



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CHOFERES DE LA EMPRESA
“MULTIDELIVERY S.A.”**

EGRESADO:

JEFFERSON GABRIEL PULECIO ARRIAGA

TUTOR:

ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

La empresa “Multidelivery” s.a. cargo Exprés está ubicado en la ciudad de Babahoyo, en las calles Rocafuerte y García Moreno, se dedica al traslado y entrega de cualquier tipo de mercancías a nivel nacional, existen tres oficinas en Guayaquil, Babahoyo y Quito, en esta empresa colaboran 11 personas, entre los cargos de secretaria, contador, administrador, recepcionista, logístico, choferes y vendedor.

La presente investigación tiene como objetivo analizar los procesos que realizan los choferes de la organización, que traen consigo, problemas que involucra el desempeño laboral de cada trabajador y como consecuencia problemas con los clientes por el desempeño que realizan.

La línea de investigación que se ha establecido es el modelo de gestión administrativa por los escenarios presente en la empresa de acuerdo con el trabajo que están realizando los choferes y el incumplimiento de algunas de las tareas en que consiste su trabajo.

Los resultados se obtuvieron mediante del instrumento de investigación denominado entrevista, cuya información fue obtenida de la jefa de la sucursal de Babahoyo donde se demostró que los choferes que también son encargados de la logística y no realizan sus funciones de la manera correcta, por ello ocasionan problemas tanto para los clientes, como para la empresa, el desempeño laboral y la comunicación en la organización es un factor predominante donde se ve reflejado en la manera en que realizan las actividades los trabajadores.

DESARROLLO

La empresa “Multidelivery” s.a. cargo Exprés está ubicado en la ciudad de Babahoyo, en las calles Rocafuerte y García Moreno se dedica al transporte de mercancías que se entiende como “El traslado de productos desde un origen a un destino. En esto no se diferencia del transporte de viajeros” (Torres, 2013, pág. 1). Cuenta con oficinas en Quito, Guayaquil y Babahoyo.

Además en esta empresa trabajan 11 personas que realiza lo que es la administración de la mercancías que incluye las recepción de toda clase de mercancías en las oficinas y realizan el recorrido hacia las empresas para recoger las encomiendas, el transporte de mercancías a las 3 oficinas con que cuenta la empresa, este caso de estudio se centra en los grandes problemas que presenta esta organización que es “El conjunto de personas que conforman una entidad autónoma con capacidad para fijar sus propias reglas, dentro de un marco legal formal, con un propósito determinado” (Alles, 2016, pág. 21).

La Gestión administrativa de la empresa no se centra en evaluar la manera en que la administración de logística estaría llevando a cabo sus objetivos, desarrollando las funciones gerenciales de planeación, organización y control, y que no estaría tomando decisiones efectivas en el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.

La gerencia tiene propuesto como objetivo la mejora de sus funciones, pero no se ha implementada las técnicas que sirvan para desempeñar con eficazmente los objetivos que la organización ha planteado y así logrando así mejores resultados y eficacia en sus labores ejercidas en todas las etapas de entrega.

La realización del presente caso de estudio es la representación de situaciones que se observaron en la organización, que se entienden como deficiencias en la aplicación de un modelo de gestión administrativa y la comunicación por parte de las personas que laboran dentro de las oficinas (repcionista, contador), como los que trabajan fuera de ella (choferes, vendedores).

Un gran problema es el desempeño laboral ya que no es nada más que el esfuerzo que se dedican en cumplir las tareas del trabajo de parte de los choferes y si se realiza un buen trabajo se podrá ver a un futuro el éxito de la empresa, aquello está reflejado en la distribución de las mercancías. Soler (2017) menciona:

Un bien material que se puede usar o poseer, A diferencia de otros bienes –como los que se producen para el autoconsumo, por ejemplo–, la fabricación, transformación y distribución de mercancías tiene como finalidades fundamentales la actividad económica, el intercambio y la relación mercantil. (pág. 5)

A partir del desempeño la laboral está en, si, la mercancía que llevan los choferes es demasiado pesada para desembarcar en Babahoyo, ellos no la desembarcan y se la llevan ya sea a Quito o Guayaquil lo que ocasiona un gran problema en la oficina de Babahoyo, tanto para la empresa como para las personas que tienen que resolver los problemas por el desempeño este término nos dice lo que en realidad hace un trabajador en una empresa y si el trabajo que desempeña están enfocados a la eficiencia, calidad y productividad en como las desarrolla los choferes de la empresa, la mayoría de empresas que requieren las mercancías son empresas que se dedican a la actividad comercial la venta y compra de artículos como llantas, baterías, aros, aceites por esta razón necesitan esas mercancías de urgencia y así ellos también poder cumplir con sus clientes.

