). Por tanto, los gobiernos, los empleados y los propios empleadores pueden tomar medidas para salvaguardar la salud de estos últimos.

Según Marcilla y Ugarte (2020) los riesgos psicosociales son aquellas situaciones y condiciones laborales que tienen un efecto adverso en el bienestar físico, mental y social de las personas, así como en sus condiciones laborales.

Estos factores incluyen el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y cómo se llevan a cabo las tareas.

Según Mendoza et al. (2020) existen condiciones físicas asociadas al trabajo, la autonomía y el control del trabajador sobre su trabajo, los estilos de gestión y sistemas de apoyo social, el entorno laboral, las condiciones del contrato de trabajo, la jornada laboral, etc., todas ellas relacionadas con los riesgos psicosociales. Además, dijo que, si esta exposición no se gestiona, tiene un impacto en la salud, el desempeño, el bienestar y la satisfacción del empleado.

En cuanto a la afirmación de Santillán (2022), existen varios factores que pueden contribuir a los riesgos psicológicos en el lugar de trabajo:

- Una disminución en las características de la tarea, como la carga de trabajo, el nivel de habilidades, la repetitividad, la automatización, la velocidad de trabajo rápida, la precisión, la responsabilidad, y falta de autonomía.
- Falta de jerarquía definida
- Problemas en los canales de comunicación e información
- Relaciones interpersonales deterioradas
- Estilos de liderazgo y procesos de socialización inadecuados
- Particularidad del trabajo
- Diseño e infraestructura del lugar de trabajo
- Salarios y compensaciones al trabajador
- Permanencia y condiciones físicas Ambiente de Trabajo
- Tiempo de la jornada: descansos, días festivos, horas extras, turnos, entre otros (Santillan, 2022).

La información anterior demuestra que el riesgo psicosocial de una persona puede surgir de una variedad de factores, muchos de los cuales están directamente relacionados con el crecimiento de una organización. Sin embargo, sería un desafío enumerar todos los riesgos psicosociales que pueden enfrentar los empleados. ya que estos diferirán y dependerán de las características internas específicas de cada negocio.

En cuanto al marco legal se puede citar a los derechos de los trabajadores que en Ecuador está reglamentado por la Constitución de la República del Ecuador (2012) en el artículo 33 señala que:

El trabajo es un derecho y el deber social, fuentes de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a la persona trabajadora el pleno respeto a su dignidad, vida decorosa, remuneraciones y exclusiones justas y el desempeño de un trabajo saludable (pp. 17).

Según la idea antes mencionada, sería deber de toda la sociedad, actuando a través de las instituciones y la estructura del Estado, garantizar que los empleos y el trabajo estén disponibles en toda la nación en forma segura.

El Código de Trabajo (2017) en el cual se indica que los empleados en el país están obligados a respetar sus derechos laborales para preservar su integridad. Algunos de estos derechos incluyen recibir el salario mínimo, tener beneficios del Seguro Social y no enfrentar prejuicios o trato injusto en el trabajo. La actividad laboral también se encuentra regulada por el Código de Trabajo (2017) en su artículo 410 prevé que:

Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo (p. 66).

Es decir, es responsabilidad del empleador tomar todas las medidas apropiadas para salvaguardar la vida y la salud de los empleados.

Respecto a la jornada laboral es importante señalar que, en Ecuador, el Código de Trabajo (2017) establece como 40 horas, el máximo de horas laborables a la semana. Asimismo, en su artículo 47 expresa que: “la jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario” (p. 14).

Sobre lo expuesto, cuando a un empleado se le asignan responsabilidades adicionales de manera excesiva, desproporcionada y continua, se le conoce como sobrecarga de trabajo. Por tanto, la actividad excesiva supone un peligro psicológico que disminuye la calidad de vida del

trabajador en lugar de estimularlo. Por otro lado, en el artículo 50 se establece que:

Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias. Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores (p. 15).

Ley de Seguridad Social (2022) exige que los empleadores se aseguren de que no exista ningún riesgo para la salud o la seguridad de sus empleados, es así que en el artículo 155 lineamientos de Política se explica que:

El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral (p. 35).

Teniendo en cuenta todo lo dicho anteriormente, se puede concluir que la sobrecarga de trabajo se produce cuando el tiempo necesario para ejecutarlo predilecto excede el número máximo de horas de trabajo y se realiza fuera del horario comercial habitual, ya sea afuera o en el lugar de la compañía.

La sobrecarga de roles es el resultado de tener demasiado trabajo que hacer en un período de tiempo determinado, cuando las demandas totales de tiempo y energía asociadas con las actividades prescritas por múltiples roles laborales y familiares son demasiado grandes para desempeñar esos roles de manera adecuada o cómoda. La OMS define esto como "una forma de conflicto entre el trabajo y la familia" (Organización Mundial de la Salud, 2010).

La ampliación de la jornada laboral coincide con problemas familiares, incluidos los desafíos en la crianza, la supervisión de los niños y la preparación educativa, que se subcontratan a partes que frecuentemente no son parientes cercanos y, por lo tanto, generan gastos adicionales para el empleado en los consumos dentro de la casa. Los padres y los niños se distancian unos de otros como resultado de esta falta de conexión, lo que crea patrones disfuncionales en

las familias que incluyen tasas más altas de divorcio, uso indebido de drogas, violencia familiar y delincuencia juvenil (Hubson, Delunas, & Kesic, 2001).

2.1 Caracterización de la sobrecarga laboral

González & Gutiérrez (2006) definen la sobrecarga de trabajo como cualquier exceso de este que un empleador asigna a un empleado fuera de tiempo, lugar y ámbito; es decir, actividades que debe realizar exteriormente del horario laboral. Durante estas horas podría estar con su familia, realizando tareas de ocio o descansando, pero se ve obligado a trabajar porque teme perder su empleo. El abuso generalizado que se produce en el lugar de trabajo tiene un impacto negativo en el bienestar físico y emocional de las personas, lo que las hace menos efectivas en la empresa.

Según García & Hoyo (2023) estos requisitos son irracionales e inhumanos ya que el trabajador no debe estar sujeto a ellos porque existe un contrato de trabajo preexistente que especifica las tareas que le corresponden, sino por ansiedad de trabajar bajo presión de tiempo, donde el empleado percibe ser amenazado y con miedo de no poder terminar sus tareas en todo momento, y el trabajo estresante, que es un factor muy negativo donde se siente inferior e incapaz de hacer frente a sus deberes, se encuentran entre las características que lo definen. Estar desempleado es hacerlo principalmente en contra de su voluntad.

Sin embargo, según Patlán (2013), los rasgos más comunes que caracterizan la sobrecarga laboral son la ansiedad, que resulta de trabajar demasiado bajo presión; lo cual es un rasgo muy grave porque provoca irritabilidad, apatía y una depresión excesiva de la motivación; el síndrome de agotamiento, que es una combinación de ansiedad y depresión y hace que el trabajador se sienta siempre agotado y agotado por su trabajo; y malas dinámicas y relaciones laborales que impiden que un colaborador sea sociable y amigable con su equipo.

De lo anterior se desprende que los rasgos que caracterizan la sobrecarga laboral tienen un impacto perjudicial en los sujetos sociales, ya que perjudican su crecimiento social, empeoran su salud física y mental y minan al máximo su poder y vitalidad. socializar y formar amistades, pero también aumenta su carga

psicológica al sacar a relucir temas como preocupación, estrés, desesperación, miedo e impotencia. Como resultado, su calidad de vida, bienestar y nivel de realización personal se ven afectados negativamente.

2.2 Factores que inciden en la sobrecarga laboral

Alcover et al. (2012) afirman que “La sobrecarga de trabajo puede ser mental o física, cuantitativa o cualitativa, eventual o crónica, así como encontrarse relacionada con las demandas de la tarea o con el conflicto de tareas cuando estas se combinan” (pp. 48-49). Se podría definir la sobrecarga de trabajo como el estado en el que un aumento de cualquiera de sus componentes –físicos o mentales– conlleva restricciones para el trabajador en sus actividades o tareas diarias; En otras palabras, es el estado en el que las exigencias diarias excesivas provocan un desgaste psicológico, emocional y físico.

Patlán P. J. (2013) indico que, desde un punto de vista cuantitativo, la sobrecarga laboral se asocia con baja motivación, baja autoestima y ausentismo; por el contrario, desde un punto de vista cualitativo, resulta en descontento de los trabajadores y pérdida de confianza.

Alcover et al. (2012) quienes citan a (Meijman y Mulde1 1998; Tattersall, 2000) indican que “los factores que influyen sobre esta sobrecarga de trabajo son diversos (condiciones de trabajo generales, factores ambientales, asignación al puesto o relaciones interpersonales), las exigencias de la tarea parece que desempeñan un papel fundamental en interacción con los señalados” (p. 49).

Debido a que es uno de los precursores del surgimiento de estados de fatiga mental y/o física, estrés, síndrome de burnout y otros problemas psicosomáticos que pueden afectar el bienestar de los trabajadores en el trabajo, experimentar sobrecarga a su vez tiene un impacto perjudicial en los trabajadores salud y Bienestar.

Según Rubio et al. (2007) el estrés por no finalizar una tarea y el esfuerzo mental necesario para ejecutarla es una de las principales causas de sobrecarga laboral y deterioro en los profesionales de la salud. Esto se traduce en una paulatina repetición de errores que pueden tener consecuencias desfavorables,

y va de la mano de las limitaciones de tiempo que impiden periodos adecuados de recuperación y descanso durante la noche.

En este orden de ideas, hay que tener claro que pueden existir factores adversos o de riesgo que pueden dar una respuesta limitada a sus funciones o que hacer diario, como lo son: edad; nivel de aprendizaje; estado de aprendizaje; las características de personalidad; las actitudes hacia la tarea: motivación, interés, satisfacción.

2. El ausentismo

La palabra ausentismo es sinónimo de absentismo, que de acuerdo a La Real Academia de la Lengua Española (2023) define este concepto como la “Abstención deliberada de acudir al lugar donde se cumple una obligación” Entonces, el concepto de ausentismo laboral se define de acuerdo a Gómez (2014) “Toda ausencia del trabajo, sea justificado o no, computable por la diferencia cronológica existente entre los tiempos de trabajos contratados y los efectivamente realizados” (p. 6).

En general, el ausentismo laboral se refiere a la ausencia de un trabajador de su lugar de trabajo, independientemente de si está justificada o no. Con el tiempo, pueden surgir varios factores que impactan la progresión regular de los procesos de una organización o empresa, incluida la reducción de la productividad, el estrés relacionado con el trabajo y la sobrecarga.

Por lo tanto, al considerar la idea de ausentismo laboral en general, se puede decir que éste ha comenzado a convertirse en una situación significativa y trascendental en el ámbito laboral; esto ha tenido efectos negativos en la situación financiera de las organizaciones, un aumento de la carga de trabajo y de los costos de personal, así como insatisfacción laboral y una disminución en el nivel organizacional del clima laboral.

2.3 Tipos de ausentismo laboral

La Figura 1 ilustra la determinación de dos categorías de ausentismo laboral: justificado e injustificado, como se discutirá a continuación:

Figura 1

Ausentismo laboral

Justificado	Injustificado	Presencial
•El trabajador presenta justificación de su ausencia	•El trabajador se ausenta de su labor sin justificar	•El trabajador en horarios de trabajo dedica su tiempo a otras actividades

Nota. Se aprecia los tres tipos de ausentismos que propone López (2021).

Adaptado por Ferrer (2024)

A continuación, se exponen los tipos de ausentismo laboral que expone López (2021):

En cuanto al tipo de ausentismo justificado y no justificado, el primero es cuando los trabajadores faltan al trabajo sin motivo válido, como explicación médica, licencia personal o especial, licencia no remunerada, licencia de maternidad, tiempo de vacaciones, descanso o descanso compensatorio, comisiones de trabajo o estudio, o cualquier otro motivo legítimo, se considera una especie del ausentismo laboral.

La ausencia injustificada del trabajo se define como cuando un empleado falta al trabajo o no se presenta sin proporcionar una explicación válida que cite o demuestre una razón legítima para la ausencia; Estas excusas podrían incluir ausencias imprevistas, tardanzas, salidas inesperadas, ausencias reportadas incorrectamente o ausencias que no se reportan definitivamente (López, 2021).

En ausentismo presencial también conocido como abstencionismo, se produce cuando un trabajador dedica su jornada laboral a actividades ajenas a sus funciones laborales. Esto provoca que descuide sus tareas y provoca retrasos en la empresa. Algunos ejemplos evidentes de esto incluyen los siguientes: utilizar en beneficio propio las herramientas de trabajo; salidas del

trabajo para la realización de actividades personales; encontrarse en charlas con compañeros de trabajo (López, 2021).

