



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Relaciones laborales en el área de portabilidad de la Empresa Atento,  
Trujillo, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Blas Lucas, Yuritza Mayeldi.

**ASESORA METODÓLOGA:**

Dra. Olenka Espinoza Rodríguez.

**ASESORA ESPECIALISTA:**

Mg. Nancy Aguilar Aragón

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano.

**TRUJILLO – PERÚ**

2017

**Página del jurado**



---

**Dra. Olenka Espinoza Rodríguez.  
Presidente**



---

**Mg. Nancy Aguilar Aragón  
Secretaria**



---

**Dra. Patricia Rodríguez Mendoza  
Vocal**

## Dedicatoria

A Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para no desmayar y concluir mi carrera universitaria.

A mis padres por su apoyo incondicional , consejos comprensión, amor y ayuda en toda mi trayectoria universitaria para lograr mi meta de ser profesional.

## **Agradecimiento**

A la Universidad y profesores quienes durante toda mi carrera universitaria me han brindado todos los conocimientos y valores, quienes han permitido desarrollarme profesionalmente.

A mis asesoras de tesis por tenerme toda la paciencia del mundo y guiarme en la elaboración de ella para que se desarrolle de la manera más eficiente y eficaz.

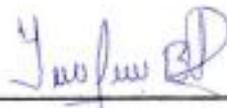
## Declaratoria de autenticidad

Yo, Yuritzza Mayeldi Blas Lucas con DNI N° 70091365, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2017



---

Yuritzza Mayeldi Blas

DNI: 70091365

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Relaciones laborales en el área de portabilidad de la Empresa Atento, Trujillo, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Administración.

La Autora.

# Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I. Introducción .....	11
1.1. Realidad problemática: .....	11
1.2. Trabajos previos. ....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	17
1.4. Formulación del problema:.....	25
1.5. Justificación del estudio:.....	25
1.6. Hipótesis: .....	26
1.7. Objetivos: .....	26
1.7.1. Objetivo general:.....	26
1.7.2. Objetivos específicos: .....	26
II. Método .....	29
2.1. Tipo de investigación: .....	29
2.2. Diseño de Investigación .....	29
2.3. Variables, operacionalización:.....	30
2.4. Población y muestra.....	32
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	33
2.6. Método de análisis de datos. ....	34
2.7. Aspectos éticos.....	34
III. Resultados.....	36
IV. Discusión .....	54
V. Conclusiones.....	60
VI. Recomendaciones.....	63
VII. Referencias .....	66
ANEXOS	

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar las relaciones laborales en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017, a través de un tipo de investigación no experimental, cuyo diseño fue descriptivo transversal. Para tales fines se utilizó una población conformada por 190 colaboradores, considerada también para integrar la muestra. Se utilizó como instrumento un cuestionario para medir las relaciones laborales, adaptado de Raddatz (2006), conformado por 28 ítems. Se concluyó que las dimensiones inadecuadas en las relaciones laborales del área de portabilidad de la empresa Atento 2017, son conflictos con el 67% siendo el más importante que los colaboradores suelen tener discrepancias con sus compañeros de trabajo sobre las políticas que la empresa efectúa. Por otro lado, dentro Higiene y Seguridad Laboral el 73% de los colaboradores indicó que no se siente seguro en su lugar de trabajo. Por tanto, se aceptó la hipótesis siendo estas dos dimensiones inadecuadas en las relaciones laborales.

Palabras clave:

Relaciones laborales, portabilidad, remuneraciones, conflictos, colaboradores, descriptiva.

## **Abstract**

The present research had as objective to analyze the labor relations in the area of Portability of the company Atento, Trujillo, 2017, through a type of non - experimental investigation, whose design was descriptive transversal. For these purposes a population of 190 employees was used, also considered to integrate the sample. A questionnaire was used as an instrument to measure labor relations, adapted from Raddatz (2006), made up of 28 items. It was concluded that the inadequate dimensions in the employment relations of the Atento 2017 portability area are conflicts with 67% being the most important that the collaborators usually have discrepancies with their colleagues on the policies that the company performs. On the other hand, within Hygiene and Occupational Safety 73% of the indian workers who do not feel safe in their workplace. Therefore, the hypothesis was accepted as these two dimensions are inadequate in labor relations.

Keywords:

Labor relations, portability, remuneration, conflicts, collaborators, descriptive.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## I. Introducción

### 1.1. Realidad problemática:

La sociedad actual se enfrenta a diferentes cambios repentinos a consecuencia de la crisis económica global, hecho que afecta diferentes contextos como la economía de los países, su PBI, suspensiones en el desarrollo tecnológico, así como inconvenientes en convenios internacionales a nivel socioeconómico, estos sumados también a los cambios ecológicos y desastres naturales que se experimentan día a día en el mundo. Gracias a ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2009) tomó acciones sobre estas situaciones problemáticas en cuanto a las relaciones de trabajo a fin de enfrentar la crisis de empleo mundial. Se crearon nuevas cumbres para poder discutir las políticas y medidas económicas entre los diferentes jefes de estados, ministros de trabajo, gerentes de organizaciones en el plano internacional y nacional.

Debido a esta problemática, las relaciones laborales han cobrado suma importancia en el contexto de las organizaciones, pues no sólo engloban la dinámica interna de los colaboradores, sino que por otro lado, las relaciones laborales o también llamadas industriales refleja la interacción entre aquellos principales componentes de personas o agrupaciones que los componen: entre los que destacan el Estado, las organizaciones, e inclusive otras entidades que se encargan de representarlos (Trebilcock, 2013).

Por tanto, se podría decir que el término de relaciones laborales es empleado en cuanto a las relaciones de participación de los trabajadores, así como también a las condiciones específicas de empleabilidad que se establecen dentro de una empresa y un colaborador, según un contrato de trabajo que puede ser implícito o escrito.

Estas relaciones suelen denominarse relaciones de empleo. La variabilidad en la utilización de estos términos es distante, hecho que refleja poca evolución

en este campo de estudio a través de los años. Sin embargo, hay un acuerdo sobre las consideraciones de negociación colectiva y la participación de los colaboradores y los mecanismos que resuelven conflictos individuales y colectivos (Trebilcock, 2013).

De acuerdo a este paradigma, podría mencionarse que las relaciones laborales, están relacionados con el estudio que se dedica analizar los vínculos entre el colaborador y las empresas. El concepto apareció a finales de la revolución industrial, en donde por los excesos cometidos por las mismas organizaciones, en el desarrollo de las relaciones colectivas laborales.

Dichas relaciones laborales han sido definidas por Pries y Wannöffel (2002, citados en Trebilcock, 2013) como:

Las normas y los mecanismos de regulación colectiva de las relaciones de empleo y de las relaciones de trabajo. Como regulación colectiva se entiende las normas y prácticas, los terrenos de poder y las constelaciones de actores, que regulan colectivamente las relaciones de empleo y de trabajo (p. 21).

Sobre estadísticas mundiales que tienen que ver con esta problemática, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2009, citado en Trebilcock, 2013) tomaron determinaciones para enfrentar las relaciones de trabajo en el contexto de la crisis global del empleabilidad. Por ejemplo, la 98° Conferencia Internacional del Trabajo, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), bajo el título “la Crisis Mundial del Empleo” (2009), informó que:

Incluyó cuatro discusiones de alto nivel sobre los siguientes temas: coordinación regional y mundial, cooperación para el desarrollo, gestión de programas nacionales de empleo y derechos en el trabajo, diálogo social y supervivencia de las empresas.

A nivel nacional, cada vez más en el Perú existen empresas multinacionales dedicadas a la BPO (Business process Outsourcing) y CEM (Customer Experience Management), una de las más reconocidas, cuya cantidad de trabajadores asciende a 14500 colaboradores, lo que la convierte en la empresa de su rubro más grande en el país (Atento, 2016), por tanto, es una empresa en donde existe una gran importancia de las relaciones laborales, puesto que actualmente es uno de los temas más recurrentes dentro el contexto social, pues el grupo de personas se encuentran inmersas dentro de las labores para organizaciones, por tanto es de vital importancia que se dé la atención necesaria y el estudio investigativo que merecen.

Debido a estas características y a que en el plano laboral local de Atento en Trujillo, existe una propensión a tener conflictos laborales, ya que no hay una buena comunicación entre colaboradores y jefes inmediatos de cada área, asimismo estos conflictos también se dan por los incentivos que empresa promete y no cumple lo que ocasiona que no haya una buena relación entre colaboradores ni subordinados; asimismo existe incomodidad por parte de los colaboradores en cuanto al ambiente de trabajo, no se sienten cómodos desempeñando sus labores diarias, muchos de ellos sienten que su jornada de trabajo es muy larga siendo un área de ventas donde tienen que mantenerse motivados según referencia de algunos de ellos; por lo que conlleva a que los trabajadores sean pocos productivos y la empresa no está cumpliendo su meta como organización; además lo mencionado pudo evidenciarse a través de la observación directa de la dinámica entre trabajadores y la misma empresa. Por tanto, se hace necesario estudiar a través de la presente investigación analizar las relaciones laborales que tienen los colaboradores de Atento, partiendo de las siguientes premisas investigativas: ¿Cómo se dan las relaciones laborales en cuanto a las jornadas de trabajo y las remuneraciones en Atento?, ¿Cómo se dan las relaciones laborales en cuanto a la higiene y seguridad laboral y las condiciones sanitarias y ambiente físico de Atento?, ¿Cómo se dan las relaciones laborales en cuanto a los conflictos de Atento? ¿Cómo se dan las relaciones laborales en cuanto a la negociación colectiva de Atento? ¿Cómo se dan las relaciones laborales en cuanto al suministro de trabajadores de Atento?

## **1.2. Trabajos previos.**

Elizondo y Fonseca (2013) en su tesis:

Redes sociales y relaciones laborales, análisis de sus implicaciones y regulación en el ordenamiento jurídico costarricense, de la Universidad de Costa Rica, concluyeron que las necesidades en cuestiones de las relaciones laborales están basadas acerca del conocimiento sobre la violación de los derechos esenciales respecto de la relación laboral, desconociéndose por ejemplo que el colaborador posee el derecho para trabajar dentro de un establecimiento seguro que le permita garantizar su bienestar físico y emocional, de tal manera que éste se sienta seguro en su ambiente de trabajo y satisfecho con las condiciones laborales que la organización le provee.