La empresa tiene un contrato de distribución se lo conoce como “Un acuerdo entre distribuidor y principal, en el que el primero se compromete a adquirir los productos del principal para revenderlos por la zona escogida y asignada por el distribuidor” (Caballero Sánchez de puerta, 2014, pág. 18). Este acuerdo consiste en entregar las mercancías a las 24 horas plazo, ya que los usuarios buscan esta organización por la principal estrategia que implementa la empresa de entregar las mercaderías en 24 horas, pero al no cumplir los clientes se sienten insatisfechos porque las mercancías no llegan en el tiempo que ellos requieren.

Esto ocurre por el mal desempeño laboral de los choferes que no quieren desembarcar la carga, según la entrevista realizada a la Jefa sucursal de Babahoyo menciona que ellos expresan que las mercaderías son demasiado pesada y que una sola persona no puede bajarla del camión hasta la oficina, lo que no permite que se realice un trabajo con eficiencia y eficacia. Rodríguez Pompa & Mayo Alegre (2014) afirma:

La eficiencia tiene genéricamente que ver con el modo en que se obtienen determinados resultados (siendo el rigor, un concepto relativo y no absoluto) y se refiere a la mejor forma de alcanzar o no un objetivo, la eficacia se refiere sobre todo al hecho de alcanzar o no determinados objetivos y si ese objetivo es realmente el objetivo a alcanzar. (pág. 45)

A su vez la ineficiencia de los choferes va encadenado al momento que la persona encargada de la logística que “Es un factor clave de éxito de las empresas, tanto públicas como privadas, que se orientan a la producción, a la distribución o a los servicios” (Garay Candia, 2017, pág. XV). El encargado de esta función va a realizar un recorrido en las ciudades para ir de empresa a empresa a recoger las mercancías.

Además, en las grandes empresas hacen la entrega por medio maquinaria, que ingresan la mercancía al camión, pero cómo es maquinaria la persona de logística que tiene la responsabilidad “De planificar, desarrollar y controlar en todo momento el flujo de productos. Al mismo tiempo, debe supervisar la entrega de los mismos y la recepción de los “conformes” de dichos despachos” (Garay Candia, 2017, pág. 39). Pero no hace el esfuerzo físico que los choferes tienen que hacer al desembarcar.

Además los implementos de seguridad que deberían contar los choferes no los tienen por qué la empresa no ha brindado los materiales necesarios que garantice un buen desempeño de los choferes y ellos se sienten frustrado esto les “Provoca conflictos en su tarea diaria y en la de los demás y se recomienda resolver cuanto antes las situaciones de conflicto e ir cerrando problemas lo antes posible” (Fernández Valero, 2014, pág. 54). Por no tener la seguridad que ellos requieren al momento de realizar el trabajo físico de bajar y cargar las mercaderías.

Otro problema que se presenta es la manipulación de las mercancías, como es la manera en que se da el trato a la carga, dependiendo básicamente del tipo de carga que se esté transportando, porque la mayoría de carga que la empresa transporta son mercancías frágil que necesitan un cuidado especial y en ocasiones esas llegan en mala condición lo que ocasiona molestia a los cliente y un gasto para la empresa ya que tienen pagar cualquier imprevisto con la carga que se esté transportando.

En la empresa Multidelivery S.A. debido a la pésima manipulación de los choferes se deben pagar esas mercancías dañadas que han sido manipuladas de la forma incorrecta, un ejemplo claro es el transporté de baterías que sufren algunos incidentes por el traslado de esas baterías, ya que se vira lo que ocasiona que se riegue el líquido y al momento de hacer la entrega de Babahoyo a las respectivos comerciales si ven que el líquido está regado, automáticamente le rechazan toda la mercancía porque no pueden recibir ni una batería que te

en mal estado lo que ocasiona problema a la empresa y debe solucionarlos con el pago de esa batería.