Dado que un empleado puede informar que se está violando su privacidad, este tipo de fenómenos es más difícil de manejar en el lugar de trabajo. Una forma de abordar esto sería tener canales de comunicación abiertos y honestos. Además, la organización puede considerar promulgar políticas que prohíban este tipo de acciones.

2.4 Causas del ausentismo laboral

Es importante resaltar que la Sección de Seguridad y Salud en el Trabajo, en colaboración con el personal de los departamentos de Talento Humano o Gestión Humana, debe evaluar la frecuencia y consolidación del ausentismo laboral en las empresas.

Según Chiavenato (2001) existen diferentes motivos para el ausentismo: “Enfermedad efectivamente comprobada y no comprobada; razones diversas de carácter familiar; retardos involuntarios por causas de fuerza mayor; faltas voluntarias por motivos personales; dificultades y problemas financieros; problemas de transporte; poca motivación para el trabajo; supervisión precaria de jefes” (p. 145).

Como resultado, es fundamental enfatizar que, si bien el ausentismo laboral es causado originalmente por una serie de variables, en última instancia afecta a la organización de diversas maneras relacionadas con cuestiones económicas y el ambiente de trabajo. Uno de los motivos del absentismo laboral en las empresas es por causas no justificadas que han ocasionado estragos en la economía y en el trabajo, los argumentos más comunes son: estrés laboral causado por las emociones que el trabajador experimenta al sentir excesiva presión laboral o sobrecarga de responsabilidades.

Chiavenato (2007) incluye también a: la falta de motivación en el desarrollo de sus obligaciones o alcance de objetivos de la empresa. Problemas o percances familiares; ausencia de supervisión por parte del jefe inmediato; Condiciones de trabajo inadecuadas; hostigamiento sexual; falta de expectativas de crecimiento laboral; jornadas de trabajo cansadas y muy extensas. En las causas justificadas del ausentismo laboral se incluyen a: días de incapacidad ya

sea por problemas de salud o maternidad y accidentes ya sea dentro del trabajo o fuera (Chiavenato, 2007).

Cuando se presenta ausentismo laboral, se evidencian una serie de situaciones o resultados, entre ellos la posibilidad de sobrecargas de trabajo, reducción de la remuneración por el desempeño de las funciones de cada colaborador, retrasos en los procesos del área de trabajo (rutas), mayor riesgo de posibles accidentes laborales como consecuencia de sobrecarga de trabajo y disminución de la productividad en empresas u organizaciones como resultado de la escasez de personal, entre otros.

Además, podría parecer que las empresas u organizaciones tienen reglas o estructuras que, de alguna manera, alientan a sus socios a evitar ir a trabajar. Estas reglas identifican una serie de factores, incluyendo una supervisión gerencial inadecuada o inexistente, una carga de trabajo excesiva, falta de incentivos y desmotivación en el trabajo, condiciones laborales desfavorables, un ambiente de trabajo hostil y mano de obra debilitada, entre otros, que contribuyen al ausentismo de los empleados.

Sin embargo, también hay casos de ausencias ilegítimas del trabajo, en las que compañeros de trabajo o empleados faltan al trabajo sin una razón válida. Este es el punto en el que es necesario superar rápidamente las barreras para detener esta tendencia. De manera similar, tener demasiadas tareas y obligaciones en el trabajo puede conducir a un equilibrio deficiente entre la vida personal y laboral, lo que aumenta el riesgo de problemas psicológicos y transfiere físicamente la sobrecarga laboral, lo que a su vez aumenta la tasa de ausentismo laboral.

2.5 Consecuencias del ausentismo laboral

Numerosos efectos perjudiciales del ausentismo laboral impactan directamente en la producción, el ambiente laboral y la estabilidad de la empresa.

Hay varias razones comunes dadas por parte de las empresas que afectan a los empleados, de acuerdo con Sanchez (2023) con el fin de brindar detalles oportunos, se explica lo siguiente:

- Retraso en el alcance de metas organizacionales.
- Merma de la rentabilidad.

Mayores gastos imprevistos para la empresa, al tratar de buscar un reemplazo o solución a la ausencia del trabajador.

- Malestar en los colaboradores ya que esto significa sobrecarga de trabajo y demoras en los procesos.
- Búsqueda de estrategias por parte de supervisores para evitar que dicha actitud pueda ser repetida por otros trabajadores.

Como las enfermedades y accidentes relacionados con el lugar de trabajo se encuentran entre los factores que contribuyen al ausentismo de los empleados, a continuación, Casa (2018) indica que se relacionan algunas de ellas a:

- Conflicto e incomodidad laboral por parte de sus compañeros de trabajo, pues son ellos que muchas veces sacrificaron su tiempo para la realización de actividades descuidadas por otros.
- Disminución de sus salarios ya que se verán afectos a descuentos.
- Falta de compromiso y malos hábitos de irresponsabilidad.
- Malas referencias a nivel profesional.

Tener ausentismo laboral dentro de la empresa causa costos adicionales directos e indirectos los que a la larga serán contraproducentes para la organización.

3. Productividad

Debido a que la productividad de una organización está determinada por su nombre, que indica si ha cumplido o no los objetivos planteados, es imperativo que adopte métodos que le permitan establecerse un lugar en el mercado. La OIT (2016) afirma que “La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios” (p. 13).

Se conoce como la relación entre productos e insumos, o el vínculo entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar este nivel de producción. Cree que así es como se utilizan los factores de producción para satisfacer las demandas sociales en la creación de bienes y servicios. Agrega además que este es un componente estratégico de las organizaciones porque son necesarios altos estándares de productividad para que los bienes y servicios sean competitivos.

Cuando se habla de productividad, normalmente se refiere a un proceso en el que varios aspectos y actividades trabajan juntos para producir un resultado deseado. Cuando hay avances, significa que se pueden lograr los mismos resultados con menores o iguales recursos. o mejores resultados (Fontalvo, De La Hoz, & Morelos, 2018).

Samuelson y Nordhaus (2013) La eficiencia con la que se utilizan el trabajo y el capital para crear valor económico se mide por la productividad. Como resultado, obtener una alta productividad significa crear mucho de lo mismo con poca mano de obra y poco capital. Esto se conoce como enorme valor económico.

Galindo y Ríos (2015) “La productividad es una medida de qué tan eficientemente se utiliza el trabajo y el capital para producir valor económico” (p. 2). En las empresas, la productividad es crucial porque ayuda a medir la eficiencia con la que se utiliza cada recurso, lo que ayuda a aspirar a una mayor producción a precios más bajos.

2.6 Tipos de productividad

Teniendo esto en cuenta, se puede identificar las diversas formas de productividad que, a pesar de sus diferencias, deben emplearse dentro de la organización y aprender a utilizarlas en su máximo potencial, ya que beneficiarán enormemente el desempeño de su industria. Al hacer esto, puedes tener éxito.

Además, Carro y González (2013) reconoce la existencia de múltiples formas de productividad, entre ellas:

- La productividad laboral es el producto de la producción total y la cantidad de mano de obra requerida durante el proceso. Puede valorarse en función del número de horas que componen una jornada laboral y son necesarias para producir una determinada cantidad de artículos.
- La productividad total de los factores es la relación entre la producción total y la producción de los dos factores relacionados con la producción, a saber, el capital y la tierra.
- Productividad marginal: producción que se obtiene añadiendo una unidad de un elemento productivo manteniendo el resto en un nivel constante.

2.7 Productividad laboral

Es una métrica que ilustra la eficacia con la que los recursos humanos generan bienes o servicios. Según Martínez y Martínez (2009) la productividad “es el resultado de una actitud y una disposición en el trabajo que busca mejorar continuamente todo lo existente” (p. 98), es decir que las personas son el recurso más valioso que puede tener una empresa u organización debido al impacto que tienen en los resultados de todas sus operaciones.

Una compañía debe fomentar un ambiente de trabajo adecuado donde los empleados se sientan valorados y tengan la confianza de sus superiores y colegas si espera aumentar la productividad de los trabajadores y atraer y retener personal talentoso. Uno de los obstáculos más importantes que las empresas deben superar para aumentar la productividad de los trabajadores es lograr que los empleados estén motivados en el trabajo.

Escalona (2014) expresa que “una vez empleado tiempo, dinero y esfuerzo en obtener y capacitar al empleado idóneo lo evidente es retener el talento logrado mediante la motivación” (p. 123). Los empleados motivados y contentos con su trabajo son aquellos que aman lo que hacen, disfrutan iniciando nuevas iniciativas, valoran el trabajo en equipo, asumen más responsabilidades y un papel más proactivo, todo lo cual eleva el nivel de compromiso del trabajador con el negocio.

Además, Escalona (2014) indica que “Esta motivación se obtiene mediante un buen clima laboral, proporcionar un desarrollo de carrera laboral dentro de la organización y lograr una buena conciliación trabajo-vida familiar” (p. 123). Los beneficios de todas estas actitudes relacionadas con el trabajo son grandes, por lo que es crucial que la organización se esfuerce por establecer una atmósfera y un conjunto de circunstancias que permitan a las personas sentirse respetadas, cómodas y contentas con su trabajo.

Por otra parte, Escalona (2014) indica que “el implantar una mejora de la calidad de vida en el trabajo, así como la conciliación del trabajo-vida privada produce una mayor productividad en el trabajo desempeñado por el empleado” (p. 124). Sin embargo, la implicación del empleado también es crucial ya que, incluso si la empresa hace todo lo posible para mejorar las condiciones, si los individuos no contribuyen también a la mejora, los resultados no estarán a la

altura de las expectativas. Para aumentar la productividad y felicidad en el trabajo, hay varias cosas que se puede hacer a diario (Joblers, 2017).

2.8 La productividad en relación al desempeño laboral

Para la RAE (2023) productividad es la “Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.”, se define como productividad o valor económico personalizado, que pesa la cantidad de bienes y servicios producidos durante un período de tiempo determinado por cada elemento utilizado (mano de obra, dinero, tiempo, espacio, etc.), haciéndolo efectivo y eficiente.

Dado que la productividad se considera un componente crucial del crecimiento económico, ya sea para una empresa, un país o una región, su valor reside en su capacidad para permitir que una organización aumente el calibre del trabajo que se realiza. Por esta razón, tener en cuenta la productividad ayuda a determinar los estándares y objetivos de la industria, así como también cómo progresará el negocio a largo plazo (Prada, J., & Ocampo, 2020).

De ahí que un estudio cabal de productividad exige el ahorro al máximo de los costes y del tiempo, donde un resultado positivo se alcanza al mezclar adecuadamente cada uno de los recursos que benefician a la creación de un producto o servicio en particular (Obando, 2020).

El término "desempeño laboral" según Chiavenato (2001) lo define el desempeño como “Comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Aquí reside el aspecto principal del sistema. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 359), se puede afirmar que el desempeño laboral es el proceso de medir la eficiencia de las actividades diarias en el lugar de trabajo para determinar la efectividad, la calidad y la productividad de las operaciones de un día laboral mediante el cumplimiento de pautas, reglas y prácticas aceptadas que instruyen a los profesionales en las numerosas tareas que llevan a cabo.

De acuerdo a Franklin & Krieger (2016) el desempeño laboral “es el rendimiento, la acción que realizan los trabajadores al efectuar las funciones y las tareas principales que exigen su cargo en el contexto laboral

específico de actuación, de modo que se demuestre la idoneidad de las actividades desarrolladas” (p. 12)

El autor describe que cuando se habla de "desempeño laboral", se refiere al desempeño de un individuo en un puesto donde se establecen diversas expectativas y competencias. Chiavenato (2007) expresa que:

Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer (p. 243).

De acuerdo a lo que menciona el autor estos deben ser alcanzados a través del conocimiento y preparación de los colaboradores. Chiavenato (2007) también indica que “el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará” (p. 243), quienes luego se involucran en una serie de actividades que permitan el desarrollo de sus habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes y cualidades personales, valores que ayuden a alcanzar los resultados deseados.

CAPÍTULO II

Metodología del Proceso de Investigación

2.1. Enfoque de la investigación

La metodología empleada para esta investigación es de carácter cuantitativo y cualitativo, es decir, mixta. Hernández (2014) indica que “La investigación mixta es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio” (p. 30). Donde el primero de acuerdo con Bernal (2010) “Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60). Es decir que este método tiende a generalizar y normalizar resultados. de tal manera la información recolectada fue tabulada y analizada estadísticamente, lo cual fue necesario para establecer la relación entre las variables de estudio.

Mientras que el segundo, cualitativo según el mismo autor Bernal (2010) “su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada” (p. 60). Es decir que se recolecta información más profunda, para conocer cuál es la situación verdadera que actualmente están atravesando los sujetos en estudio, lo cual se llevó a cabo al momento de sustentar la investigación de forma teórica y al realizar el análisis e interpretación de los datos recolectados y las conclusiones del estudio.