Pontoni (2013) en su tesis:

Relaciones laborales en Argentina. El caso Camioneros entre 1991-2011, concluyó que para manejar la capacidad de diseño, se consideraron tres indicadores: El primero se refiere a la construcción histórica de los sindicatos, pero las instituciones de herencia y se refieren a los logros del pasado que mantienen al sindicato y sus empleados. Además, estas historias están ocultas en el proceso de aprendizaje que permite a los camioneros utilizar el pasado como una herramienta para crear y luego mantener y mejorar su apoyo a los empleados y representa. Al emprender las acciones de una empresa y sus líderes en lugar de mantener el apoyo de los empleados para entender la organización. Otro indicador, la negociación con los empleadores y / o el estado, se basa en una descripción dada por los encuestados en sus historias, tratando de explicar cómo las negociaciones lograrán un cierto equilibrio entre la cooperación y el conflicto. Por lo tanto, buscamos demostrar cómo

comienzan las conversaciones entre los camioneros y las empresas o el estado, las amenazas o las acciones que puede llevar a cabo un sindicato. El tercer indicador, la organización de la acción conjunta, describe cómo la relación debe lograr un objetivo determinado. Esto implica que los sistemas se activan cuando se enfrentan ciertas situaciones de conflicto y cómo se coordinan los actores y finalmente se concretan.

Martínez y Ramírez (2010) en su investigación:

Regulaciones y relaciones laborales caso: empresa de fabricación de envases de aluminio para bebidas valencia estado Carabobo. El objetivo de la investigación se basó en la regulación y su análisis el estado de Venezuela en el rubro de la manufactura y su influencia sobre las relaciones laborales de una organización dedicada a la fabricación de envases de aluminio para bebidas. El tipo de investigación fue descriptivo, utilizando se como instrumento a una entrevista y una lista de cotejo que se aplicó a 16 colaboradores. Las conclusiones principales fueron que las relaciones laborales están basadas en leyes que influyen sobre la comunicación y la relación organizacional, como por ejemplo la utilización de acuerdos internos, la negociación colectiva y los contratos salariales de trabajo. A su vez se determinó que los estilos de relaciones laborales en el sector manufacturero se manifiesta según las regulaciones del estado y las necesidades individuales que cada colaborador poseen en el cumplimiento de sus funciones empresariales.

Cayetano (2015) en su tesis:

Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar – Chimbote: 2014, cuyo objetivo fue determinar cómo las condiciones de vida afectan el desempeño de

los empleados de las compañías financieras Edyficar-Chimbote, una encuesta específicamente dirigida a que Edyficar se convierta en socio. El estudio fue un tema satisfactorio de la teoría de las condiciones de trabajo e indicadores tales como la interacción humana, la satisfacción laboral, los salarios, el clima organizacional, la motivación, el estrés laboral, el desempeño laboral, entre otros. La muestra seleccionada consistió en veinticuatro empleados en la institución financiera. De acuerdo con los resultados concluyeron que los niveles de vida no contribuyen a la buena organización asociada al rendimiento, las relaciones humanas en la empresa no son favorables y hay poca confianza entre los compañeros, la empresa contribuye poca comunicación en las finanzas, el riesgo de que algún tipo de accidentes de trabajo es muy alto, los niveles de estrés en el trabajo son altos y rara vez se reconocen los trabajos bien realizados, que no contribuyen al buen desempeño de los empleados o las empresas.

Torres (2016) en su investigación:

Factores sociales y laborales que determinan las inadecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores de la Micro Red – Centro de Salud Ciudad de Dios – Guadalupe: 2015. El propósito fue explicar los factores sociales y laborales que afectan a los trabajadores de relaciones humanas inadecuados - Red Health Center of God - Guadalupe: 2015. Se pensó en hacer investigación práctica, basada en el diseño explicativo y la muestra consistió en 30 empleados, que trabajaron usando métodos y técnicas con un método de investigación cualitativa y cuantitativa. De los resultados obtenidos, se puede concluir que esta institución proveedora de servicios generales de salud es comunicación deficiente, trabajo de comunicación bajo, espíritu de equipo deficiente, alto nivel de desconfianza y liderazgo deficiente en el trabajo. Además, se puede ver que tanto las relaciones laborales, fomentan la falta de práctica de valores comerciales, las pobres expectativas, actitudes, hábitos y

cosas y las prácticas de los empleados, ya que estos planes de salud tienen preferencias para promociones internas para los empleados y pueden causar conflictos entre socios .

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1. Definición de relaciones laborales:

Según Raddatz, et al.,(2006) cuando se habla de relaciones laborales, hace referencia al binomio que se da entre la organización y el colaborador, así como también al contexto próximo en el cual se desarrollan ambas partes, que podría influir sobre el desarrollo de los entes involucrados en dicha relación.

Es así que las relaciones laborales pueden ser entendidas como aquel sistema interno de la organización en donde se manifiestan diferentes maneras de interaccionar entre los colaboradores, el clima, los directivos y los objetivos institucionales, favoreciendo al desarrollo de la organización.

Asimismo, Trebilock (2013) el término relaciones laborales se refiere al sistema en el que las empresas, los empleados y sus representantes, y directa o indirectamente, el gobierno interactúan con el propósito de establecer los principios que rigen las relaciones de trabajo.

De la definición anterior se podría señalar que las relaciones laborales son en conjunto un sistema de interacción en la empresa y sus colaboradores, siguiendo parámetros de acuerdo a las políticas internas.

Por otro lado, Pérez (1994) menciona que:

Para una empresa las relaciones laborales están compuestas por la cantidad y calidad de interacciones entre los colaboradores y quiénes los emplean, dichos componentes son esenciales para que se puedan definir la calidad de un trabajo que beneficia la sociedad, puesto que cuando se habla de relaciones laborales, existe una

sinergia entre los empleadores y trabajadores que afecta directamente sobre un contexto social pues es en donde se desarrollan.

Se destaca a modo de comentario que las relaciones laborales ayudan a la definición de la calidad dentro de una organización, pues tienen que ver con los procedimientos de los cuáles ésta utiliza.

Otros autores también han definido las relaciones entre las empresas y los trabajadores, este es el caso de Chiavenato (2005) quien señala que son las “relaciones de la propia organización con las entidades que representan a sus empleados” (p. 511).

Esta definición permite inferir que las relaciones laborales también se dan entre representantes o agentes participativos de un grupo de colaboradores que representan a la totalidad de estos y permiten una comunicación más cercana con las gerencias.

En un sentido más amplio Frías (2001) define a las relaciones laborales como:

Aquel conjunto de interacciones dentro de un ambiente laboral, entre los colaboradores que están íntimamente vinculados, es decir dentro de las organizaciones se crean estilos de liderazgo y comunicación con los altos funcionarios de la empresa, esto se logra a partir del objetivo en común que tienen ambos para lograr metas establecidas.

En torno a las relaciones laborales también existen factores sociales: colaboradores, empleadores y el Estado mismo, a quienes indistintamente tienen puntos de vista respecto de las relaciones laborales (Infante y Vega-Centeno 1999, citados en Trebilcock, 2013).

Los autores permiten inferir que aunque las relaciones laborales poseen una connotación interna, la sociedad y sus normas también juegan un papel preponderante en el desarrollo de dicha variable.

### 1.3.2. Etapas e importancia de las relaciones laborales:

Por tanto las relaciones laborales desde la óptica social, está comprendida según un procedimiento para establecerse legalmente dentro de una empresa, según cuatro etapas esenciales de acuerdo con Sherman y Bohlander (1994): Trabajadores que desean una representación colectiva, proceso de organización sindical, negociaciones colectivas y administración de contrato.

A través de esta serie de etapas, los colaboradores conforman vínculos colectivos para conducirse dentro de la organización y establecer un patrón que rija lineamientos en las relaciones entre sí. Dicho contrato ha permitido el desarrollo de relaciones como consecuencia de los objetivos organizacionales, tanto sindicales, empresariales, lo cual garantiza el buen trato a los trabajadores y de respeto de sus beneficios propios (Werther y Davis, 2000).

Bajo este paradigma, las relaciones laborales se encargan de garantizar que se cumplan las normas de convivencia colectivas, que permiten la calidad en el ambiente laboral de los colaboradores, tales como la remuneración mensual y beneficios socioeconómicos, así como las condiciones ocupacionales de trabajo. Asimismo se encargará de en la medida de lo posible, evitar conflictos laborales y darle solución, en caso puede ser necesario, para evitar pérdidas e inconvenientes, tanto para la empresa como para los colaboradores (Robbins, 2004).

Finalmente, la optimización de las relaciones laborales va a depender de los tratos que se tengan entre la gerencia y los colaboradores, quienes en todo momento deben sentirse informados acerca de los criterios clave de la organización, así como también su desempeño, mediante una comunicación horizontal. Es necesario también que se propicie una libertad de expresión, confianza y empoderamiento en la ejecución de sus tareas laborales; otro

criterio importante a destacar es que la empresa debe motivar a sus trabajadores, destacando sus capacidades y logros, así, éstos desarrollarán, sentido de pertenencia a un grupo y compromiso según los valores y objetivos organizacionales, satisfaciendo la necesidades de ambas partes (Jones y George, 2006).

Por tanto, se podría decir que el éxito de las relaciones laborales está basado en la calidad de las relaciones interpersonales entre los altos mandos de una organización y los colaboradores.

### 1.3.3. Dimensiones de las relaciones laborales:

Según (Raddatz, et al.,2006) las dimensiones de las relaciones laborales son:

#### a. Remuneraciones y motivación

La remuneración es entendida como aquella recompensa económica y cuantificable que una persona o trabajador percibe según la cantidad de trabajo que realiza, está constituida por los incentivos salariales y los beneficios de acuerdo a la ley. (Raddatz, et al.,2006). La motivación podría ser entendida como:

“Un término general que se aplica a una clase completa de impulsos, deseo, necesidades y fuerzas similares. De la misma manera, decir que los administradores motivan a sus subordinados, es decir que utilizan las cosas que esperan, satisfagan esos impulsos y deseos e induzcan a sus subordinados a actuar de la manera deseada” (p. 20).