También hace la distribución a comerciales grandes ya que la distribución “Están involucrados fundamentalmente tres aspectos básicos, tales como calidad del servicio que damos a nuestros clientes, costes añadidos al producto de difícil recuperación e inversiones de capital requerida” (Fernández Díez de los Ríos, 2015, pág. 18). Uno de esas grandes empresa es la corporación el rosado a aquí donde se debe tener una prioridad en la manipulación de las cajas porque en aquella empresa si el cartón viene en malas condiciones, aunque el dañado sea mínimo y sabiendo que lo que está dentro no está en mal estado, pero aun así ellos considera que esa mercancía ha sido estropeada y se debe hacer su respectivo pago.

Además existen mercancías que no se encuentran en estado físico pero están en el manifiesto de la carga registrados, esto se da porque el encargado de logística que está en Guayaquil va a ver las mercancías a las empresa, pero a él, la empresa le informan que van 98 baterías él se Confía en que van 98 baterías, pero no se toma la molestia de hacer un conteo para asegurarse qué exactamente van las 98 baterías, al momento que el chofer coge el camión ya con la carga, la persona que se encargó de ir a recoger las mercancías le dice de manera verbal que van las 98 baterías y él tampoco se toma la molestia en revisar la mercancía este el problema al momento de recoger las mercancías.

Además luego de realizar las tareas de recoger la mercadería y no verificarla llega baja la mercancía, se direcciona otro problema, pero al siguiente día al momento de repartir las encomienda ven que existe un faltante de 1 baterías lo que ocasiona un inconveniente porque no se llega a saber dónde está esa batería la empresa debe pagar, aunque se les descuenten a los choferes, la empresa tendrá inconveniente con sus clientes por que no confiaran en ellos.

Las personas que trabajan dentro de la empresa no tienen una buena comunicación donde se pueda manejar y coordinar de manera correcta toda la distribución de la mercancía el jefe de logística no tienen los conocimientos suficientes para poder elaborar un sistema de logística más efectivo porque él aun yendo a los lugares donde hay que recoger la mercancía no se percata bien de lo que viene sino que se confía de lo que le dicen los trabajadores de la empresa proveedora y él hace lo mismo con los choferes les entrega el camión sin verificar las mercancías que tienen, todo esto es una carencia de compromiso en el trabajo que se entiende como “El desarrollo del compromiso va aparejado a los procesos de socialización laboral iniciales, en que además del contrato laboral se debe intentar implantar un contrato afectivo psicológico entre el nuevo empleado y la misión y visión de una empresa” (Bordas Martínez , 2016, pág. 32)

La empresa “Multidelivery” s.a. cargo Exprés también tiene otro problema, las personas que reciben las mercancías en las oficinas de Quito o de Guayaquil si el cliente lleva mercancías con nombres o direcciones que no sean dónde van enviar respectivamente, las personas que reciben las mercancías sólo llenan la guía de transporte que es documento que acompaña la carga que pone en constancia al despachador y al transportista y relación de los bienes son transportados donde además, se detalla la carga y el envío y le da nombre o dueño de ese envío y datos que sirvan de ayuda para que el transportista entregue la carga en lugar indicado , pero ocupan en remarcar en las mercancías la dirección que corresponde los choferes tienen un gran problema en que sólo revisan en las mercancías los nombres que están escritos allí y no revisan las guías para ver qué mercancías deben dejar en el lugar donde corresponde.

El gran problema que ocasiona no remarcar la carga en las mercancía es que ocasiones el chofer mira que si la mercancía dice Guayaquil se la lleva a Guayaquil y se hace la idea de

que esa mercancía va para Guayaquil pero no la revisa la guía que dice que es para Babahoyo, pero al momento de realizar el respectivo reparto de la mercancía el cliente llama por su mercancía que no ha llegado es ahí donde se ocasiona un problema en buscar dónde está esa mercancía y cuando la encuentra ven que está en otra oficina lo que ellos para cumplir con el cliente hacen enviar por otro medio de transporte sea la Cooperativa de transporte “FBI” el cual ellos cobran aún más y se genera un gasto adicional para la empresa.