2.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptivo, debido a que se busca describir y conocer a fondo el problema que se suscita en la compañía de transporte terrestre Transemmanuel S.A, según Hernández (2014) considera que “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92). En todo caso, la investigación descriptiva es fundamental para la creación de esta investigación ya que

describe el problema, la relación entre las variables investigadas y los rasgos compartidos del personal de la compañía de transporte terrestre TRANSEMMANUEL S.A

2.3. Métodos empleados (métodos empíricos, métodos estadísticos).

De acuerdo al enfoque que se da en el desarrollo de la investigación se emplea el Método empírico. Como método empírico se emplea el deductivo que empieza con el estudio y la veracidad en la técnica del trabajo a investigar, esto conlleva a determinar el método científico que se realiza a través del reconocimiento directo al momento de realizar la encuestas al personal de la compañía de transporte terrestre TRANSEMMANUEL S.A. Desde el punto de vista de Bernal (2010) sostiene que “Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p. 59). Es decir que es un método que se basa en generalizaciones apoyadas por hallazgos particulares, que se utilizarán a través de procedimientos de diagnóstico que permite comprender las cuestiones planteadas por este estudio.

Además, se utiliza el método estadístico, mediante este método se ayudará en la recopilación, la representación gráfica, y la interpretación de los datos para determinar la sobrecarga laboral y su incidencia en el ausentismo y productividad del personal de la compañía de transporte terrestre TRANSEMMANUEL S.A en el periodo 2021 al 2023.

2.4. Técnicas e instrumentos de investigación

En la investigación se emplean dos técnicas; encuestas y análisis documental. En cuanto a la encuesta al revisar la literatura se encontraron varios estudios en los cuales se evaluaban los factores psicosociales que inciden en la sobrecarga laboral que es la variable que se medirá mediante esta técnica en la presente investigación.

La encuesta es una técnica para recolección de información de manera directa. Se caracteriza porque las preguntas y respuestas se entregan por escrito. Citando a Arias (2016) el autor afirma que “Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 72).

Para aplicar esta técnica y medir la sobrecarga laboral en los trabajadores de la compañía de transporte terrestre TRANSEMMANUEL S.A se hará uso del modelo UNIPSIICO.

La investigación documental es una técnica cualitativa de la que Bernal (2010) afirma que “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (P. 111). Mediante esta técnica se recopiló y seleccionó información de la empresa y a través de la lectura de documentos se pudo extraer contenido del tiempo del ausentismo de los conductores profesionales en el periodo de estudio, datos fundamentales que luego de realizar el proceso de tabulación se procede a la debida interpretación y análisis de la información de los documentos.

2.5. Instrumento de investigación

El cuestionario es un instrumento que se caracteriza porque contiene preguntas o interrogantes, las preguntas pueden ser de varios tipos así, abiertas, cerradas, dicotómicas, de opción múltiple, con respuesta categorizada o escala. Bernal (2018), indico que "El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación" (p. 250).

Se utilizó como cuestionario la Bateria UNIPSIICO para la Universitat de Valencia (2019) “es un cuestionario que forma parte del método UNIPSIICO diseñado para evaluar los factores y riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias” (párr. 1). Es decir que permite evaluar la situación psicosocial de los conductores profesionales de la empresa Transemmanuel S.A. De la Bateria se escoge la escala de carga trabajo que está compuesta por 6 ítems cuyos contenidos exploran la cantidad de tareas laborales a efectuar en un tiempo determinado, con el objetivo de recomendar medidas preventivas y de intervención para mejorar su calidad de vida laboral.

La documentación seleccionada como el registro de ausentismo se utilizó para el medir la variable ausentismo. Se recolectaron los registros de ausentismos de los trabajadores de la compañía en el periodo 2021 AL 2023.

Documentación que permitió realizar los análisis de ausentismo utilizando los reportes de manera semestral clasificados por los diferentes tipos de ausentismo de los 30 conductores profesionales que ayudará a evaluar y comprender con finalidad de darle como una posible solución a la problemática principal.

Se realizó los análisis de la variable productividad utilizando los reportes de manera semestral de las rutas lineales sectorizadas norte, sur y Durán en los horarios establecidos de las 5 empresas principales asignadas a los 30 conductores profesionales.

En el caso del instrumento para petición de la autorización en la empresa se utilizó el consentimiento informado. Esto se hizo para garantizar que los integrantes en la investigación tuvieran la libertad de participar y que estuvieran informados del propósito del estudio. (Consulte el apéndice A).

2.6. Período y lugar donde se desarrolla la investigación.

La presente investigación se desarrolla en el periodo 2021 al 2023, en la compañía de transporte terrestre TRANSEMMANUEL S.A que en la actualidad emplea a 38 personas y tiene su ubicación principal en Daule-Ecuador.

2.7. Universo y muestra de la investigación

Según las perspectivas sociológicas y biológicas, una población es un conjunto de entidades que habitan un área geográfica determinada, como individuos o miembros de una especie en particular. La población de estudio de acuerdo con Arias (2016) “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81). La población en esta investigación es de 38 personas, distribuidas de la siguiente forma:

Tabla 1.*Población*

Elementos	Cantidad	Porcentaje
Presidente	1	3%
Gerente general	1	3%
Contadora	1	3%
Asistente administrativo	1	3%
Recepcionista	1	3%
Coordinadores	2	5%
Conductores profesionales	30	77%
Limpieza	1	3%
Total	38	100%

Nota. Elaborado con información obtenida de la empresa de estudio

Por otro lado, Arias (2016) sostiene que “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83). Por lo tanto, se escoge el muestreo no probabilístico intencional que Arias (2016) considera “en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador” (p. 85). Entonces la muestra de estudio está centrada en los 30 conductores profesionales dado que ellos por las características del giro del negocio son los que realizan las rutas por lo tanto son los más afectados con la sobre carga laboral.

2.8. Definición y comportamiento de las principales variables incluidas en el estudio.

Las variables según Hernández et al. (2015) “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 93). En esta investigación la variable dependiente es la sobrecarga laboral y la variable independiente es el ausentismo y la productividad.

Tabla 2.

Operacionalización de variable

Variable	Conceptualización	Operacionalización		Técnicas e Instrumentos
		Dimensiones	Instrumento	
Sobrecarga laboral	Tareas exageradas y demandas desproporcionadas de capacidades, habilidades y experiencia están vinculadas a situaciones a las que las personas están expuestas como resultado de expectativas o necesidades adicionales que pueden satisfacer (García A. G., 2019).	Caracterización de la sobrecarga laboral Factores que inciden en la sobrecarga laboral Tipos de ausentismo	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta mediante escala de sobre carga laboral Consentimiento informado 	Análisis Documental- reporte de rutas por empresa Encuesta <ul style="list-style-type: none"> Situaciones duras Hacer varias cosas Complicarse trabajo Relajado Tiempo suficiente Trabajo difícil Análisis Documental- reporte de asistencia y ausencias
Ausentismo	El acto de un trabajador que no se presenta a trabajar dentro de un plazo designado (OIT, 2018).	Causas del ausentismo Consecuencias del ausentismo Tipos de productividad	Análisis documental (Documentación de la empresa)	$Ausentismo = \frac{Dias\ perdidas}{Dias\ trabajadas} \times 100$
Productividad laboral	Según García (2011) explica que los factores que ayudan a hacer realidad los artículos, o los insumos, son los que generan productividad (p. 17).	La productividad en relación al desempeño laboral	Análisis documental (Documentación de la empresa)	Análisis Documental- bitácora de rutas $Productividad = \frac{Producción\ real}{Producción\ estandar}$

Nota. Comportamiento de las variables. Elaborado por Ferrer (2024)

2.9. Procedimiento y procesamiento de la información.

Se siguió una serie de procedimientos al realizar este estudio para ayudar a determinar la respuesta a la pregunta de investigación. Y estas son las acciones realizadas:

- Se eligió la empresa donde se podría evaluar el desempeño y la carga de trabajo de los empleados. Y se realizó una reunión con el personal administrativo para obtener la aceptación y poder aplicar el instrumento que mide la sobrecarga de trabajo.
- Para poder aplicar los instrumentos, se completó el proceso de selección con la ayuda de otras tesis e instrumentos validados que se encontraron en línea.
- Se elaboró estrategias que disminuyan la sobrecarga laboral la cual fue afirmativa.

CAPÍTULO III

Análisis e Interpretación de Resultados de la Investigación

En el presente capítulo se van plasmar los resultados obtenidos en los instrumentos de investigación aplicados en la compañía de transporte terrestre TRANSEMMANUEL S.A.

3.1. Antecedentes y datos de la empresa

Con su oficina principal en el cantón Daule, la compañía de transporte terrestre Transemmanuel S.A brindan una amplia gama de servicios, incluyendo rutas a través de áreas urbanas de nuevo desarrollo en ruta hacia la costa, así como a los cantones vecinos de Daule y Samborondón, este último a través de las parroquias satélites de La Aurora y La Puntilla. En el poco tiempo que lleva en funcionamiento, la compañía ha hecho de la seguridad y el cumplimiento de los servicios prometidos a cada uno de sus clientes una prioridad. Sus testimonios sirven como la mejor referencia para la empresa.

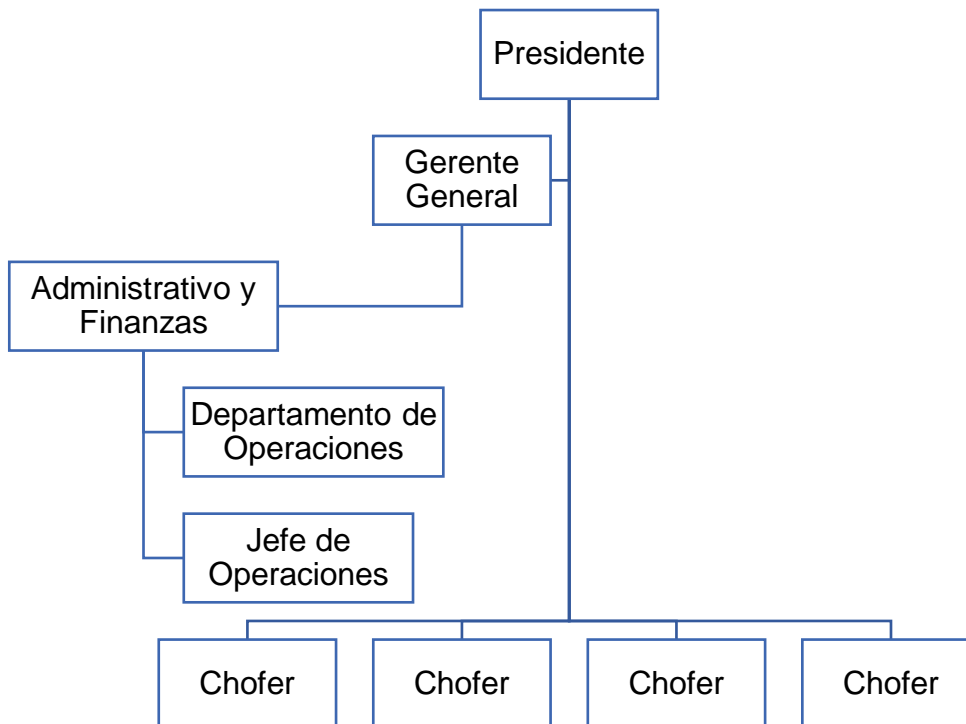
El concepto de trabajo pretende satisfacer sus necesidades ofreciendo un servicio personalizado. Los procedimientos y productos son de alta calidad y tienen un historial comprobado, lo que brinda la mayor garantía de excelencia y confiabilidad. Su misión es proporcionar un sistema de transporte excelente, de alta calidad y centrado en el cliente, entregando a los usuarios respuestas distribuidas, concisas y creativas, impulsadas por su trabajo y donde la calidad está verdaderamente determinada por el deleite del cliente.

Su visión es superar las expectativas de los clientes, diferenciándose por la calidad de sus unidades, que son eficientes, seguras y agradables tanto para los operadores como para los usuarios, relaciones que ya se han desarrollado y servicios prestados. La marca se esfuerza constantemente por brindar un trabajo de calidad y garantizar que los procedimientos de envío se lleven a cabo de manera eficiente.

El organigrama comercial actual de la empresa se muestra en la Figura 2 a continuación:

Figura 2.

Organigrama actual de la compañía Transemmanuel S.A.