La Remuneración, se entiende como aquel conjunto o de recompensas que pueden contarse que una persona recibe por el trabajo que realiza, constituido esencialmente por el salario y los beneficios así como la remuneración básica (Raddatz, et al.,2006). Los indicadores para esta dimensión son: Incentivos salariales, definidos como el conjunto de retribuciones monetarias que se estipulan en el contrato, pagados a los colaboradores por sus servicios a la organización; y beneficios motivacionales, conceptualizados como aquellos

incentivos no monetarios, como reconocimientos o bonos a los colaboradores por haber desarrollado un trabajo de manera sobresaliente.

Por tanto la remuneración y la motivación juegan un rol importante en el desempeño de las tareas y cumplimiento de las metas de los trabajadores, ya que delimitan en gran medida el entusiasmo que le ponen al desarrollo de sus actividades, según los beneficios económicos e incentivos motivacionales.

#### b. Suministro de trabajadores

El suministro de trabajadores está relacionado con los colaboradores en las estrategias que dan para abastecer a la empresa cuando existe demasiada rotación de personal, generalmente se da a través de un pase de colaboradores entre diferentes empresas que, dicha cualidad corresponde a una flexibilización en el mercado de trabajo. (Raddatz, et al.,2006). Cuyos indicadores son: abastecimiento de trabajadores, definido como aquel conjunto de procedimientos que la empresa considera para la selección de su personal; y la flexibilización del mercado, definida como las características en el mercado laboral que permiten una mejor dinamización de las empresas sobre sus colaboradores.

Podría ser entiendo como aquel conjunto de procedimientos que la organización desarrolla para captar, reclutar y seleccionar colaboradores para cubrir un puesto de trabajo, mismo que puede darse de manera interna o externa según las competencias que la empresa esté buscando en el colaborador.

#### c. Higiene y Seguridad Laboral

Está relacionada con el conjunto de procedimientos y normativas que protege integralmente los aspectos físicos y mentales de colaborador, minimizando los riesgos laborales a los cuales puede estar expuesto según la cantidad y tareas o riesgos, Cuyos indicadores son: normas protectoras de la salud, definidas como el concepto de políticas que velan por la seguridad del trabajador dentro de una empresa; y medidas técnicas de prevención,

entendidas con las herramientas prácticas que permiten prevenir riesgos laborales o reduciéndolos.

Por otro lado se relaciona con las medidas técnicas, médicas y psicológicas que permiten la prevención de accidentes ocupacionales (Raddatz, et al.,2006).

Es así que podría ser considerada como aquellas condiciones físicas y normativas que protegen y velan por el bienestar integral de los colaboradores en su área de trabajo, a fin de prevenir los accidentes laborales.

#### d. Condiciones Sanitarias y Ambiente Físico en la Empresa

Se relaciona con el espacio físico en el cual la organización permite el desarrollo de tareas de sus colaboradores, englobando aspectos tales como: la distribución de los espacios, la ventilación e iluminación, la temperatura y demás factores ergonómicos que sirven a la protección y preservación de la salud del colaborador (Raddatz, et al.,2006). Cuyos indicadores son: Aspectos ergonómicos, definidos como los criterios relacionados con la ventilación y la iluminación que pone en práctica la empresa en los espacios de trabajo; y aspectos sanitarios, con aquellos criterios que permiten preservar la salud integral del colaborador.

Se podría entender que está íntimamente ligado con las condiciones físicas y ergonómicas en las que el colaborador realiza su trabajo. Cabe destacar que muchas veces la eficiencia y eficacia del trabajo y de la calidad de las relaciones laborales, depende mucho de los espacios y recursos físicos con los que cuentan los colaboradores en su área.

#### e. Conflictos en la Empresa

Pueden darse en base a desacuerdos entre los colaboradores o grupos de colaboradores dentro de una organización, respecto de las políticas establecidas por la empresa, puede darse también entre trabajadores o por la carencia de comprensión respecto de las políticas o el clima laboral de una

organización (Raddatz, et al.,2006), cuyos indicadores son: desacuerdos individuales, definido como las posibles desavenencias entre lo que espera el colaborador de la empresa para satisfacer sus necesidades y no le es dado; y desacuerdos grupales, relacionado con inconvenientes en las relaciones interpersonales entre trabajadores de la organización que pueden afectar el desarrollo de las labores organizacionales.

Los conflictos son considerados como desacuerdos entre dos o un grupo de trabajadores que pueden surgir en base a discrepancias con las políticas y normas internas de la organización.

#### f. Jornadas de Trabajo

La jornada de trabajo es entendida como el tiempo en el cual el trabajador desempeña sus tareas dentro de la organización, prestando de manera efectiva y eficiente sus servicios según el contrato estipulado a inicios de sus labores, durante un tiempo determinado (Raddatz, et al.,2006). Cuyos indicadores son: tiempo según contrato, en el que se estipulan las tareas y funciones del colaborador según las cuales serán remunerados por un tiempo estipulado por la organización; y tiempo a disposición de empleador, según el tiempo que el trabajador crea conveniente y del que cuente, dentro de lo estipulado en el contrato.

Por lo tanto, es considerado como el tiempo destinado para la ejecución y desarrollo de las tareas en la función del cargo o el puesto, misma que queda delimitada según el tipo de contrato laboral.

#### 1.3.4. Teorías sobre las relaciones laborales:

Entre las teorías clásicas destacan:

Teoría de la organización científica de Taylor: según el propulsor de esta teoría la mejor manera en la ejecución de una función se basa en su división según aspectos elementales. Dichos aspectos debe realizarse con una mínima

capacitación en un tiempo mínimo, para que pueda ser efectivo y eficaz (Dolan, et al.,2007).

Asimismo el modelo burocrático de Weber: se basa en la jerarquización de los sistemas de autoridad dentro de una empresa, así como la sistematización de los comportamientos de los trabajadores y de los empleadores. Según el autor, el trabajo debe ser efectuado de manera rutinaria, dentro de un rígido marco según las reglas y normas previamente planificadas, sin dejar nada al azar ni al criterio de los colaboradores (Trebilcock, 2013). También la Teoría de administración de empresas de Fayol se basa en las funciones elementales que debe realizar una empresa según sus objetivos: tales como la planificación, organización, dirección y control. Así mismo, esta teoría permite obtener una noción acerca de las unidades orgánicas en las cuales se compone una empresa, a fin de que las funciones dentro de ella puedan estar basadas en la eficiencia y en el agrupamiento de actividades de un mismo departamento (Trebilcock, 2013).

Estas teorías, a modo de comentario, se basan en la interrelación de los trabajadores con la empresa, según los intereses mutuos, mismos que deben ser considerados en el contrato de trabajo para que no afecte las labores organizacionales.

Por otra parte, se encuentra la Teoría del comportamiento, la cual ofrece teorías sobre las necesidades humanas. Dicha escuela ha sido promovida por Elton Mayo, quien señala que las relaciones humanas son el resultado de la satisfacción de necesidades de ambas partes que permiten obtener resultados eficaces; así como la Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo en donde se exponen datos acerca de la importancia de las relaciones interpersonales en una organización, cuyos principales conclusiones fueron (Trebilcock, 2013):

Dentro de una organización, le resta significancia al desempeño del trabajo, por lo cual los trabajadores se ven forzados a satisfacer

necesidades propias de otra forma, puesto que no hay equilibrio entre sus necesidades y los intereses institucionales.

Las cualidades inherentes al ser humano juegan un papel preponderante para la motivación de los mismos y el cumplimiento de sus tareas dentro de una empresa en función al grupo de trabajo.

Los colaboradores no solamente están interesados en la satisfacción de sus necesidades económicas, sino que también buscan satisfacer necesidades de comodidad material dentro del espacio físico en el cual labora. Es más, ellos se desempeñan mejor según la cantidad de relaciones que tenga en su entorno laboral.

Finalmente, los trabajadores tienden a la formación de grupos según sus características personales, en las que instauran normas y directrices que obstaculizan en ocasiones como el cumplimiento de los objetivos de la empresa (Koontz, et al. 1985).

A partir de estas teorías se formula que el colaborador es un ente con necesidades, por tanto, no sólo está en la búsqueda constante de dinero, sino también de comodidades y condiciones ambientales apropiadas en su área de trabajo.

#### 1.4. Formulación del problema:

¿Cómo son las relaciones laborales del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017?

#### 1.5. Justificación del estudio:

Conveniencia

Este estudio se justifica debido a que permitirá conocer las relaciones laborales en Atento, considerando que según la teoría recopilada, juegan un papel preponderante para el éxito en las organizaciones.

### Implicancias Prácticas

Asimismo, por sus implicancias prácticas, ya que fruto de la aplicación del instrumento, podrán considerarse la realización de programas o planes de mejora para aumentar la calidad en las relaciones laborales en la empresa Atento, siendo de beneficio para el desarrollo de la organización.

### Relevancia Social

La presente investigación destacará por su aporte al entorno laboral, permitiendo comprender las relaciones laborales, beneficiando a los colaboradores porque se podrán tomar acciones de mejora en pro de su desarrollo personal y social.

#### 1.6. Hipótesis:

Hi: Las relaciones laborales en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017 son inadecuadas en Conflictos e Higiene y Seguridad Laboral.

#### 1.7. Objetivos:

##### 1.7.1. Objetivo general:

Analizar las relaciones laborales en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

##### 1.7.2. Objetivos específicos:

O1: Analizar las relaciones laborales según el suministro de trabajadores en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

O2: Analizar las relaciones laborales según las jornadas de trabajo en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

O3: Analizar las relaciones laborales según la higiene y seguridad laboral en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

O4: Analizar las relaciones laborales según las condiciones sanitarias y ambiente físico en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

O5: Analizar las relaciones laborales según las remuneraciones y motivación en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017

O6: .Analizar las relaciones laborales según los conflictos en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

## **II. MÉTODO**

## II. Método

### 2.1. Tipo de investigación:

No experimental, ya que no se hará una manipulación de las variables para cambiar su contexto ni los fenómenos sobre las relaciones laborales (Hernández et al., 2014).