Un ejemplo muy claro que se presentó en esta organización es que venían 37 llantas rin 15 para un cliente de Babahoyo pero los camiones iban demasiado llenos y prefirieron dejar esa mercancía en Guayaquil mismo, pero el cliente las necesitaba para cumplir a ese cliente tuvieron que fletar carro de Babahoyo que vaya a Guayaquil a ver esa mercancía y poder realizar la entrega pero el valor del flete que se realizó para ver a esa mercancía era más alto de lo que la empresa cobraba por ese servicio y así se generó más gasto porque costo más de lo que la empresa en realidad por ese servicio.

El mal desempeño que algunos choferes realizan se debe a que los trabajadores se sienten estresados o no se sienten comprometidos por lo general, cuando la persona tiene el compromiso organizacional, se sienten con más oportunidades de aprender y crecer, pero esto no es lo que sucede en esta empresa, el termino desempeño laboral nos indica lo que en realidad hace un trabajador en una empresa y si está realizando su trabajo bien, esta investigación está dirigida a poder determinar los problemas de esta empresa y cuáles son los factores que más influyen en el comportamiento de los choferes, ya que precisamente el desempeño de este talento humano es lo que hace funcionar a la empresa como tal (transportista).

El personal de la empresa Multidelivery s.a. no se lo capacita constantemente, sobre la manera en que deberían llevar los procesos de la organización entre esos procesos se encuentra la manipulación de las encomienda, y la implementación de nuevas técnicas de manipulación y una buena relación laboral.

La motivación, se logra cuando los trabajadores sienten que sus trabajos son importantes, cuentan con un sentido de responsabilidad con la organización, en algunos casos uno de los factores que más influye que los choferes se sientan inconforme, es la impuntualidad del pago de sus sueldos ellos cobran cada 15 días pero si le toca un fin de mes la empresa está pagando a los 10 días esto ocasiona una inconformidad para los choferes y los que colaboran en esa organización.

Además, la motivación como lo menciona García Leal (2013)“El impulso para actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o por un estímulo interno (genera los procesos mentales de la persona)” (pág. 62). El gerente tampoco está comprometido a estimular a los choferes para que realicen un mejor trabajo, ya que el no investiga lo que realmente este pasando en la organización y a base de eso poner las estrategias necesarias, solo pone multas si no desempeñan bien su trabajo.

Esta empresa no cuenta con un departamento de recursos humano que se encargue de ver los problemas que se están presentando en la organización por el desempeño laboral, un líder que solucione los problemas ya que ser líder de recursos humanos en la compañía. Rubió Sánchez (2016) define:

Este rol consiste en liderar y valorar la propia función a prioritaria, mantener y controlar la comunidad de todos los recursos humanos de la organización; ayudar a todas las funciones a identificar el talento y a desarrollar las capacidades que aportan valor,

establecer temas generales para el capital humano de la empresa, aclarar los roles y controlar las acciones y los resultados. (pág. 29)

Dentro de los factores que influyen en el desempeño laboral es el reconocimiento del trabajo en la organización no hay un objetivo que establezca el reconocimiento de los trabajadores, es así, que ellos ven la poca importancia que les da el gerente que es el mismo dueño de la empresa, porque si un trabajador realiza bien su trabajo y ve que no se le reconoce lo puede desmotivar y como consecuencia no realizar bien su trabajo.

Las 3 cosas más importantes en un negocio son: la satisfacción de los clientes, la satisfacción de los empleados, si se incrementa la satisfacción del cliente seguramente también se incrementará la satisfacción de los empleados. Con la satisfacción de los empleados se obtiene productividad, calidad, orgullo y creatividad, es el pulso, la señal de vida de una empresa. (Arjona Torres, 2013, pág. 9)

Hay que mencionar además que la motivación es un factor que influyen de manera diferente en cada persona y eso se refleja en la satisfacción del cliente como las personas que trabajan en la organización con esto se busca la productividad de la empresa.

Las personas que trabajan en la empresa se encuentran desmotivados porque tienen algunos meses que no se les paga sus beneficios sociales esto ocasiona una inconformidad porque si necesitan ir al hospital a reservar una cita ellos no pueden porque la empresa no ha pagado el seguro, tampoco puede realizar préstamos por qué no se encuentran sus aportaciones completas.