Nota. Organigrama de la empresa

La compañía Transemmanuel S.A. presenta un organigrama bien definido donde se encuentra precedida por el presidente y el gerente general que cuentan con las funciones principales de supervisión , seguido por el departamento administrativo y finanzas donde se despliega el Departamento de Operaciones incorporando al jefe de operaciones y a los 30 conductores profesionales que se encuentran bajo un contrato establecido previamente por la empresa . En total existen 38 personas que conforman la compañía de transporte terrestre TRANSEMMANUEL S.A.

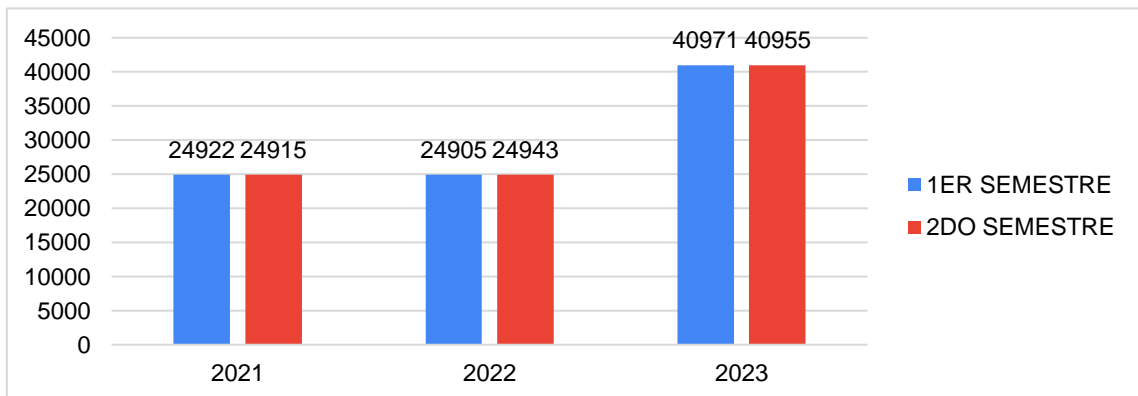
3.2. Análisis de resultados de las variables estudiadas

3.2.1. Análisis de los reportes de rutas para establecer la sobrecarga laboral

Por medio del análisis de los reportes del 2021 al 2023 por semestre se puede establecer un comparativo de rutas asignadas a los conductores profesionales. Dicha grafica cuenta en la parte inferior con los años analizados y de lado superior las rutas realizadas previa tabulación de una base de datos en bitácora obtenido en el registro de los conductores que mes a mes tienen un cronograma establecido.

Figura 3.

Resultados de la Sobrecarga laboral por año



Nota. Resultados de la Sobrecarga laboral por año

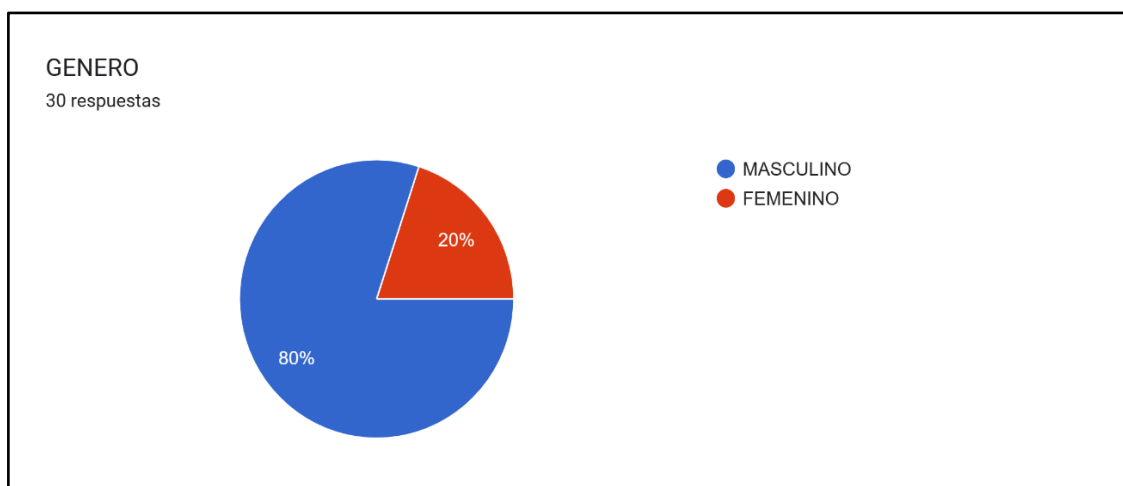
Análisis: En la figura 3 se puede observar la diferencia de las rutas realizadas en los tres años consecutivos, en donde se demuestra la sobrecarga obtenida en el 2023 en comparación a los dos años anteriores. En el 2021 y 2022 se laboró los 7 días semanales, mientras que en el 2023 se laboró 6 días, lo cual pudo afectar el rendimiento de los conductores y presentar problemas para la empresa.

3.2.2. Análisis de resultados del test

A continuación, se van a presentar los resultados del test de Batería UNIPSICO demostrando la escala Likert en el cual se mide la sobrecarga laboral del personal de Transemmanuel S.A. en donde 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Neutral, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo.

Figura 4.

Genero

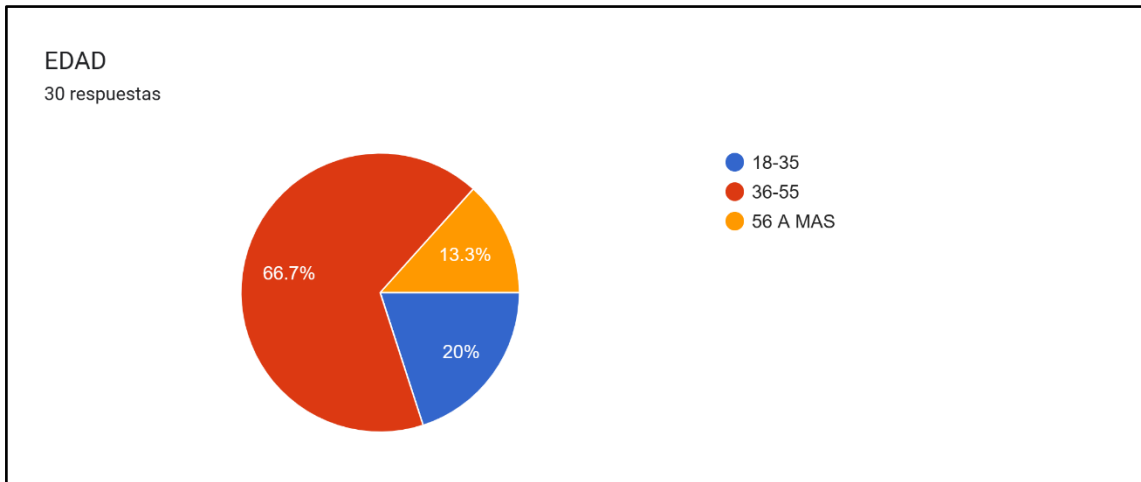


Nota. Elaboración propia.

Análisis: De los 30 choferes profesionales que formaron parte de la investigación encuestada requerida se clasifican en cinco mujeres y 25 hombres.

Figura 5.

Edad

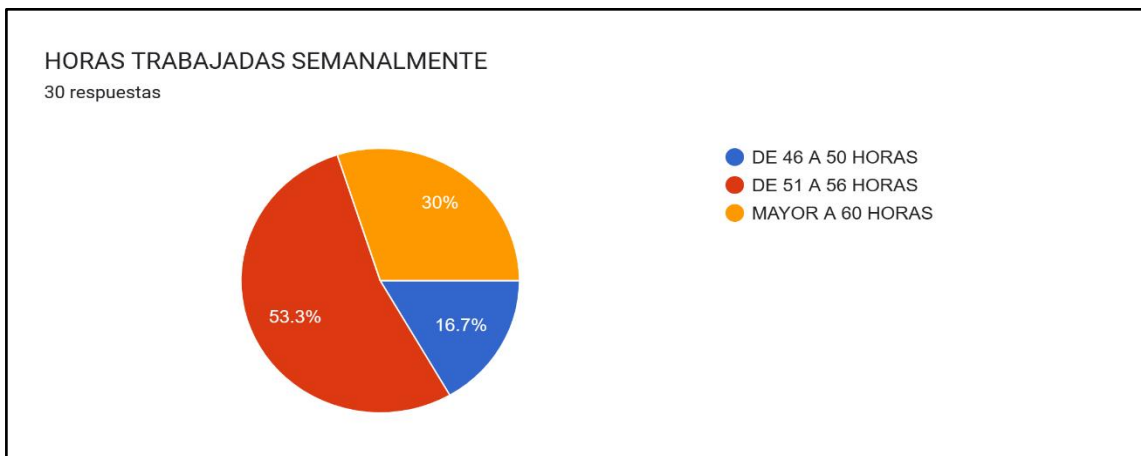


Nota. Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo a los 30 conductores se evidencia que hay una mayor cantidad de conductores entre 36 a 55 años de edad.

Figura 6.

Horas de trabajadas a la semana

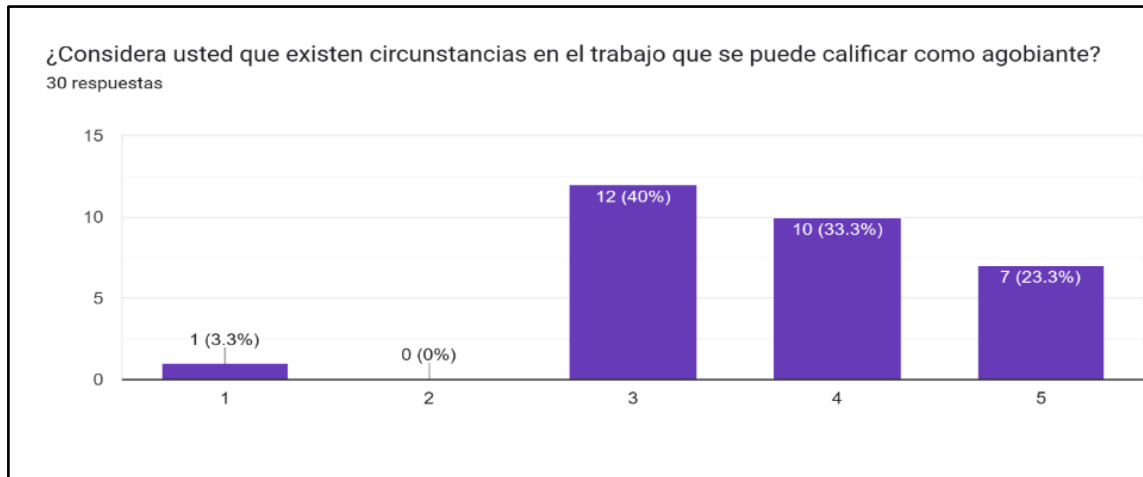


Nota. Elaboración propia.

Análisis: Con respecto a las horas trabajadas semanalmente se pudo observar que más de la mitad de los conductores profesionales se exceden de las horas 8 horas diarias estipuladas en la ley del tránsito y código de trabajo por lo que trabajan entre 51 a 56 horas

Figura 7.

Circunstancias agobiantes en el trabajo

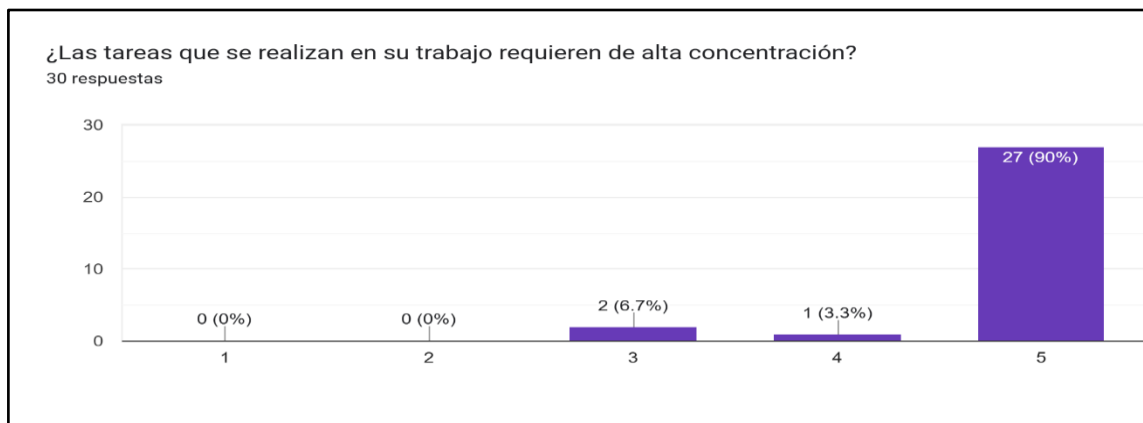


Nota. Elaboración propia.