### 2.2. Diseño de Investigación

Descriptiva, definida como aquella en donde se describen cuantitativa y cualitativamente los resultados de la medición de una variable, orientada al conocimiento de la misma (Hernández et al., 2014).

Asimismo, es transversal, debido a que las relaciones laborales se medirán en el tiempo, es decir, en un solo momento se tendrá contacto con la población en estudio (Hernández, et al., 2014)

Diseño transeccionales descriptivos, tiene como objetivos indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas o seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción y cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivas ( de pronóstico de una cifra o valores) (Hernández, et al., 2014)

Esquema :

M -----> Ox

Donde:

M = Muestra.

Ox = Relaciones laborales.

2.3. Variables, operacionalización:

2.3.1. Variables de estudio: Relaciones laborales.

2.3.2. Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Relaciones laborales	Según (Raddatz, et al.,2006) cuando se habla de relaciones laborales, hace referencia al binomio que se da entre la organización del colaborador, así como también al contexto próximo en el cual se desarrollan ambas partes, que podría influir sobre el desarrollo de los entes involucrados en dicha relación.	Las relaciones laborales son aquellas interrelaciones que se dan entre empresa y colaboradores para establecer normas que permitan su convivencia. Se medirá por medio de un cuestionario elaborado por (Raddatz, et al.,2006),	Suministro de trabajadores	Abastecimiento de trabajadores	Nominal
			Jornadas de trabajo	Contrato laboral Jornada laboral Tiempo a disposición de empleador.	
			Higiene y seguridad laboral	Normas protectoras de la salud Medidas técnicas de prevención.	

---

sobre las relaciones  
laborales.

Condiciones  
sanitarias y el  
ambiente físico

Aspectos  
ergonómicos  
Aspectos  
sanitarios.

---

Remuneraciones y  
motivación

Incentivos  
salariales.  
Beneficios  
motivacionales.

---

Conflictos

Desacuerdos  
individuales  
Desacuerdos  
grupales.

---

Nota: Definición y caracterización de (Raddatz, et al.,2006)

## 2.4. Población y muestra

### 2.4.1. Población

La población estuvo conformada por 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, de la ciudad de Trujillo

### 2.4.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, considerándose que se trata de una población pequeña, por tanto, se creyó prudente que la muestra ascienda a los 190 colaboradores.

### 2.4.3. Unidad de análisis

Colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento.

### 2.4.4. Criterios de inclusión

- Colaboradores que trabajaban en el área de Portabilidad de la empresa Atento en la ciudad de Trujillo.
- Colaboradores que aceptaron participar de la investigación voluntariamente.

### 2.4.5. Criterios de exclusión

- Colaboradores que no trabajaban en el área de Portabilidad de la empresa Atento en la ciudad de Trujillo.
- Colaboradores que no deseaban participar de la investigación voluntariamente.

### 2.4.6. Muestreo

El muestreo para la selección de la muestra fue el muestreo por conveniencia.

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.5.1. Técnica

Para el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta que permite la recolección de datos relevantes, entendida como aquella que consiste en la realización de un diagnóstico de las relaciones laborales en colaboradores de una organización.

### 2.5.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó en el presente estudio es el cuestionario elaborado por (Raddatz, et al.,2006) de la Universidad Austral de Chile, mismo que fue adaptado según las características del contexto de la presente investigación. Además, el mencionado instrumento en cuanto a las preguntas, fueron de tipo dicotómicas, ya que debían responderse marcando solamente una opción dentro de dos alternativas de respuesta, sin embargo, las preguntas restantes son de tipo múltiples, teniendo como escala de medición nominal con respuestas multivariadas cuyos ítems son 28 en total. Los indicadores que se trabajaron en el instrumento fueron suministro de trabajadores, cuyos ítems son: 1 ,2,3; jornada de trabajo, con ítems 4,5,6,7,8,9; higiene y seguridad laboral con los ítems 10,11,12,13,14; condiciones sanitarias y el ambiente físico con los ítems 15,16,17,18,19; remuneración y motivación con los ítems ,20,21,22,23,24 y conflictos en trabajadores con los ítems 25,26,27,28.

Juicio de 3 expertos:

Se utilizó la validez por contenido a través del juicio de tres expertos en la materia de relaciones laborales.

## 2.6. Método de análisis de datos.

El análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva mediante medidas de tendencia central, el uso de tablas de distribución y gráficos.

## 2.7. Aspectos éticos

Se respetará los criterios éticos de la investigación científica, aplicándose un consentimiento informado para proceder a la administración de los instrumentos, en donde se habrán de detallar los fines de la investigación, así como el respectivo cuidado de la confidencialidad y anonimato de los colaboradores.

# **III. RESULTADOS**

### III. Resultados

3.1. Objetivo Específicos 1: Analizar las relaciones laborales según el suministro de trabajadores en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

Tabla 3.1. *Distribución numérica y porcentual de suministro de trabajadores.*

Abastecimiento de trabajadores	Si		No sabe/ No contesta		No		Total	
	Fi	Hi	Fi	hi	Fi	hi	Fi	hi
Su ingreso fue realizado bajo la fuente de reclutamiento interno (ascenso)	57	30%	13	7%	120	63%	190	100%
Recibió una capacitación previa para la posición en la cual trabaja	111	58%	0	0%	79	42%	190	100%

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

El 63% de los colaboradores indicó que su ingreso no fue bajo la fuente de reclutamiento interna (ascenso). Asimismo, el 58% de los colaboradores recibió una capacitación previa para la posición en la cual trabaja. Esto se debe a que a la actualidad la empresa solo suele tener reclutamiento externo, así puede descubrir nuevos talentos y personas con gran potencial para las ventas. Asimismo la empresa suele dar capacitaciones previas ya que la mayoría de colaboradores son externos y no tienen conocimientos de los programas que maneja la empresa.

Tabla 3.2.

*Distribución numérica y porcentual de la fuente de reclutamiento utilizada cuando ingresó a la empresa.*

Abastecimiento de Trabajadores	Colaboradores	
	Fi	hi
Reconocimiento de un empleado	27	14%
Reclutamiento en línea (Internet)	77	41%
Publicidad (Periódico)	36	19%
Contacto con universidades o institutos	50	26%
Total	190	100%

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo. Ítem N° 2 del cuestionario con respuestas múltiples.*

El 41% de los colaboradores encuestados indicó que el proceso de reclutamiento utilizada cuando ingresó a la empresa fue en línea (internet). Estos resultados se deben a que en este mundo globalizado donde todos los jóvenes y adultos están conectados al internet ya sea a una red social o alguna página es por ello que a la empresa se le hizo más factible captar nuevos talentos, vía internet.

3.2. Objetivo Especifico 2: Analizar las relaciones laborales según las jornadas de trabajo en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

Tabla 3.3. *Distribución numérica y porcentual del contrato de.*

Contrato de trabajo	Colaboradores	
	Fi	Hi
Contrato a Tiempo Completo	75	39%
Contrato a Tiempo parcial	79	42%
Contrato Indefinido	36	19%
Total	190	100%

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

Según el resultado el 42% de los colaboradores del área de portabilidad indican que su contrato de trabajo es de tiempo parcial. Estos resultados se deben a que la mayoría de los colaboradores del área de portabilidad son estudiantes universitarios o técnicos por lo que la empresa brinda la facilidad de tener un contrato a tiempo parcial y trabajar solo 4 horas.

Tabla 3.4. *Distribución numérica y porcentual de la jornada de trabajo.*

Jornada Laboral	Colaboradores	
	Fi	hi
Full time mañana (8:00 am a 5:00 pm)	67	35%
Full time tarde (12:00 pm a 9:00 pm)	44	23%
Part time mañana (8:00 am a 12:00 pm)	40	21%
Part time tarde (12: 00 pm a 5: 00 pm)	22	12%
Part time tarde (5: 00 pm a 9: 00 pm)	17	9%
Total	190	100%

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

Según los resultados en relación a la jornada de trabajo de los colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento de Trujillo, encontramos que el 35% respondieron “Full time mañana” o sea su jornada laboral es entre (8:00 pm a 5:00 pm). Estos resultados se deben a que la mayoría de los colaboradores trabajar en horario mañana le sea más conveniente así por las noches estudian en otros casos son padres de familia que dedican tiempo a su familia.

Tabla 3.5. *Distribución numérica y porcentual de los días de descanso semanal.*

Tiempo a disposición de empleador.	Colaboradores	
	Fi	Hi
Domingo	137	72%
Sábado	53	28%
Total	190	100%

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

En relación a los días de descanso que tiene a la semana los colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento de Trujillo, encontramos que del 100% de los 190 como máximo el 72% respondieron que fue el día “Domingo”. Estos resultados se deben a que el día domingo se ha vuelto común en la sociedad pasarlo en familia o aprovechar para salir con amigos, por lo que la mayoría de colaboradores pide a la compañía que se le otorgue este día como descanso.

Tabla 3.6. *Distribución numérica y porcentual del trabajo en días festivos.*

Tiempo a disposición de empleador.	Colaboradores	
	Fi	hi
Lo mismo que cualquier día de la semana	62	32%
Se trabaja medio día	30	16%
No se trabaja	98	52%
Total	190	100%

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

De 190 colaboradores de la empresa del área de portabilidad el 52% de los encuestados indicó que no trabaja en días festivos. Estos resultados se deben a que por ley en Perú los días festivos marcados en rojo en el calendario no se trabaja, por lo que la empresa no puede obligar a los colaboradores a trabajar en días festivos.

Tabla 3.7- *Distribución numérica y porcentual del tiempo de pausa y horas extras.*

Tiempo a disposición del empleador	Si		No		Total	
	Fi	Hi	Fi	hi	Fi	Hi
El tiempo de pausa en su jornada laboral es suficiente	134	71%	56	29%	190	100
Trabaja horas extras	155	81%	35	19%	190	100

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

De 71% de los colaboradores del área de portabilidad indicó que el tiempo de pausa en su jornada laboral si le es suficiente; esto se debe a que las pausas para a los servicios higiénicos, pre turnos o refrigerio los colaboradores sienten que si son suficientes. Asimismo, el 82% de los colaboradores indicó que si trabaja horas extras. Estos resultados se deben a que muchos colaboradores no llegan a hacer la cuota diaria de ventas en el turno asignado, por lo que los supervisores le asignan horas extras; en otras ocasiones suele darse porque el mismo colaborador lo pide ya que necesita llegar a su objetivo en ventas.