En la organización existen denuncias por algunas personas que ya han renunciado porque consideran que en la empresa no respeta sus derechos porque ven que el administrador no se

preocupa en el talento humano que es el eslabón principal para que la empresa funcione correctamente, y las personas que siguen colaborando en la empresa es porque necesitan el dinero y que si renunciaría podría ya no tener otras oportunidades de trabajo en otras empresas.

Las herramientas de seguridad son muy importante, pero los choferes y las personas que tienen el contacto directo con la carga no los tienen, han sucedido muchos casos de personas que se han lastimado los dedos al ser aplastado por aros, y que se han caído del camión al bajar.

En la investigación se encuentra el resultado de cómo se realiza el trabajo en la empresa, y a que se dedica al transporte de todo tipo de mercadería a los lugares como, Guayaquil, Babahoyo y Quito, los choferes no desembarcan la carga en la ciudad de Babahoyo y si la desembarcan se derivan muchos problemas como: el daño en la carga, y productos que no se encuentran en la empresa por la mala logística que ellos realizan.

Los problemas que se presentan también van en conjunto a la mala relación que tienen al no aceptar el error que ellos cometen y culpar a otros, esto se da en que los choferes si no dejan las mercancías en Babahoyo, dicen que es culpa de la persona que está en oficina que acepto mercancías muy pesadas y que ellos no pueden llevarlas porque el camión va lleno, la comunicación es uno de los factores más significativo en la empresa pero los colaboradores no tienen buena comunicación, no existe un apoyo entre todos que se refleje la buena relación laboral.

La información del caso de estudio se pudo obtener del instrumento de investigación denominado entrevista y, que se realizó a la jefa de la sucursal de Babahoyo la cual dicha entrevista se encuentra en el anexo, los problemas que se presentan son que las personas no realizan bien sus funciones, desde la persona encargada de la logística de la empresa hasta el

chofer que es el encargado de dejar las mercancías, el problema que más se refleja es la falta de compromiso de las persona encargada de la logística

La empresa en ocasiones tienen problema porque la carga no la dejan en las oficinas de cada ciudad, si no que se las lleva a los otros destino, también existen problemas en que esa carga sufren daños por mala manipulación y la empresa tiene que pagarlas, también no se les brinda protección a los señores choferes, aunque hubo un accidente en que el chofer al bajar una mercancía se resbalo sufriendo varios golpes, además existen multas para las personas que no realizan bien sus funciones, esto se ve reflejado en que las personas no se sienten comprometidos en su trabajo ya sea por el incumplimiento de sus sueltos en algunas ocasiones.

Se observó un modelo de gestión administrativa defectuoso en lo que concierne a la toma de decisiones, y como se lleva la medición de resultados de la empresa, en la organización no existe una organización y planeación correcta, no se tienen definidos cuáles son sus objetivos a alcanzar y como se pueda alcanzar dichos objetivos.

CONCLUSIÓN

El desempeño laboral es la clave principal en el funcionamiento de las empresas, pero en la empresa Multidelivery existe un bajo nivel de desempeño por los colaboradores de logística que también hacen la función de choferes.

En el estudio se determinó que los choferes no se encuentran comprometidos en el trabajo que realizan y si lo realizan no lo desarrollan de la mejor manera, estas personas no se les brinda las herramientas necesarias para que realicen su trabajo

La comunicación es un elemento muy importante para el cumplimiento de las funciones, pero el resultado de este estudio demostró que existe poca relación de los colaboradores entre las diferentes áreas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. ((3a. ed.) ed., Vol. Vol. 1). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica,. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=4536605>.
- Arjona Torres, M. (2013). *La estrategia expresionista*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=3228457>.
- Bordas Martínez , M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=4508007>.
- Caballero Sánchez de puerta, P. (2014). *Estrategia y organización comercial. Manual teórico*. Madrid: Editorial CEP, S.L. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=4310474>
- Fernández Díez de los Ríos, J. (2015). *Transporte de larga distancia: organización del transporte y la distribución*. Madrid: Editorial CEP, S.L. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=4508024>.
- Fernández Valero, G. (2014). *Manual: operaciones auxiliares de almacenaje*. Madrid: Editorial CEP, S.L. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=4508031>.
- Garay Candia, A. E. (2017). *Logística: conocimientos, habilidades y actitudes*. Buenos Aires: El Cid Editor. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=4823640>.