Análisis: 12 conductores profesionales califican de manera neutral las circunstancias en el trabajo que se puede calificar como agobiante porque lo asociaron al tráfico que comúnmente ocurre en el país y tienen que combatir con la finalidad de brindar el servicio ofrecido. De igual manera existen 10 conductores que indican que están de acuerdo lo cual entre la respuesta 3 y 4 notamos que la diferencia entre las respuestas no es tan amplia como entre la 2 a 3 , lo cual debería ser para considerar por el departamento encargado y transmitir a sus superiores inmediatos para la toma de decisiones.

Figura 8.

Tareas de alta concentración

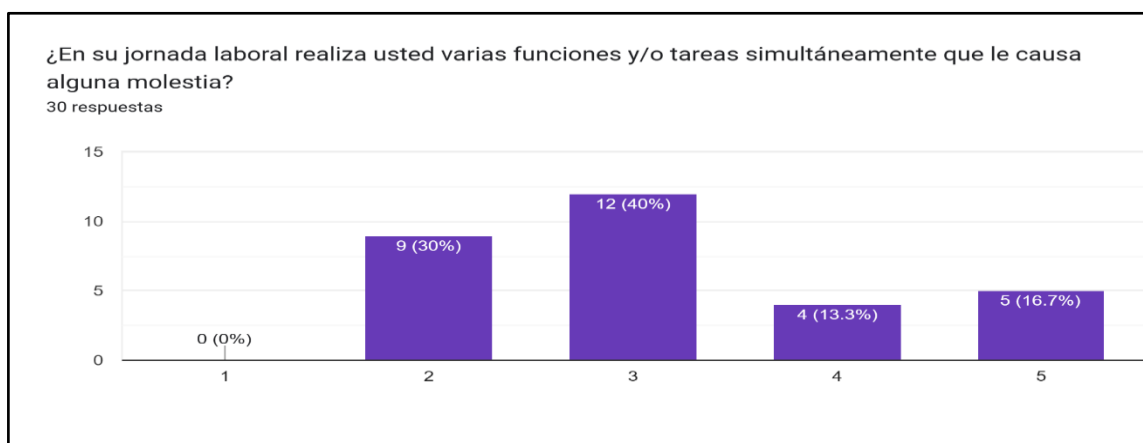


Nota. Elaboración propia.

Análisis: 27 conductores profesionales expresan que la tarea requerida de movilizar a diario pasajeros o usuarios de un punto a otro se requiere de alta concentración porque cualquier distracción provocaría un accidente que afectaría tanto al conductor, usuarios y problemas a la compañía. A su vez los conductores asumen la responsabilidad de dicha movilización mencionada anteriormente y saben que los pasajeros y usuarios les dan la confianza de transportarlos de un punto a otro.

Figura 9.

Tareas que le causan molestias

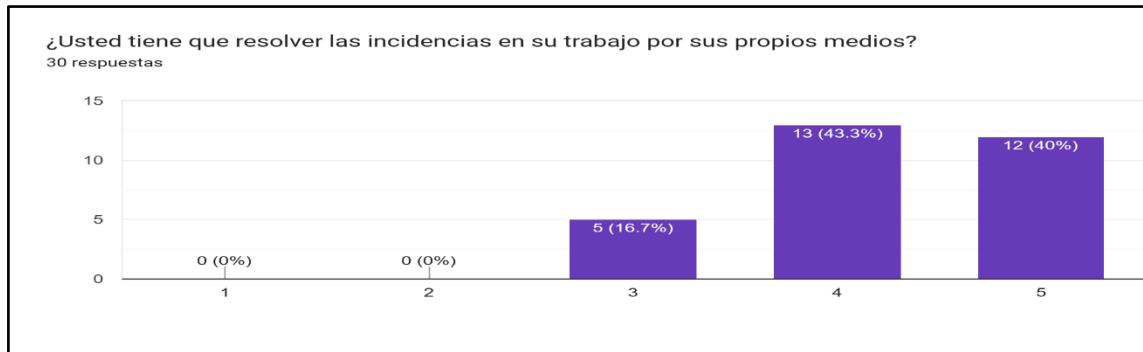


Nota. Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos, 12 conductores calificaron como neutral las varias funciones que le causan molestia, ya que dichas tareas son de comunicarse todos los días con algunos usuarios cuando no están en el punto de encuentro y les quita un poco de tiempo el recorrido de ruta.

Figura 10.

Incidencias en el trabajo por sus propios medios



Nota. Elaboración propia.

Análisis: Mas de la mitad de los conductores afirman que las incidencias en el trabajo lo resuelven por sus propios medios. Ya sea por algún imprevisto de rutas, algún atraso del usuario, daños del transporte y eso les causa estrés porque hay situaciones que quisieran delegarle a los coordinadores para poder disminuir su carga laboral.

Figura 11.

Comunicación cuando surgen problemas



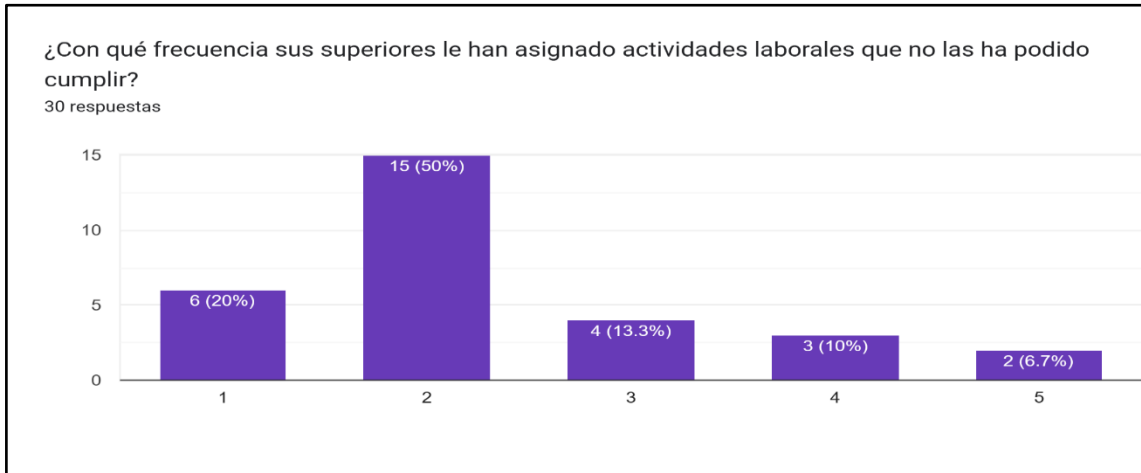
Nota. Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo a los resultados, 17 conductores indicaron que casi siempre pueden ponerse en contacto con su empleador o un compañero cuando surge un problema, aunque no tengan la respuesta o la ayuda que ellos requieran. Esto quiere decir que el medio de comunicación y los medios

brindados por la empresa para dar la comunicación son efectivos y se debería hacer énfasis en que la respuesta de los delegados sea oportuna.

Figura 12.

Actividades asignadas que no se pudo cumplir



Nota. Elaboración propia.

Análisis: 15 conductores afirmaron que están en desacuerdo ya que las asignaciones de actividades laborales si han podido cumplir porque ellos reconocen sus obligaciones y prefieren evitar multas a pesar del cansancio que tienen.

Figura 13.

Incentivos que brinda la empresa

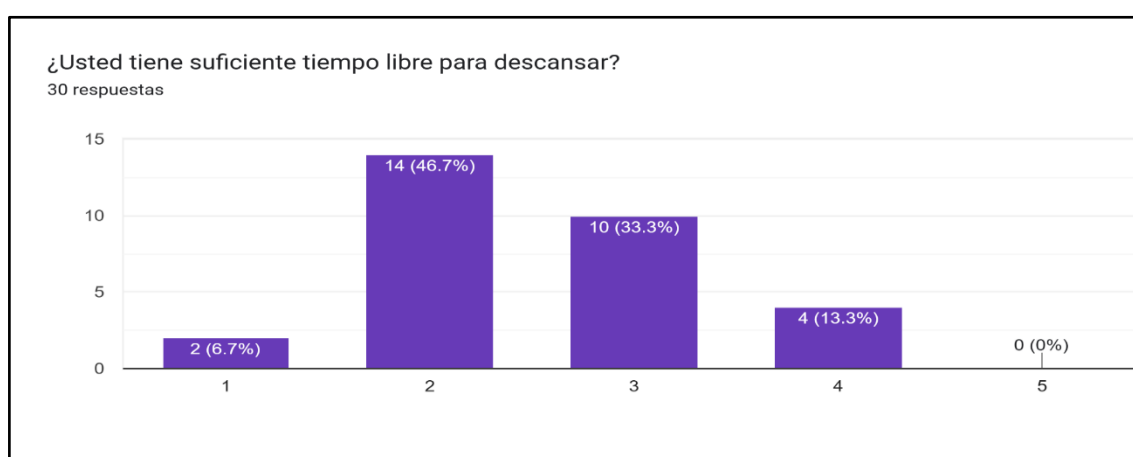


Nota. Elaboración propia.

Análisis: 28 conductores profesionales indicaron que no tienen otro tipo de incentivo a parte del salario y eso repercute ya que ese incentivo ayudaría para aumentar el rendimiento y satisfacción de los choferes. Tomando en consideración las primeras graficas donde se hablaba sobre la sobrecarga unirlo con la falta de incentivo podría presentar una problemática latente para la empresa donde la rotación de personal podría aumentarse

Figura 14.

Suficiente tiempo para descansar

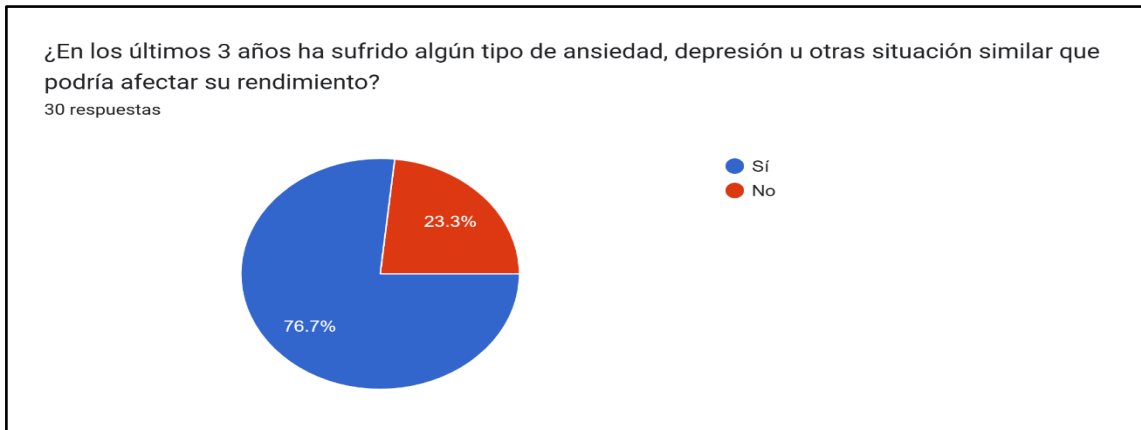


Nota. Elaboración propia.

Análisis: 14 conductores indican que no tienen el tiempo suficiente para su descanso, lo cual eso perjudicaría en su salud mental, física. Aumentaría el ausentismo que bajaría en rendimiento requerido por cada conductor y amenazaría su productividad en las rutas a realizar. Considerando que el sueño y el cansancio de cada conductor podría deliberar en algún accidente de tránsito lo cual sería un problema sumamente serio para la empresa

Figura 15.

Situaciones de salud que podría afectar su rendimiento



Nota. Elaboración propia.

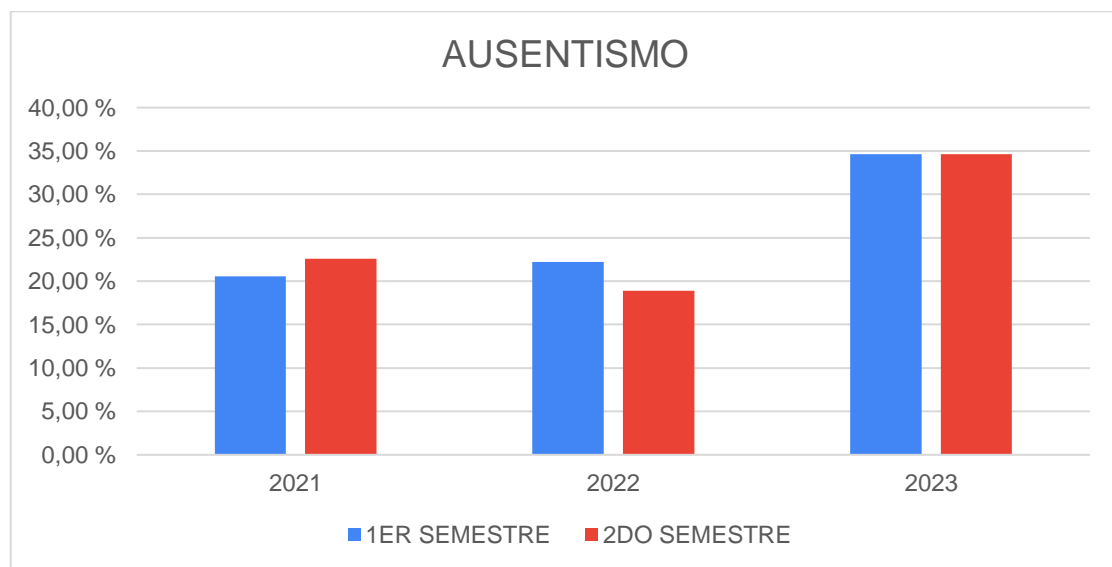
Análisis: 23 conductores en los últimos 3 años han sufrido algún tipo de ansiedad, estrés o depresión que interfiere en su rendimiento, aumenta el ausentismo, disminuye la productividad en sus actividades cotidianas y no solo aumenta el riesgo hacia ellos sino de los usuarios que lleva como responsabilidad.