3.3. Objetivo Especifico 3: Analizar las relaciones laborales según la higiene y seguridad laboral en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

Tabla 3.8. *Distribución numérica y porcentual de Higiene y seguridad laboral.*

Normas Protectoras de Seguridad / Salud	Si		No sabe/ No contesta		No		Total	
	Fi	hi	Fi	hi	Fi	hi	Fi	hi
Las salidas están señalizadas correctamente	53	28%	29	15%	108	57%	190	100
Los cables de conexión son lo suficientemente seguros	36	19%	20	11%	134	71%	190	100
Encuentra los servicios higiénicos suficientemente limpios	99	52%	0	0%	91	48%	190	100
Su lugar de trabajo es seguro	51	27%	0	0%	139	73%	190	100

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

El 57% de los colaboradores indicó que le parece que las salidas no están señalizadas correctamente. Asimismo, el 71% indica que no considera que los cables de conexión sean lo suficientemente seguros, estos resultados se deben a que los cables son visibles y muy desgastados. El 73% de los colaboradores no se encuentra seguro en su lugar de trabajo esto se debe a que ellos sienten que la infraestructura del área de portabilidad no es segura .

Tabla 3.9.

*Distribución numérica y porcentual de la información recibida sobre la Seguridad e Higiene Laboral.*

Normas Protectoras de Seguridad.	Colaboradores	
	Fi	hi
Charlas	48	25%
Capacitación	44	23%
Folletos	83	44%
Revistas	15	8%
Total	190	100%

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

El 44% de los colaboradores indicó que recibió información sobre seguridad e Higiene Laboral median folletos estos resultados se deben a que siendo gran cantidad de colaboradores y en diferentes horarios la compañía brindo esta información mediante un folleto virtual en la que cada colaborador tuvo acceso a revisarlo sin embargo muchos de ellos prefirieron acudir a una charla que la empresa otorga en ciertas fechas.

3.4. Objetivo 4: Analizar las relaciones laborales según condiciones sanitarias y ambiente físico en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

Tabla 3.10. *Distribución numérica y porcentual de las Condiciones sanitarias y el ambiente físico*

Aspectos Ergonómicos	Si		N S/ NC		No		Total	
	Fi	hi	Fi	hi	Fi	hi	Fi	hi
Los niveles de ruido son aceptables	142	75%	0	0%	48	25%	190	100
Su área de trabajo está lo suficientemente iluminada	160	84%	0	0%	30	16%	190	100
Los niveles de temperatura son aceptables	156	82%	12	6%	23	12%	190	100
Su lugar de trabajo se mantiene limpio y libre de obstáculos	57	30%	0	0%	133	70%	190	100
El ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	64	34%	0	0%	126	66%	190	100

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

El 75% de los colaboradores indicó que los niveles de ruido en la empresa si son aceptables. El 84% de los encuestados le parece que el área de trabajo está lo suficientemente iluminada, esto se debe a que la empresa cuenta con gran iluminación natural. El 82% indicó que los niveles de temperatura son aceptables, la empresa cuenta con aire acondicionado para primavera asimismo estos se desactivan en temporada de frio por lo que el ambiente es cálido. El 70% de los colaboradores indicó su área de trabajo no se encuentra limpio ni libre de obstáculos, esto se debe a que suelen encontrar de polvo el box donde laboran. Asimismo, el 66% de los encuestados indicó que el espacio del ambiente de trabajo no facilita la realización de sus labores esto se debe a que los espacios son muy reducidos.

3.5. Objetivo 5: Analizar las relaciones laborales según las remuneraciones y motivación en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017

Tabla 3.11. *Distribución numérica y porcentual de los beneficios motivacionales.*

Beneficios Motivacionales.	Si		N S/ N C		No		Total	
	Fi	hi	Fi	hi	Fi	hi	Fi	hi
Lu empresa le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional	84	44%	3	2%	103	54%	190	100
El trabajo que desempeña está de acuerdo con sus capacidades	134	71%	9	4%	47	25%	190	100

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

El 54 % de los colaboradores la empresa no le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional, estos resultados se deben a que la empresa suele poner múltiples indicadores cambiantes para que no puedan llegar a la meta propuesta, así como también no hay línea de carrera para que pueden acceder a un mejor puesto laboral. Asimismo, el 71% considera que el trabajo que desempeña si está de acuerdo con sus capacidades, los colaboradores sienten que tienen habilidades y destrezas para las ventas por lo que se sienten cómodos desarrollando sus actividades diarias.

Tabla 3.12. *Distribución numérica y porcentual de la remuneración e incentivos salariales*

Incentivos Salariales	Si		No		Total	
	Fi	hi	Fi	hi	Fi	hi
Recibe su salario, aguinaldo y sus vacaciones de acuerdo a la ley	173	91%	17	9%	190	100
Durante los últimos seis meses que viene laborando en su empresa ha recibido incentivos y/o reconocimientos ( carta de felicitación o premios)	55	29%	135	71%	190	100

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017*

El 91% de los colaboradores indicó que si reciben su salario, aguinaldo y sus vacaciones de acuerdo a ley, por lo que no han habido algún problema hasta el momento por el salario. Asimismo, el 71% de los encuestados indicó que durante los últimos seis meses que viene laborando en su empresa no ha recibido incentivos y/o reconocimientos (cartas de felicitación o premios), esto se debe a que muchos colaboradores se esfuerzan en llegar todos los meses a su cuota por lo que ellos esperan que se le otorgué al bono adicional por que constantemente llegan a su meta asimismo quieren un reconocimiento escrito o en público.

Tabla 3.13

*Distribución numérica y porcentual de la motivación para realizar mejor su trabajo.*

Beneficios Motivacionales	Colaboradores	
	Fi	Hi
Los beneficios de su empresa	42	22%
Su familia	70	37%
Quedarse desempleado	59	31%
Su jefe, es buen líder	19	10%
Total	190	100.%

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

El 36.8% de los colaboradores del área de portabilidad indicó que lo que más le motiva hacer mejor su trabajo es su familia, esto se debe a que la mayoría tienen una motivación personal, trabajan para recibir un salario para cubrir gastos en su hogar y otros suelen ayudar en los gastos a sus padres.

3.6. Objetivo 6: Analizar las relaciones laborales según los conflictos en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

Tabla 3.14. *Distribución numérica y porcentual de conflictos.*

Desacuerdos Grupales.	Si		No sabe/ No contesta		No		Total	
	Fi	hi	Fi	hi	Fi	Hi	Fi	hi
La empresa fomenta el diálogo para la resolución de conflictos	58	31%	7	4%	125	65%	190	100
Suele tener discrepancias con sus compañeros de trabajo sobre las políticas que la empresa efectúa	128	67%	0	%	62	33%	190	100
Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y superiores	69	37%	0	0%	121	63%	190	100

*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

El 65% de los encuestados indicó que la empresa no fomenta el dialogo para la resolución de conflicto, ante estas situaciones la empresa solo suele continuar con sus labores con normalidad. El 67% de los colaboradores si suele tener discrepancias con sus compañeros de trabajo sobre las políticas de la empresa efectúa, muchos de ellos están en desacuerdo sobre las políticas nuevas que constantemente están implementando por que todos no suelen tener las mismas opiniones. Asimismo, el 63% de los colaboradores indican que, no mantienen buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo y superiores

Tabla 3.15. *Distribución numérica y porcentual, motivo por el que se produjo el mayor conflicto en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

Conflictos	Colaboradores	
	Fi	Hi
Aumento salarial	18	9%
Despidos y suspensiones	78	41%
Cambios en la jornada laboral	52	27%
Cambios en la organización del trabajo	42	22%
TOTAL	190	100%

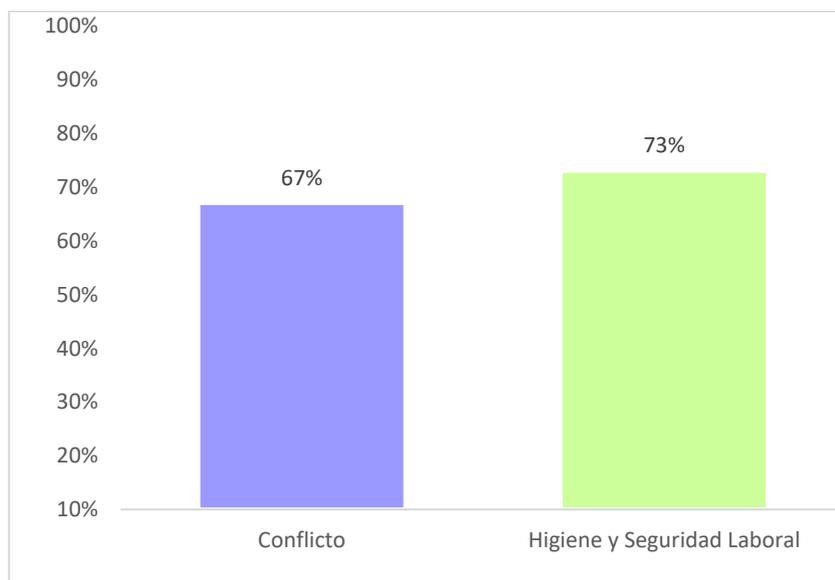
*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

El 41% de los colaboradores indicó que el motivo por el que se produjo el mayor conflicto fue por despidos y suspensiones, estos resultados se deben a que muchos supervisores constantemente están enviando amonestaciones a los colaboradores sin tener en consideración sus motivos lo conlleva a una suspensión después de dos amonestaciones seguidas, también ha ocurrido despidos sin haber cumplido el contrato establecido generado un conflicto por parte estos colaboradores.

### 3.7. Comprobación de Hipótesis

Las relaciones laborales en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017 son inadecuadas en Conflictos e Higiene y Seguridad Laboral.