García Leal, C. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid:

McGraw-Hill España. Obtenido de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=3212533>.

Rodríguez Pompa, Á., & Mayo Alegre, J. C. (2014). *La eficacia organizacional como constructo social*. La Habana: Editorial Universitaria. Obtenido de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=3222934>.

Rubió Sánchez, T. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Octaedro, S.L. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=4824323>.

Soler Garcia, D. (2017). *Unidades de carga en el transporte ((2a. ed.) ed.)*. Barcelona: Marge

Books. Obtenido de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=5045314>.

Torres, M. M. (2013). *Transporte, operadores, redes*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Obtenido de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=3229404>.

Anexo 1

Entrevista

1. ¿Qué es para usted el desempeño laboral?

Bueno es la manera en como uno trabaja en la empresa, si lo hace bien o mal.

2. ¿Cuál es unos de los problemas que se presentan con frecuencia en la empresa?

Unos de los mayores problemas es que los señores choferes no dejan la carga en la oficina y se la llevan a otras oficinas.

3. ¿Cómo brinda las soluciones a los problemas el dueño de la empresa?

La mayoría de veces que se daña la carga se trata de pagar lo que se ha dañado, porque una vez que tengamos la carga somos responsable de ella.

4. ¿En la empresa como se realiza el trabajo de logística?

Bueno el chico de logística está en Guayaquil él se encarga de recoger las carga y de entregar a los choferes los camiones para que viajen a Babahoyo y Guayaquil, pero a veces la carga no está completa, siendo el la persona que ha realizado el que ha embarcado la carga.

5. ¿Considera que existe una sobre carga laboral en la empresa, y por qué?

Todos trabajamos más de lo normal, en mi caso he tenido que ir por la noche a la empresa ha poder ayudar al chofer a bajar la carga y así me la pueda dejar.

6. ¿Considera que a las personas que realizan el desembarque de las mercaderías se les brindan los implementos de seguridad?

Los choferes además de un carro mecánico que tienen no cuentan con fajas, guates y herramientas de protección.

7. ¿se les brinda capacitaciones para la manipulación de las mercancías?

En el tiempo que yo he estado no se han brindado capacitaciones, solos se nos dice que tengamos cuidado con la carga.

8. ¿Cuáles son las sanciones para las personas que no realizan bien su trabajo?

Se ha establecido una multa de 5 dólares por cualquier error que se cometa.

9. ¿Cómo se reconoce el buen desempeño laboral en la empresa?

No se reconoce el buen desempeño, porque aun trabajando horas extras no se las reconoce.

10. ¿Cómo es la comunicación entre las personas que conforman la empresa?

Bueno la comunicación se realiza por medio por teléfono o whatsapp, porque es ahí donde avisan si algo está mal, si hay problemas con el cliente.

11. ¿Existen conflictos entre los miembros de la empresa y cuáles son esos conflictos?

Si existen varios conflictos, hay compañeros que discuten porque no quieren aceptar el error que hacen y quieren culpar a otros.

12. ¿Cuál es el sistema que implementan para valorizar cada mercancía?

La empresa tiene una tabla de valores indicando el precio, según el peso que la carga que tenga o el tipo de carga que venga.

13. ¿El dueño de la empresa se siente comprometido con la motivación de sus trabajadores?

Él siempre está pendiente de lo que esté pasando, y si ve que algo no está mal ve la manera en solucionarlo.

14. ¿Las personas que laboran se sienten comprometidos con el trabajo que realizan?

No todos se sienten comprometidos ya que no le dan importancia de lo que esté pasando en la empresa, si pasa algo y de ellos no es la responsabilidad no toman la iniciativa de aportar para solucionar algún problema.

15. ¿Considera que la remuneración que reciben es justa y a tiempo, y por qué?

No, la remuneración no es justa porque no te pagan las horas extras y el sueldo te lo pagan después de 10 días.

Anexo 2