3.3. Análisis de resultados de la variable ausentismo (por días)

A continuación, se observa el gráfico con el indicador de ausentismo en porcentaje por semestre de cada año.

Figura 16.

Resultados del ausentismo



Nota. Resultados del ausentismo

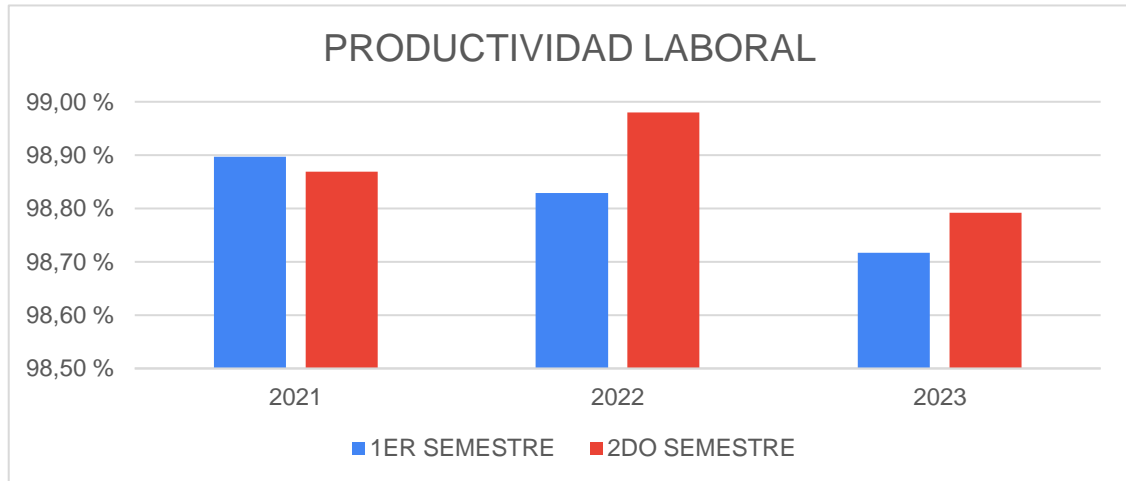
Análisis: En la figura 16 se observa el ausentismo que han tenido en cada semestre por cada año por motivo de enfermedades, estrés, calamidad doméstica, asuntos personales, etc.

3.4. Análisis de resultados de la variable productividad laboral (por rutas)

A continuación, se observa el gráfico con el indicador de productividad en porcentaje por semestre de cada año.

Figura 17.

Resultados de la productividad (por rutas)



Nota. En la tabla se demuestra la productividad de los conductores. Elaboración propia

Análisis: En la figura 17 se demuestra la productividad de cada conductor por las rutas realizadas en cada semestre de los 3 años en donde se visualiza que en el 2023 en comparación a los 2 años anteriores disminuyó a consecuencia del ausentismo ocasionado por la sobrecarga.

Análisis general

Los resultados indican que el constante flujo de demanda y la presión por cumplir con los horarios pueden desencadenar y generar altos niveles de estrés y agotamiento sumamente elevados que conllevan a una consideración por parte de la empresa, lo que a su vez puede comprometer la seguridad en la carretera y la calidad del servicio ofrecido.

El ausentismo entre los conductores emerge como una preocupación significativa que afecta tanto la operatividad como los costos. Las largas horas de trabajo, la presión por cumplir con los plazos y la falta de reconocimiento pueden contribuir al aumento del ausentismo generando varios inconvenientes tanto a corto como a largo plazo para la empresa.

La compañía Transemmanuel S.A., de transporte de personal exige largas jornadas laborales, lo que puede generar dificultades para los conductores en la

gestión de su tiempo personal. La falta de límites claros entre el trabajo y la vida personal puede ocasionar estrés, fatiga, burnout y una disminución significativa de la productividad.

CAPÍTULO IV

Propuesta

Estrategias para la disminución de sobrecarga laboral, ausentismo y productividad del personal

3.5. Presentación

Con base a los resultados antes obtenidos, la propuesta se plantea como una respuesta a la necesidad crítica de mejorar el ausentismo y productividad del personal de Transemmanuel S.A. En un contexto, donde la compañía enfrenta una gran sobrecarga laboral en los trabajadores, la formulación de estrategias efectivas se convierte en una tarea fundamental para garantizar la eficiencia a largo plazo.

El objetivo central radica en proporcionar soluciones prácticas y específicas que aborden de manera directa las áreas identificadas como obstáculos para la productividad del personal.

Por ende, para alcanzar este propósito, se busca un enfoque detallado que examine a mayor profundidad los factores contribuyentes a las afectaciones acumuladas y al ausentismo en el crecimiento.

Cuando se requiere que las personas ejecuten un trabajo que excede su capacidad física o mental o más allá de la cantidad de tiempo disponible para completarlo de manera eficiente, se considera un componente importante de la sobrecarga de trabajo. Las cargas de trabajo excesivas y las largas jornadas de trabajo son dos formas en que esto puede manifestarse.

, presión constante para cumplir con plazos ajustados, y dificultad para encontrar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Simultáneamente, se persigue aumentar el rendimiento de los colaboradores, buscando eficiencias en los procesos internos y explorando estrategias que fomenten un crecimiento constante.

La propuesta se erige sobre la premisa de que el análisis profundo y la comprensión de los desafíos específicos son esenciales antes de proponer soluciones. Al centrarse en la identificación de áreas críticas de mejora, se

pretende diseñar estrategias que aborden de manera precisa las debilidades detectadas, impulsando así la recuperación y fortalecimiento de la compañía en la actualidad. El resultado esperado de la propuesta es la presentación de un conjunto de acciones estratégicas claramente delineadas, respaldadas por análisis detallados y datos concretos. De esta manera, se busca proporcionar a la alta dirección de Transemmanuel S.A herramientas prácticas y orientación estratégica que les permitan tomar decisiones informadas y efectivas para revertir el impacto de la situación existente.

3.6. Objetivos de la propuesta

3.6.1. Objetivo general

Proponer estrategias para la disminución de sobrecarga laboral, ausentismo y productividad del personal.

3.6.2. Objetivos específicos

- Diseñar estrategias personalizadas y adaptadas a las necesidades específicas de la compañía.
- Implementar medidas preventivas y correctivas para reducir la sobrecarga laboral y promover una cultura de bienestar en los empleados.
- Capacitar y sensibilizar a los colaboradores y directivos sobre la importancia de mantener un equilibrio entre la carga laboral y la salud mental y física.
- Evaluar periódicamente la efectividad de las estrategias implementadas y ajustarlas para lograr resultados sostenibles a largo plazo.
- Establecer tecnología de monitoreo para realizar un seguimiento en el recorrido de las rutas.

3.7. Principios que la sustentan

En este contexto, como parte de los principios los cuales sustentan el desarrollo de estrategias efectivas que aborden de manera directa las áreas identificadas como obstáculos para la productividad de la compañía de Transemmanuel S.A, se destaca el enfoque en el bienestar del empleado, de tal

forma que, priorizar la salud física, mental y emocional de los trabajadores es un elemento fundamental para su desempeño laboral y su calidad de vida.

A su vez, establecer canales de comunicación efectivos para que los empleados se sientan escuchados, apoyados, puedan expresar sus inquietudes y ser partícipes de la toma de decisiones del trabajo que desempeñan, se encuentra vinculado a un ambiente laboral que fomente un equilibrio saludable entre las responsabilidades laborales y personales de los empleados.

Cabe mencionar que, brindar a los conductores las herramientas, habilidades y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente y segura, fomenta su crecimiento profesional y la excelencia en las actividades que desempeñan.

De igual forma, monitorear y medir de forma regular los indicadores de desempeño relacionados con la sobrecarga laboral, el ausentismo y la productividad contribuye a identificar áreas de mejora según sea necesario.

Por tanto, al basar las estrategias para abordar la sobrecarga laboral, el ausentismo y la productividad en estos principios, se puede crear un entorno de trabajo saludable, motivador y productivo en la compañía de transporte, beneficiando tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

3.8. Descripción

El plan estratégico delineado para Tansemmanuel S.A. se enfoca en abordar sus desafíos y mejorar su posición en el competitivo mercado de las compañías de transporte. La primera estrategia propuesta es la optimización de rutas y horarios, con el objetivo claro de mejorar la eficiencia operativa y reducir costos al planificar y ejecutar las rutas de manera más efectiva. Este objetivo se traduce en el aumento de satisfacción del cliente al garantizar tiempos de rutas más precisos y predecibles, así como mejorar las condiciones laborales de los conductores al reducir tiempos de conducción excesivos y maximizar el tiempo de descanso.

En paralelo, se busca la implementación de programas de capacitación en seguridad vial y desarrollo profesional, como una estrategia para mejorar las habilidades y competencias de los empleados. El objetivo consiste en brindar oportunidades de formación y desarrollo profesional a los empleados puede

aumentar su motivación y compromiso con el trabajo, lo que a su vez puede mejorar la productividad y reducir el ausentismo.

La fomentación de políticas de conciliación laboral emerge como otra pieza fundamental, con la meta de mantener un ambiente de trabajo positivo y apoyar el bienestar emocional y físico de los empleados puede ayudar a reducir el ausentismo y mejorar la productividad. Esto se puede lograr a través de programas de bienestar, flexibilidad en horarios de trabajo, apoyo psicológico, entre otras medidas.

La implementación de tecnología de monitoreo es esencial para proporcionar datos en tiempo real sobre la ubicación de los vehículos, el comportamiento de los conductores y las condiciones de la carretera, lo que permite tomar medidas preventivas para aumentar la seguridad vial. Este objetivo se centra en la calidad del servicio brindado, junto a una conducción segura y eficiente.

Finalmente, se propone una supervisión y evaluación continua de actividades para identificar áreas de mejora y ajustar estrategias según sea necesario. Este objetivo implica, realizar reuniones periódicas con los empleados para evaluar su desempeño, identificar posibles problemas de sobrecarga y buscar soluciones para mejorar la productividad.

3.9. Desarrollo

Estrategia 1: Optimización de rutas y horarios

Objetivo: Minimizar los tiempos de conducción excesivos y asegurar suficientes períodos de descanso.

Actividades a realizar: Establecer un sistema de rotación de turnos equitativo con horarios flexibles y programar descansos regulares para los conductores. A fin de ayudar a prevenir la fatiga, reducir la sobrecarga laboral y disminuir el riesgo de ausentismo por enfermedad o agotamiento.

Estrategia 2: Programas de capacitación en seguridad vial y desarrollo profesional.

Objetivo: Mejorar la seguridad en las operaciones de transporte y aumentar la eficiencia y profesionalismo dentro de la compañía.

Actividades a realizar: Brindar oportunidades capacitación y formación para mantener al personal actualizado sobre las regulaciones locales e internacionales relacionadas con la seguridad vial y el transporte, asegurando el cumplimiento normativo y contribuyendo a su crecimiento profesional y personal.

Estrategia 3: Fomentar políticas de conciliación laboral

Objetivo: Fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, ya que esto mejora el bienestar, la satisfacción laboral y la productividad.

Actividades a realizar: Proporcionar horarios de trabajo flexibles y días libres adicionales, entre otras estrategias que equilibren la vida laboral y familiar de los empleados. De igual forma, establecer programas de atención médica preventiva, acceso a servicios de salud mental y promover estilos de vida saludables entre los empleados, produce una mejora en su calidad de vida y disminuye el ausentismo por motivos de salud.

Estrategia 4: Supervisión y evaluación continua de actividades.

Objetivo: Identificar riesgos potenciales y tomar medidas para prevenir accidentes, promoviendo prácticas efectivas, eficientes y seguras en el entorno laboral.