Figura 3.1 Comprobación de Hipótesis y Objetivo General de las relaciones laborales



*Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.*

De acuerdo a los resultados, la hipótesis se acepta porque el 67% de los colaboradores en el área de portabilidad suelen tener conflictos, esto se debe a las discrepancias con sus compañeros de trabajo debido a las políticas de la empresa esta viene constantemente implementando como cambios mensuales en la maqueta de comisiones de ventas, cada vez es más beneficiosa para la empresa por lo que los colaboradores sienten que su trabajo y esfuerzo no está siendo reconocido, asimismo esto se ve reflejado en los cambios constantes al instalar nuevos aplicativos los colaboradores no saben hacer uso a la perfección de los aplicativos y desarrollar de mejor sus labores ya que solo se le da una inducción con sus supervisores además con estos aplicativos pueden controlar más a los colaboradores en los tiempos de conexión por lo que muchos de ellos se sienten presionados. Por otro lado, dentro de Higiene y Seguridad Laboral el 73% de los colaboradores indicó que no se siente seguro en el área de portabilidad, debido a

que su infraestructura no es segura, los materiales utilizados sobre todo en techo de la misma son ineficientes ante un fenómeno o sismo sería catastrófico e inclusive los cables de conexión no son seguros, suelen estar muy visibles y desgastados.

## **IV. DISCUSIÓN**

#### IV. Discusión

Debido a que las condiciones de higiene y seguridad laboral en la empresa, ya que entre las principales deficiencias, los colaboradores indican que le parece que las salidas no están señalizadas correctamente. Asimismo, se indicó que no consideraban que los cables de conexión son lo suficientemente seguros. Por otro lado, se indicó que su área de trabajo no se encuentra limpio ni libre de obstáculos. Por ello se realizó la investigación con el propósito de analizar las relaciones laborales en el área de Portabilidad de la empresa Atento de Trujillo.

De acuerdo a los objetivos específicos, en la tabla 3.1. se halló que el 63% de los colaboradores su ingreso fue bajo la fuente de reclutamiento interna (ascenso). Asimismo, el 58% de los colaboradores recibieron una capacitación previa para la posición en la cual trabajan. En tanto que según la tabla 3.2. el 41% de los colaboradores encuestados indicó que el proceso de reclutamiento fue reclutamiento utilizada cuando ingreso a la empresa fue en línea (internet). Dichos resultados se asemejan a los descritos por Torres (2016), quien halló que se puede apreciar que las deficientes relaciones laborales, fomenta la no práctica de los valores corporativos, deficientes expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los trabajadores, ya que en este programas de salud existen preferencias en los ascensos internos para los colaboradores, pudiendo ocasionar conflictos entre colaboradores, no obstante, se apreció que los trabajadores son capacitados en sus puestos de trabajo. Por tanto, en Atento se promueven oportunidades de ascensos que ayudan a mejorar las relaciones laborales entre la empresa y sus colaboradores.

Asimismo, en cuanto a las jornadas de trabajo, en la tabla 3.3. el 42% de los colaboradores del área de portabilidad indican que su contrato de trabajo es de tiempo parcial, mientras que la mayoría trabaja en el horario full time mañana, en tanto que según la tabla 3.5. el 72% descansa el día domingo, el 52% no trabaja en días festivos, en tanto que el 71% de los colaboradores del área de portabilidad indicó que el tiempo de pausa en su jornada laboral si le es

suficiente. Asimismo, el 82% de los colaboradores indicaron que si trabaja horas extras. Los resultados son comparables a los hallados por Martínez y Ramírez (2010) quienes determinaron que los estilos de relaciones laborales en el sector manufacturero se manifiesta según las regulaciones del estado y las necesidades individuales que cada colaborador poseen en el cumplimiento de sus funciones empresariales, esto, en cumplimiento de un horario pre establecido que facilite la realización de las actividades y tareas organizacionales de los colaboradores. Por tanto, se infiere que las jornadas laborales de horario, constituyen un factor importante para las relaciones laborales de una empresa, mismas que deben estar supeditadas a las leyes reguladas por el Estado.

Sobre la higiene y seguridad laboral, en la tabla 3.8, se señala que el 57% de los colaboradores indican que le parece que las salidas no están señalizadas correctamente. Asimismo, en la tabla 3.9. el 71% indica que no considera que los cables de conexión sean lo suficientemente seguros. El 73% de los colaboradores no se encuentran seguros en su lugar de trabajo y el 44% recibió información sobre la seguridad por folletos. Dichos resultados se confirman con lo manifestado por Elizondo y Fonseca (2013) quienes señalan que una de las problemáticas de las relaciones laborales es el desconocimiento, por ejemplo, que colaborador posee el derecho para trabajar dentro de un establecimiento seguro que le permita garantizar su bienestar físico y emocional, de tal manera que éste se sienta seguro en su ambiente de trabajo y satisfecho con las condiciones laborales que la organización le provee. Por tanto, el que las condiciones de higiene y seguridad laboral no estén bien percibidas por parte de los colaboradores, afectan a las relaciones laborales de la empresa Atento.

Seguidamente, sobre las condiciones sanitarias y ambiente físico, en la tabla 3.10 el 75% de los colaboradores indicaron que los niveles de ruido en la empresa si son aceptables. El 84% de los encuestados le parece que el área de trabajo está lo suficientemente iluminada. El 82% indicó que los niveles de temperatura son aceptables. El 70% de los colaboradores indicó su área de trabajo no se encuentra limpio ni libre de obstáculos. Dichos resultados se

confirman con los de Cayetano (2015), quien halló que la empresa promueve poco la comunicación en la financiera, el riesgo de tener algún tipo de accidente en el trabajo es muy riesgoso, el nivel de estrés en el trabajo es alto y muy pocas veces se reconoce un trabajo bien hecho, lo cual no contribuye al buen desempeño de los colaboradores ni de la empresa. Por tanto, condiciones sanitarias y de ambiente físico aceptables, ayudan a que el desempeño y las relaciones laborales de los colaboradores sean adecuadas dentro de la empresa.

Asimismo, en cuanto a las remuneraciones y la motivación, en la tabla 3.11, señala que el 54 % de los colaboradores la empresa no le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional. Asimismo, el 71% de considera que el trabajo que desempeña si está de acuerdo con sus capacidades. Asimismo, el 71% de los encuestados indicó que durante los últimos seis meses que vine laborando en su empresa no ha recibido incentivos y/o reconocimientos (cartas de felicitación o premios). Los resultados se confirman en lo mencionado por Raddatz (2006), quien señala que las recompensas e incentivos que motivan a los colaboradores en una organización, juegan un rol importante para que se mantengan buenas relaciones laborales y que a su vez permiten que los trabajadores se sientan motivados para realizarse profesionalmente y para cumplir las metas organizacionales con entusiasmo.

En cuanto a los conflictos, en la tabla 3.14 el 66% de los encuestados indican que la empresa no fomenta el dialogo para la resolución de conflicto. El 67% de los colaboradores suele tener discrepancias con sus compañeros de trabajo sobre las políticas de la empresa efectúa. Asimismo, el 64% de los colaboradores indican que, si mantienen buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo y superiores y el 41% de los colaboradores indica que el motivo por el que se produjo el mayor conflicto por despidos y suspensiones. Los resultados se confirman con lo hallado por Pontoni (2013) quien señaló que se buscó establecer cómo se inicia el diálogo, para poder conocer qué mecanismos se activan a la hora de enfrentar una determinada situación

conflictiva y cómo se preparan los actores para coordinarla y, finalmente, concretarla dentro de la organización. Por tanto, la manera en cómo se solucionan los conflictos laborales dentro de la empresa, no ayudan a la mejora de la armonía y la realización de las tareas individuales de los colaboradores.

Finalmente en la figura 3.1, se obtuvo como hipótesis que las dimensiones inadecuadas en las relaciones laborales del área de portabilidad de la empresa Atento 2017, son conflictos, puesto que el 67% de los colaboradores suele tener discrepancias con sus compañeros por las políticas que efectúa la empresa. Por otro lado, dentro de higiene y seguridad laboral el 73% de los colaboradores indicó que no se siente seguro en su lugar de trabajo. Por lo que se acepta la hipótesis siendo estas dos dimensiones inadecuadas en las relaciones laborales, lo cual podría ser un factor importante para que se mantenga una buena armonía en el desarrollo de las actividades organizacionales dentro de la empresa Atento, ya que las relaciones laborales son una variable importante a tener en cuenta dentro de una organización. Por lo tanto, se podría inferir que según las características de la población, los conflictos interpersonales y las condiciones de higiene y seguridad laboral son factores que afectan las relaciones laborales en el área de Portabilidad de Atento.

Dichos resultados se reafirman con lo descrito por Martínez y Ramírez (2010), quien señala que las relaciones laborales están basadas en leyes que influyen sobre la comunicación y la relación organizacional, como por ejemplo la utilización de acuerdos internos, la negociación colectiva y los contratos salariales de trabajo. Asimismo, podría inferirse que según lo hallado, los colaboradores no tienen una disposición para formar vínculos colectivos que les permita conducirse dentro de la organización y establecer un patrón que rijan lineamientos en las relaciones entre sí. No pudiendo garantizar que se cumplan las normas de convivencia colectivas, que permiten la calidad en el ambiente laboral de los colaboradores, tales como las condiciones ocupacionales de trabajo. Asimismo, evitar conflictos laborales y darle solución, en caso puede

necesario, para evitar pérdidas e inconvenientes, tanto para la empresa como para los colaboradores.

En cuanto a las limitaciones encontradas se considera la poca disponibilidad de un jefe para la aplicación del instrumento, mismo que fue difícil de adaptar a las características poblacionales de la empresa en estudio. Dichas limitaciones pudieron superarse gracias a una adecuada coordinación y esfuerzo para considerar criterios importantes para la medición de las relaciones laborales dentro de los colaboradores de Atento.

Resulta importante realizar el análisis externo, ya que los resultados podría generalizarse a otras organizaciones, puesto que la realidad de la empresa Atento, es similar a otras empresas en el contexto trujillano, en tanto que las empresas no se preocupan por las condiciones de higiene y seguridad laboral, exponiendo a sus colaboradores a la falta de condiciones ergonómicas para la preservación de su salud y desarrollo eficiente de sus actividades, lo mismo que existen conflictos laborales que no se manejan oportunamente. Por lo que con los hallazgos encontrados y las recomendaciones dadas, servirán para empresas del rubro de servicios en cuanto a las relaciones laborales.