Actividades a realizar: Realizar reuniones periódicas con los empleados, así como encuestas de clima laboral para evaluar su desempeño, identificar las posibles necesidades y preocupaciones de los empleados y tomar medidas para abordarlas y mejorar la productividad.

3.10. Beneficios de la propuesta

Estrategia 1: Optimización de rutas y horarios

Beneficios:

- Reducción de la carga de trabajo al planificar rutas más eficientes y tiempos de trabajo más equilibrados.
- Menor estrés para los conductores al evitar horarios excesivos o rutas poco prácticas.

- Aumento de la productividad al maximizar el tiempo de conducción efectivo y minimizar los tiempos de espera o inactividad.

Estrategia 2: Programas de capacitación en seguridad vial y desarrollo profesional.

Beneficios:

- Mejora en la seguridad vial, lo que puede reducir el ausentismo debido a lesiones o accidentes.
- Desarrollo de habilidades y competencias que pueden aumentar la eficiencia y la confianza de los conductores en su trabajo.
- Mayor satisfacción laboral al sentirse apoyados y capacitados para enfrentar los desafíos laborales.

Estrategia 3: Fomentar políticas de conciliación laboral.

Beneficios:

- Reducción del exceso laboral, al garantizar horarios razonables y tiempo adecuado para descansar;
- Reducción del ausentismo a través de un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida privada;
- Mayor productividad a través de conductores más descansados y comprometidos.

Estrategia 4: Supervisión y evaluación continua de actividades.

Beneficios:

- Cumplir con las leyes y lineamientos que rigen la industria del transporte.
- Encontrar formas de aumentar la productividad y la eficiencia del trabajo de los conductores.
- Mantenimiento de altos estándares de calidad y un servicio confiable a los clientes.

3.11. Recursos necesarios

Para implementar y mantener un proceso efectivo al llevar a cabo, el plan estratégico de la compañía Transemmanuel S.A, se requiere de la participación de personal especializado, tales como expertos en logística y transporte para diseñar tácticas de optimización que maximicen la eficiencia y minimicen los costos.

A su vez, es importante el uso de mecanismos para recopilar retroalimentación de conductores y otros empleados sobre la efectividad de las rutas y horarios, denominado Feedback y demás herramientas que permiten analizar y evaluar continuamente la eficiencia, puntualidad y costos de la compañía.

Finalmente, los canales de comunicación y coordinación efectiva, es un recurso esencial para coordinar con conductores, personal de logística y otros equipos involucrados en la ejecución de las rutas de Transemmanuel S.A.

3.12. Costos de ejecución

Tabla 3.

Costo de ejecución de la propuesta

N.º	Estrategias	Duración (Horas del día)	Costo	Responsable
1	Optimización de rutas y horarios	1 hora	Sin costo	Dpto de Operaciones
2	Programas de capacitación en seguridad vial y desarrollo profesional	2 horas	Sin costo	Gerente General o asistente administrativo.
3	Fomentación de políticas de conciliación laboral	1 hora	Sin costo	Dpto de operaciones
5	Supervisión y evaluación continua de actividades.	1 hora	Sin costo	Dpto de operaciones

Nota. Presupuesto del costo de ejecución de la propuesta

Conclusiones

Después de haber analizado e interpretado los resultados obtenidos de la sobrecarga laboral y su incidencia en el ausentismo y productividad del personal de la compañía de transporte terrestre TRANSEMMANUEL S.A en el periodo 2021 AL 2023, se pudieron obtener valiosas conclusiones que se detallan a continuación.

Se determino la sobrecarga laboral y su incidencia en el ausentismo y productividad del personal de la compañía de transporte terrestre Transemmanuel S.A., mediante una encuesta aplicada a los trabajadores utilizando la Batería UNIPSCO que mide la sobrecarga laboral y el reporte de rutas del periodo 2021 al 2023 obtenidos de la empresa. Estableciendo que la causa principal es la falta de coordinación de rutas estipuladas a los 30 conductores profesionales y encadena al ausentismo que está fuera de su control por enfermedades que no pueden predecirse ni preverse independientemente del diagnóstico.

Se pudo identificar cuáles han sido las principales características de la sobrecarga de trabajo como la ansiedad por el trabajo bajo presión, y que a la vez le provoca al trabajador irritabilidad, apatía y una depresión excesiva de la motivación, sin dejar a un lado el síndrome de agotamiento y malas dinámicas y relaciones laborales, causantes del ausentismo en los trabajadores y por ende la baja productividad laboral del equipo de trabajo, ya que tienen un impacto perjudicial en sus vidas.

Se realizo un diagnóstico de la sobrecarga del trabajo y el impacto de la productividad en la compañía, observando de un total de 7 empleados en el 2021 con 34 ausentismo, cantidad similar se evidencia en el año 2022 con 35 ausentismos, y en el 2023 hubo un incremento de 45 ausentismos. El impacto generado es el traumatismo en los procesos operacionales de la empresa lo que puede tener como consecuencia pérdidas en la misma.

Se estableció como estrategia para disminuir la sobrecarga laboral, ausentismo y productividad del personal; Optimización de rutas y horarios con el fin de minimizar los tiempos de conducción excesivos y asegurar suficientes

períodos de descanso; Organizar programas de capacitación en seguridad vial y desarrollo profesional para mejorar la seguridad en las operaciones de transporte y aumentar la eficiencia y profesionalismo dentro de la compañía; Fomentar políticas de conciliación laboral; Supervisión y evaluación continua de actividades. Todas ellas adaptadas a las necesidades específicas de la compañía.

Recomendaciones

Se recomienda que los administradores de la compañía de transporte terrestre TRANSEMMANUEL S.A distribuyan de una manera idónea las horas de trabajo que se está designando al personal. La forma en que las personas abordan y perciben su trabajo determinará la mejor manera de motivar a los empleados, asignarles autoridad y darles un sentido de propiedad sobre su trabajo. Esto maximizará su competitividad y autodeterminación y ayudará a la institución a crecer y alcanzar sus objetivos.

Se recomienda que la organización realice una nueva investigación sobre el ausentismo de los empleados después de la emergencia médica para identificar factores adicionales que podrían estar contribuyendo a la ausencia y, en consecuencia, evitar limitar excesivamente los hallazgos de la evaluación.

Se sugiere contar los casos en que los trabajadores abandonan la empresa una vez terminada la pandemia como una forma de evitar sesgos en el análisis de los datos. Proporcionar un plan de respaldo en caso de que una enfermedad médica se convierta en una excusa para las ausencias.

Dar seguimiento a las causas de las ausencias laborales de los empleados para que la organización pueda implementar planes de mejora para abordar esta falencia. Para prevenir las consecuencias negativas que las conductas poco saludables tienen en el trabajador, se aconseja introducir un programa de estilo de vida saludable dirigido al grupo de estudio.

Referencias Bibliográficas

- Alcayaga, A. (2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. *HSEC. Prevención de Riesgos, Seguridad Industrial, Salud Ocupacional*. Obtenido de <https://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=893&edi=39&xit=la-sobrecarga-laboral-un-riesgo-que-disminuye-la-calidad-de-vida-y-la-productividad#>
- Alcover, D. L., Moriano, L. J., Osca, S. A., & Topa, C. G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: Editorial UNED, Oct 19, Psychology - 389 pages. doi:<https://www.latecnicalf.com.ar/descargas/material/higieneyseguridad/Psicolog%C3%ADa%20del%20Trabajo%20-%20Carlos%20Mar%C3%ADa%20Alcover%20de%20la%20Hera.pdf>
- Arcos, J. M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. Universidad Andina Simón Bolívar . Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Arias, F. G. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica 7ª Edición*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Ayala, M. (2018). *Investigación mixta*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-mixta/>
- Bernal, A. C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición*. Colombia: Pearson. Obtenido de <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0061.pdf>
- Bernal, C. A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernal, C. A. (2018). *Metodología de la Investigación: Tercera edición*. Colombia: Pearson.
- Bilbao, R. J., & Escobar, C. P. (2020). *Investigación y Educación Superior 2da. Edición*. EEUU.: Universidad Metropolitana.
- Cano, B. G., Suárez, C. D., & Zuleta, A. D. (2021). *La sobrecarga laboral en la vida personal y familiar de los trabajadores*. Medellín - Colombia:

- Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8180/La%20sobrecarga%20laboral%20en%20la%20vida%20personal%20y%20familiar%20de%20los%20trabajadores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carro, P. R., & González, G. D. (2013). *Administración de la calidad total*. Universidad Nacional de Mar del Plata. Obtenido de https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Casa, C. E. (2018). *“El ausentismo laboral y el impacto en productividad de los trabajadores de la empresa Plasticaucho S.A del canton Ambato de la provincia de Tungurahua”*. Ambato – Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28889/1/FJCS-TS-284.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos (5ta ed)*. Mc Graw-Hill Interamericana. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones Octava edición*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1kL-3sXoQq2O608VvjuZJ08BCX6plASAO/view>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración. Décima edición*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Código de Trabajo Ecuador. (2017). Suplemento del Registro Oficial No. 167 , 16 de Diciembre 2005. Instituto Nacional de Estadística y Censos. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/diciembre/LA2_OCT_DIJU_CODIGO%20TRABAJO.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2012). *Constitución del Ecuador. Registro Oficial 449 de 20-oct-2008*. Obtenido de Asamblea Constituyente: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

- El Sahili, G. L. (2012). *Burnout ...y docencia : Un recorrido gradual sobre el sentimiento de desilusión y desgaste en cualquier profesión y un ejemplo en el magisterio*. Editorial Trillas.
- Escalona, C. M. (2014). *Gestión de mando del departamento de recursos humanos en una empresa promotora/constructora*. Escuela Politécnica Superior.
- Feria, A. H., Matilla, G. M., & Mantecón, L. S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: D&E. Publicación del CEPUT, XI(3), 62-79*. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Fernández, G. R. (2021). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50185457/productividad_y_riesgo_psicosocial-libre.pdf?1478610482=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_productividad_y_el_riesgo_psicosocial.pdf&Expires=1709176818&Signature=MzfUyRHCi8BD-2BdToipLKSZDnw8K
- Fontalvo, H. T., De La Hoz, G. E., & Morelos, G. J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial, 16(1)*. doi:<https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Franklin, E., & Krieger, M. (2016). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educacion. Obtenido de https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2022/04/1_Comportamiento_organizacional_-_Enrique.pdf
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). "Productividad" en Serie de Estudios Económicos. *México ¿Cómo vamos?, 1*. doi:<https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508-mexicoproductivity.pdf>
- García, A. G. (1 de noviembre de 2019). *Nueve pistas que te indican que te encuentras ante un trabajador sobrecargado*. Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/productividad-laboral-sobrecarga-trabajo/>

- García, O. S., & Del Hoyo, D. M. (2023). La Carga mental de trabajo. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/5214357/La+carga+mental+de+trabajo+2004.pdf/53dd89eb-0a4b-f9e6-db70-978a69542f90?t=1685128626156>
- Gómez, S. J. (2014). *Análisis de la figura del absentismo laboral como problema actual de las empresas*. Universidad Pontificia Comillas Madrid. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/1366/retrieve>
- González, M. E., & Gutiérrez, M. R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2). Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342006000200003
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta edición*. México: McGrawHill Education.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2015). *Metodología de la investigación. Quinta edición*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación. 6ta. edición*. México DF.: McGraw-Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hubson, C. J., Delunas, L., & Kesic, D. (2001). Compelling evidence of the need for corporate work/life balance initiatives: result from a national survey of stressful live events. *Journal of employment counseling*, 38. doi:<http://dx.doi.org/10.1002/j.2161-1920.2001.tb00491.x>
- Joblers. (2017). *Productividad laboral*. Obtenido de <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>
- La Real Academia de la Lengua Española. (2023). *absentismo*. Obtenido de <https://dle.rae.es/absentismo>