# **V.CONCLUSIONES**

## V. Conclusiones

En el estudio se analizó que:

- 5.1. En el estudio se analizó las relaciones laborales según el suministro de trabajadores fuentes de reclutamiento, hallándose que el 63% de los colaboradores su ingreso fue bajo la fuente de reclutamiento interna (ascenso). Asimismo, el 58% recibieron una capacitación previa para la posición en la cual trabajan. En tanto que el 41% señaló que el proceso de reclutamiento fue reclutamiento utilizada cuando ingreso a la empresa fue en línea (internet). Debido a que la empresa Atento genera ascensos y capacitaciones para buenas relaciones laborales (Tabla 3.1.)
- 5.2. En cuanto a las jornadas de trabajo, el 42% de los colaboradores del área de portabilidad indican que su contrato de trabajo es de tiempo parcial, en tanto que el 72% descansa el día domingo. Asimismo, el 82% indicaron que si trabaja horas extras. Debido a que utiliza jordanas de trabajo de acuerdo a las normas y leyes reguladas por el Estado. (Tabla 3.3.)
- 5.3. Se analizó las relaciones laborales según la higiene y seguridad laboral, hallándose que el 57% de los colaboradores indican que le parece que las salidas no están señalizadas correctamente. Asimismo, el 71% indica que no considera que los cables de conexión sean lo suficientemente seguros. El 73% no se encuentra seguro en su lugar de trabajo y el 44% recibió información sobre la seguridad por folletos. Debido a que las cualidades de seguridad desfavorecen a las relaciones laborales. (Tabla 3.8.)
- 5.4. Sobre las condiciones sanitarias y ambiente físico, el 75% de los colaboradores indicaron que los niveles de ruido en la empresa si son aceptables. El 70% de los colaboradores indicó que su área de trabajo no se encuentra limpio ni libre de obstáculos. Asimismo el 66% de los encuestados indicó que espacio del ambiente de trabajo no facilita la realización de sus labores. Debido a que los colaboradores pueden realizar sus actividades de acuerdo a las condiciones sanitarias y físicas (Tabla 3.10)

- 5.5. En cuanto a las remuneraciones y la motivación, el 91% de los colaboradores indicaron que si reciben su salario, aguinaldo y sus vacaciones de acuerdo a la ley, por lo que no habido algún problema hasta el momento por el salario. Asimismo, el 71% de los encuestados indicó que durante los últimos seis meses que vine laborando en su empresa no ha recibido incentivos y/o reconocimientos
- 5.6. En cuanto a los conflictos, el 66% de los encuestados indican que la empresa no fomenta el dialogo para la resolución de conflicto. El 67% suele tener discrepancias con sus compañeros. Asimismo, el 64% indican que si mantienen buenas relaciones laborales con sus compañeros. Debido a que la empresa Atento si se preocupa por resolver conflictos internos con sus colaboradores. (Tabla 3.14)
- 5.7. Finalmente, en cuanto a las relaciones laborales analizadas de manera general, las dimensiones inadecuadas en las relaciones laborales del área de portabilidad de la empresa Atento 2017, son conflictos con el 67% siendo el más importante que los colaboradores suelen tener discrepancias con sus compañeros de trabajo sobre las políticas que la empresa efectúa. Por otro lado, dentro Higiene y Seguridad Laboral el 73% de los colaboradores indicó que lo se siente seguro en su lugar de trabajo (Figura 3.1.)

## **VI. RECOMENDACIONES**

## **VI. Recomendaciones**

Al área de Recursos Humanos de la empresa Atento:

- 6.1. Utilizar anuncios impresos en periódicos, así como la utilización de plataformas virtuales como redes sociales para reclutar a colaboradores para el área de portabilidad , a fin de que la empresa Atento tenga mayores posibilidades de contratar a personal cuyo talento pueda ser aprovechado en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- 6.2. Seguir respetando las jornadas de trabajo planteadas en el área de portabilidad de la empresa Atento según las normas y políticas del Estado.
- 6.3. Mejorar las condiciones de higiene y seguridad en el área de portabilidad de la empresa Atento, facilitando espacios físicos para la preservación de la seguridad y salud de los colaboradores.
- 6.4. Disminuir los niveles de ruido y mejorar las condiciones ergonómicas en la empresa, a fin de optimizar el desempeño y rendimiento de los colaboradores del área de portabilidad.

A la jefatura del área de portabilidad de la empresa Atento:

- 6.5. Seguir promoviendo acciones en la empresa Atento que contribuyan a la motivación, a través de otros medios como por ejemplo el pago de bonos extras o premios a los mejores colaboradores del área de portabilidad.
- 6.6. Implementar estrategias que faciliten la resolución de conflictos laborales internos entre los trabajadores, a través de actividades de esparcimiento, a fin de que no obstaculice con las tareas del área de portabilidad.

6.7. Desarrollar una propuesta de mejora para solucionar las falencias en cuanto a los conflictos laborales que se presentan, facilitando la resolución de conflictos e integración de los colaboradores del área de portabilidad.

A futuros investigadores:

6.8. Desarrollar investigaciones correlacionales acerca de los factores asociados a las relaciones laborales, como por ejemplo el clima o estrés organizacional, a fin de enriquecer la comunidad científica.

## **VII. REFERENCIAS**

## VII. Referencias

- Atento (2016). *El orgullo de ser los líderes* (En línea). Perú. Recuperado de:  
<http://atento.com/es/donde-estamos/peru/>
- Cayetano, P. (2015). *Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera Edyficar – Chimbote*. (Tesis de licenciatura en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de:  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/960/cayetanosalda%C3%B1a\\_paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/960/cayetanosalda%C3%B1a_paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de recursos humanos* (5ª ed). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Dolan, S., Randall, S. y Schuler, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos*. México: Prentice Hall.
- Elizondo, A. y Fonseca, A. (2013). *Redes Sociales y relaciones laborales, análisis de sus implicaciones y regulación en el ordenamiento jurídico costarricense*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Recuperado de: [iiij.ucr.ac.cr/node/792](http://repositorio.ucr.ac.cr/node/792)
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: LOM.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ª ed). México: McGraw Hill.
- Jones, G. y George, J. (2006). *Administración contemporánea* (4ª ed). México: McGraw Hill Interamericana.
- Koontz, H. O'Donnell C. y otros. (1985). *Administración*. México: Mc Graw Hill.
- López, R. (2005). Fundamentos teóricos para el estudio de los movimientos estudiantiles en Venezuela. *Revista Espacio abierto, cuaderno venezolano de sociología*, 14(4), pp. 589-607.
- Martínez, A. y Ramírez, D. (2010). *Regulaciones y relaciones laborales caso: empresa de fabricación de envases de aluminio para bebidas valencia*

- estado Carabobo*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Organización Internacional del Trabajo (agosto, 2008). *Informe sobre los Programas de Formación Sindical*. Turín. Recuperado de: [www.itcilo.org/.../punto-7-informe-presentado-al-comite-de-formacion-sindical-mayo](http://www.itcilo.org/.../punto-7-informe-presentado-al-comite-de-formacion-sindical-mayo)
- Organización Internacional del Trabajo (junio, 2009). *La Crisis Mundial del Empleo*. Ginebra. Recuperado de: [www.jornada.unam.mx/2011/11/01/opinion/021a2pol](http://www.jornada.unam.mx/2011/11/01/opinion/021a2pol)
- Pérez, G. (1994). *El concepto de trabajo en un contexto de modernización económica y cambio cultural. Temas laborales*. Universidad Austral de Chile, Valdivia.
- Pontoni, G. (2013). *Relaciones laborales en Argentina. El caso de camioneros entre 1991 y 2011*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: [nulan.mdp.edu.ar/2015/1/pontoni\\_ga\\_2013.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/2015/1/pontoni_ga_2013.pdf)
- Raddatz, M., Sahuenza, H. y Rojas, O. (2006). *Análisis y Diagnóstico de las Relaciones Laborales en las Empresas Privadas, de la Comuna de Valdivia*. (Tesis de licenciatura). Universidad Austral de Chile, Valdivia. Recuperado de: [cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fea286a/doc/fea286a.pdf](http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fea286a/doc/fea286a.pdf)
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. (10a ed). Mexico: Prentice Hall.
- Ronquillo, A. y Tonato, B. (2015). *Las relaciones laborales e interpersonales de los estamentos de la universidad Técnica de Cotopaxi durante el periodo 2014 – 2015*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. Recuperado de: [repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3018/1/T-UTC-3269.pdf](http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3018/1/T-UTC-3269.pdf)
- Sherman, A. y Bohlander, G. (1994). *Administración de Personal*. México: Iberoamericana.
- Torres, J. (2016). *Factores sociales y laborales que determinan las inadecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores de la Micro Red – Centro de Salud Ciudad de Dios – Guadalupe: 2015*.

(Tesis de licenciatura en Trabajo Social). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1578/TORRES%20URBINA%20Jhon%20Jairo%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Trebilcock, A. (2013). Relaciones laborales y gestión de recursos humanos: visión general. *Revista de Gestión y política*. Vol. 04, 2, pp. 21. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/21.pdf>
- Werther, W. y Davis K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (5ta ed). Mexico: Mc Graw – Hill.