- Ley de Seguridad Social. (01 de noviembre de 2022). Registro Oficial Suplemento 587. Obtenido de https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33701/Ley_seguridad_social.pdf
- Londoño, T. L. (2021). *Administración del talento humano como propuesta para disminuir el ausentismo laboral y contribuir a la productividad y satisfacción laboral*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39118/Londo%
%c3%b1oT%c3%adjaroleidyYohana2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39118/Londo%c3%b1oT%c3%adjaroleidyYohana2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, R. P. (2021). “Estudio de los riesgos laborales y su incidencia en el ausentismo laboral en las áreas de empaque y cosecha de la empresa productora Bananera Huesca S.A.”. *Trabajo de titulación universitario*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6a9b3a73-2872-4618-b218-41ae5541bba5/content>
- Marcilla, T. R., & Ugarte, G. M. (2020). Factores de riesgos psicosociales en médicos especialistas en Hospital de nivel terciario de Lima-Perú. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de Córdoba*, 77(4), 240-248. doi:<https://doi.org/10.31053/1853.0605.v77.n4.25122>
- Marroquín, M. P. (2020). “*Relación entre el ausentismo laboral y la sobrecarga laboral*” en un grupo de ingenieros de la ciudad de Cali. Cali – Colombia: Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium. Obtenido de [https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2215/RELACI%
%c3%93N_ENTRE_AUSENTISMO_LABORAL_SOBRECARGA_LABORAL_%20GRUPO_INGENIEROS_CIUADAD_CAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2215/RELACI%c3%93N_ENTRE_AUSENTISMO_LABORAL_SOBRECARGA_LABORAL_%20GRUPO_INGENIEROS_CIUADAD_CAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, E. E., & Martínez, A. F. (2009). *Capacitación por Competencia Principios y Métodos*. Santiago de Chile. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1KbmNASYIhIEWDCyrLJduEPYyjn_ITXh/view

- Mendoza, M. V., Meza, P. D., Parra, M. N., & Pérez, N. M. (2020). *Causas y consecuencias de los riesgos psicosociales ocasionados por el teletrabajo e la gerencia de desarrollo del Banco de Bogotá*. Bogotá: Universidad EAN. Seminario de Investigación – Especialización. Obtenido de https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10361/ParraNancy_2020?sequence=1&isAllowed=y
- Nájera, G. C., & Paredes, C. B. (7 de 5 de 2017). Identidad e Identificación: Investigación de campo como herramienta de aprendizaje en el diseño de marcas. *Innova*.
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *Sinergia*, 11(2), 166-173.
- OIT. (2016). *Mejore su negocio. El recurso humano y la productividad. Primera Edición*. Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8(1-2), 147. doi:https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: un modelo para la acción. Para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales*. Organización Panamericana de la Salud-30. Obtenido de https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Healthy%20Workplaces_Print%20Version_SPANISH.pdf
- Pando, E. T., & Cabrejos, B. R. (2018). *Concepciones educativas en el pensamiento actual: Una mirada desde Perú*. Editorial LEED, Dec 5, 2018 - Education - 88 pages.
- Patlán, P. J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *El Sevier Doyma. Estudios Gerenciales*, 29, 445-455. doi:<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Patlán, P. J. (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios Gerenciales*, 29(129). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232013000400008

- Pérez, M. (2021). *Definición de Población. ConceptoDefinición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/poblacion/>.
- Prada, R., J., R. M., & Ocampo, P. C. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Espacios*, 41(45). doi:10.48082/espacios-a20v41n45p06
- RAE. (2023). *productividad*. Obtenido de eal Academia Española: <https://dle.rae.es/productividad>
- Ramos, G. C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 5. doi:<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Ríos, K. (6 de agosto de 2023). *¿Cómo afecta la carga de trabajo a tus empleados?* Obtenido de PayFit: <https://payfit.com/es/contenido-practico/sobrecarga-de-trabajo/#:~:text=%F0%9F%A7%A0Salud%20mental%20y%20f%C3%ADsica,del%20sue%C3%B1o%20y%20problemas%20digestivos>.
- Rubio, S., Luceño, L., Martín, J., & Jaen, M. (2007). Modelos y procedimientos de evaluación de la carga mental del trabajo. *Revista de psicología y educación*, 6(1).
- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2013). *Economía. Decimoctava edición*. Estados Unidos: McGraw-Hill. Pag. 106. Obtenido de http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f46f83_economiasamuelsonnordhousedi18..pdf
- Sanchez. (4 de abril de 2023). *Causas del absentismo laboral*. Obtenido de <https://emprendepyme.net/causas-del-absentismo-laboral.html>
- Santillan, L. D. (2022). *Clima laboral y riesgos psicosociales en el trabajo del personal del centro de salud de Puerto Inca 2021*. Huánuco – Perú: Universidad de Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3596/Santillan%20Lea%c3%b1o%2c%20Dany%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solano, I. Y. (2021). *Influencia de la carga laboral sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de lima metropolitana*. Lima- Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4b935de2-6753-442a-b36d-db8b0ea08d86/content>

Universitat de Valencia. (2019). *Batería UNIPSI*CO para la evaluación de los factores psicosociales en el trabajo. Obtenido de Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional: <https://www.uv.es/unipsico/Bateria-UNIPSI/CO/index.htm>

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario de investigación

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION

ESTUDIO DE LA SOBRECARGA

[Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

GENERO *

MASCULINO

FEMENINO

EDAD *

18-35

36-55

56 A MAS

HORAS TRABAJADAS SEMANALMENTE *

DE 46 A 50 HORAS

DE 51 A 56 HORAS

MAYOR A 60 HORAS

¿Considera usted que existen circunstancias en el trabajo que se puede calificar como agobiante? *

1 2 3 4 5

TOTALMENTE EN DESACUERDO TOTALMENTE DE ACUERDO

¿Las tareas que se realizan en su trabajo requieren de alta concentración? *

1 2 3 4 5

TOTALMENTE EN DESACUERDO TOTALMENTE DE ACUERDO

¿En su jornada laboral realiza usted varias funciones y/o tareas simultáneamente que le causa alguna molestia? *

	1	2	3	4	5	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	TOTALMENTE DE ACUERDO

¿Usted tiene que resolver las incidencias en su trabajo por sus propios medios? *

	1	2	3	4	5	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	TOTALMENTE DE ACUERDO

¿Con qué frecuencia puede usted ponerse en contacto con su empleador o un compañero cuando surge un problema? *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

¿Con qué frecuencia sus superiores le han asignado actividades laborales que no las ha podido cumplir? *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

¿La empresa le brinda algún tipo de incentivo aparte del sueldo que usted percibe? *

- Sí
- No

¿Usted tiene suficiente tiempo libre para descansar? *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

¿En los últimos 3 años ha sufrido algún tipo de ansiedad, depresión u otras situación similar que podría afectar su rendimiento? *

- Sí
- No

Enviar

Borrar formulario

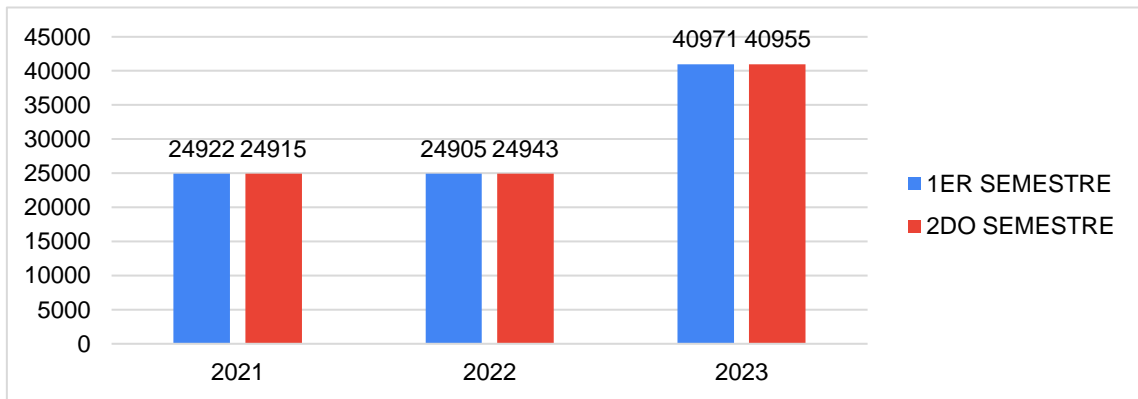
Apéndice B. Tabulación de las variables estudiadas

Resultados de la Sobrecarga laboral

Suma de Rutas realizadas	Año		Semestre		2023	
	2021	2021	2022	2022	1er	2do
Nombre Conductor	1er Semestre	2do Semestre	1er Semestre	2do Semestre	Semestre	Semestre
A.C.	1344	1344	1344	1344	1440	1410
A. Q.	1344	1336	1344	1336	1430	1440
A. L.	1344	1344	1344	1344	1440	1440
A. M.					1144	1128
B. G.	1336	1328	1328	1328	1562	1529
C. L.					1128	1144
C. C.	1312	1288	1304	1304	1242	1296
C. A.	1312	1312	1312	1312	1540	1573
E. A.	990	990	978	990	1390	1410
G. L.	1148	1148	1148	1148	1551	1573
G. T.	1328	1336	1328	1336	1562	1551
G.R.	1344	1328	1328	1328	1420	1390
H. H.	1320	1328	1320	1328	1573	1562
I.C.	1176	1176	1176	1176	1584	1573
J. Z.	1336	1336	1336	1336	1128	1120
J. G.	990	984	978	996	1440	1440
J. H.	1008	1008	1008	1008	1584	1562
J.G.					1152	1152
K. C.					1144	1120
K. G.					1128	1152
L. G.	1176	1176	1176	1176	1430	1420
M. S.	1344	1336	1344	1336	1584	1584
M. M.	1162	1169	1169	1169	1573	1584
N. M.					1430	1410
O. L.					1430	1420
O.					1144	1144
R. G.					1152	1120
V. A.	1304	1312	1304	1312	1096	1144
W.					1120	1144
W.	1304	1336	1336	1336	1430	1420
Total, general	24922	24915	24905	24943	40971	40955

Nota. Resultados de la Sobrecarga laboral

Resultados de la Sobrecarga laboral por año



Nota. Resultados de la Sobrecarga laboral por año

Resultados de la Sobrecarga laboral por semestre



Nota. Resultados de la Sobrecarga laboral por semestre

Resultados del ausentismo (por días)

Ausentismo		Años			TOTAL
Nombre Conductor	Semestre	2021	2022	2023	
A. L.	1er semestre	0	0	5	5
	2do semestre	0	0	0	0
B.G.	1er semestre	1	2	7	10
	2do semestre	2	2	5	9
C. C.	1er semestre	4	5	6	15
	2do semestre	7	5	0	12
E. A.	1er semestre	3	5	5	13
	2do semestre	3	3	3	9
G. L.	1er semestre	4	4	3	11
	2do semestre	4	4	5	13
G. T.	1er semestre	2	2	2	6
	2do semestre	1	1	3	5
M. M.	1er semestre	2	1	1	4
	2do semestre	1	1	0	2
TOTAL		34	35	45	114

Nota. Resultados del ausentismo (por días)

Resultados de la productividad laboral (por rutas)

Productividad Nombre Conductor	2021		2022		2023		TOTAL
	1er Semestre	2do Semestre	1er Semestre	2do Semestre	1er Semestre	2do Semestre	
A.C.	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	97,92 %	99,64 %
A. Q.	100,00 %	99,40 %	100,00 %	99,40 %	99,31 %	100,00 %	99,69 %
A. L.	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
A. M.	99,40 %	98,81 %	98,81 %	98,81 %	98,61 %	96,53 %	98,44 %
B. G.	97,62 %	95,83 %	97,02 %	97,02 %	95,83 %	100,00 %	97,21 %
C. L.	97,62 %	97,62 %	97,62 %	97,62 %	97,22 %	99,31 %	97,86 %
C. C.	98,21 %	98,21 %	97,02 %	98,21 %	96,53 %	97,92 %	97,63 %
C. A.	97,62 %	97,62 %	97,62 %	97,62 %	97,92 %	99,31 %	98,02 %
E. A.	98,81 %	99,40 %	98,81 %	99,40 %	98,61 %	97,92 %	98,79 %
G. L.	100,00 %	98,81 %	98,81 %	98,81 %	98,61 %	96,53 %	98,57 %
G. T.	98,21 %	98,81 %	98,21 %	98,81 %	99,31 %	98,61 %	98,68 %
G.R.	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	99,31 %	99,86 %
H. H.	99,40 %	99,40 %	99,40 %	99,40 %	97,92 %	97,22 %	98,85 %
I.C.	98,21 %	97,62 %	97,02 %	98,81 %	100,00 %	100,00 %	98,78 %
J. Z.	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	98,61 %	99,69 %
J. G.	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	99,31 %	98,61 %	99,60 %
J. H.	100,00 %	99,40 %	100,00 %	99,40 %	100,00 %	100,00 %	99,81 %
J.G.	98,81 %	99,40 %	99,40 %	99,40 %	99,31 %	100,00 %	99,42 %
K. C.	97,02 %	97,62 %	97,02 %	97,62 %	95,14 %	99,31 %	97,29 %
K. G.	97,02 %	99,40 %	99,40 %	99,40 %	99,31 %	98,61 %	98,86 %
TOTAL	98,90 %	98,87 %	98,83 %	98,98 %	98,72 %	98,79 %	98,84 %

Nota. En la tabla se demuestra la productividad de los conductores. Elaboración propia.