# **ANEXOS**

**ANEXOS**  
**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Titulo	Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Relaciones laborales en el área de portabilidad de la Empresa Atento,	¿Cómo son las relaciones laborales del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017?	<p><b>Objetivo general.</b> Analizar las relaciones laborales en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar las relaciones laborales según el suministro de trabajadores en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.</li> <li>- Analizar las relaciones laborales según las jornadas de trabajo en el área de Portabilidad de la</li> </ul>	Las relaciones laborales en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017 son buenas.	Relaciones laborales	Según (Raddatz, et el., 2006) cuando se habla de “relaciones laborales” no tan solo se afecta la relacional binomial existente entre los empleadores y trabajadores, sino también a todo el entorno	Las relaciones laborales son aquellas interrelaciones que se dan entre empresa y colaboradores para	Suministro de trabajadores	Abastecimiento de trabajadores	1,2,3	Nominal
							Jornadas de trabajo	Contrato de trabajo Jornada laboral Tiempo a disposición de empleador	4 5 6,7,8,9	
							Higiene y seguridad laboral	Normas protectoras de la salud Medidas técnicas de prevención	10,11, 12,13, 14	

<p>empresa Atento, Trujillo, 2017.</p>	<p>cercano e inclusive lejano que rodea a ambas partes, afectando tal vez la posibilidad de desarrollo que estas podrían llegar a tener.</p>	<p>establecer normas que permitan su convivencia.</p>	<p>Condiciones sanitarias y el ambiente físico</p>	<p>Aspectos sanitarios. Aspectos ergonómicos</p>	<p>15,16, 17,17, 18,19</p>
<p>- Analizar las relaciones laborales según la higiene y seguridad laboral en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.</p>				<p>Remuneraciónes y motivación</p>	<p>Incentivos salariales. Beneficios Motivacionales</p>
<p>- Analizar las relaciones laborales según condiciones sanitarias y ambiente físico en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.</p>			<p>Se medirá por medio de un cuestionario elaborado por (Raddatz, et al.,2006), sobre las relaciones laborales</p>	<p>Conflictos</p>	<p>Desacuerdos grupales Desacuerdos individuales</p>
<p>- Analizar las relaciones laborales según las remuneraciones y motivación en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.</p>	<p>- Analizar las relaciones laborales según los conflictos en el área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.</p>				

Nota: Elaboración propia

**ANEXO 2: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LAS RELACIONES  
LABORALES EN EL ÁREA DE PORTABILIDAD DE LA EMPRESA ATENTO-  
TRUJILLO 2017**

**Instrucciones:** El presente cuestionario muestra una serie de preguntas, las cuales permitirán desarrollar acciones que mejoren las relaciones laborales con la empresa. Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

GENERO  F  M EDAD \_\_\_\_\_

<b>I. SUMINISTRO DE TRABAJADORES</b>		
N°	ITEM	
1.	¿Su ingreso fue realizado bajo la fuente de reclutamiento interna (ascenso)?	a) Si b) No sabe no/ no contesta c) No
2.	Seleccione con una X la fuente de reclutamiento utilizado cuando ingreso a la empresa	a) Recomendación de un empleado b) Reclutamiento en línea (internet) c) Publicidad (periódico) d) Contacto con universidades o institutos
3.	¿Recibió una capacitación previa para la posición en la cual trabaja?	a) Si b) No sabe no/ no contesta c) No
<b>II. JORNADAS DE TRABAJO</b>		
N°	ITEM	
4.	¿Qué tipo de contrato tiene Usted?	a) Contrato a Tiempo Completo b) Contrato a Tiempo parcial c) Contrato Indefinido
5.	¿Cuál es su jornada de trabajo?	a) Full time mañana (8:00 am a 5:00 pm) b) Full time tarde (12:00 pm a 9:00 pm) c) Part time mañana (8:00 am a 12:00 pm) d) Part time tarde (12: 00 pm a 5: 00 pm) e) Part time tarde (5: 00 pm a 9: 00 pm)

6.	Señale el día de descanso que tiene a la semana	a) Domingo b) Sábado
7.	¿Cuánto se trabaja los días festivos?	a) Lo mismo que cualquier día de la semana b) Se trabaja medio día c) No se trabaja
8.	¿El tiempo de pausa en su jornada laboral es suficiente?	a) Si b) No sabe no/ no contesta c) No
9.	¿Usted trabaja horas extras?	a) Si b) A veces c) No

### III. HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL

N°	ITEMS	SI	NO SABE/ NO CONTESTA	NO
10.	¿Le parece que las salidas están señalizadas correctamente?			
11.	¿Considera usted que los cables de conexión son lo suficientemente seguros?			
12.	¿Encuentra usted los servicios higiénicos suficientemente limpios?			
13.	¿Su lugar de trabajo es seguro?			
14.	¿Ha recibido información sobre Seguridad e Higiene Laboral en su empresa mediante ?		a) Charlas b) Capacitación c) Folletos d) Revistas	

### IV. CONDICIONES SANITARIAS Y EL AMBIENTE FÍSICO

15.	¿Le parece que los niveles de ruido son aceptables?			
16.	¿Le parece que su área de trabajo está lo suficientemente iluminada?			
17.	¿Le parece que los niveles de temperatura son aceptables?			
18.	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?			
19.	¿El espacio del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?			

<b>V. REMUNERACIONES Y MOTIVACIÓN</b>				
20.	¿Su empresa le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?			
21.	¿Considera que el trabajo que desempeña está de acuerdo con sus capacidades?			
22.	¿Recibe su salario, aguinaldo y sus vacaciones de acuerdo a la ley ?			
23.	¿Durante los últimos seis meses que viene laborando en su empresa ha recibido incentivos y/o reconocimientos ( carta de felicitación o premios) ?			
24.	¿Qué le motiva a hacer mejor su trabajo?	a) Los beneficios de su empresa b) Su familia c) Quedarse desempleado d) Su jefe, es buen líder		
<b>VI. CONFLICTO</b>				
N°	ITEMS	SI	NO SABE/ NO CONTESTA	NO
25.	¿La empresa fomenta el diálogo para la resolución de conflictos?			
26.	¿Suele tener discrepancias con sus compañeros de trabajo sobre las políticas que la empresa efectúa?			
27.	¿Mantiene buenas relaciones Interpersonales con sus compañeros de trabajo y superiores?			
28.	¿Cuál es el motivo por el que se produjo el mayor conflicto en su trabajo?	a) Aumento salarial b) Despidos y suspensiones c) Cambios en la jornada laboral d) Cambios en la organización del trabajo		

### ANEXO 3

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MIGUEL GONZALEZ-OTOYA ARRESE, titular del DNI. N° 18084048, de profesión LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, ejerciendo actualmente como PROFESOR CONTRATADO TIEMPO PARCIAL, en la Institución UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en TRABAJADORES DEL ÁREA DE PORTABILIDAD EMPRESA ATENTO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 14 días del mes de JUNIO del 2017

  
Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

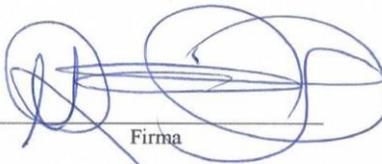
Yo, Pablo Ricardo Ciudad Fernández titular  
del DNI. N° 17873519, de profesión  
Abogado Lic. Adm., ejerciendo  
actualmente como Docente, en la  
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de  
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al  
personal que labora en  
trabajadores del área de portabilidad. Empresa ATENTO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las  
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 14 días del mes de JUNIO del  
2017

  
Firma

## ANEXO3:

## HOJA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: RELACIONES LABORALES EN EL AREA DE PORTABILIDAD DE LA EMPRESA ATENTO – TRUJILLO 2017.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL ALUMNA: BLAS LUCAS, YURITZA MAYELDI

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar.

Las categorías a evaluar además de las indicadas en la ficha son: Congruencia de Ítems, Amplitud de contenido, Redacción de los Ítems, Claridad y precisión, Pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

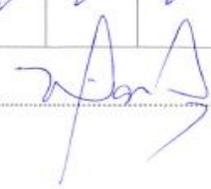
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	opción RESPUESTA	Redacción clara y precisa	Tiene coherencia con los indicadores	Tiene coherencia con las dimensiones	Tiene coherencia con las variables	Tiene coherencia con el objetivo	SUGERENCIA
VARIABLE INDEPENDIENTE RELACIONES LABORALES	Suministro de Trabajadores	Abastecimiento de trabajadores	1. ¿Su ingreso fue realizado bajo la fuente de reclutamiento interna (ascenso)?	CERRADA	✓	✓	✓	✓	✓	
			2. Seleccione con una X la fuente de reclutamiento utilizado cuando ingreso a la empresa	MULTIPLE	✓	✓	✓	✓	✓	
			3. ¿Recibió capacitación previa para la posición en la cual trabaja?	CERRADA	✓	✓	✓	✓	✓	
	Jornada de Trabajo	Contrato laboral	¿Qué tipo de contrato tiene Usted?	MULTIPLE	✓	✓	✓	✓	✓	
		Jornada laboral	4. ¿Cuál es su jornada de trabajo?	MULTIPLE	✓	✓	✓	✓	✓	

		5. Señale los días de descanso que tiene a la semana	MULTIPLE	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Tiempo a disposición de empleador.	6. ¿Cuánto se trabaja los días festivos?	MULTIPLE	<input checked="" type="checkbox"/>					
		7. ¿El tiempo de pausa en su jornada laboral es suficiente?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Contrato laboral	8. ¿Usted trabaja horas extras?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Normas protectoras de la salud	9. ¿Encuentra usted los servicios higiénicos suficientemente limpios?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Higiene y seguridad Laboral	10. ¿Le parece que las salidas están señalizadas correctamente?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
		11. ¿Considera usted que los cables de conexión son lo suficientemente seguros?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
		12. ¿Ha recibido una capacitación seguridad e higiene laboral?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
		13. ¿Su lugar de trabajo es seguro?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Condiciones Sanitarias y el Ambiente Físico	14. ¿Le parece que los niveles de ruido son aceptables?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
		15. ¿Le parece que su área de trabajo está lo suficientemente iluminada?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					

		16. ¿Le parece que los niveles de temperatura son aceptables?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
		17. ¿El espacio del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Aspectos Sanitarios	18. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?		<input checked="" type="checkbox"/>					
Remuneración y Motivación	Incentivos Salariales	19. ¿Durante los últimos seis meses que viene laborando en su empresa ha recibido incentivos y/o reconocimientos (carta de felicitación o premios) ?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
		20. ¿Recibe su salario, aguinaldo y sus vacaciones de acuerdo a la ley?	MUTIPLE	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Beneficios Motivacionales	21. ¿Considera que el trabajo que desempeña está de acuerdo con sus capacidades?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
		22. ¿Su empresa le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
		23. ¿Qué le motiva a hacer mejor su trabajo?	MULTIPLE	<input checked="" type="checkbox"/>					
Conflictos	Desacuerdos grupales.	24. ¿La empresa fomenta el diálogo para la resolución de conflictos?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					

Conflictos	Políticas de la empresa.	25. ¿Suele tener discrepancias con sus compañeros de trabajo sobre las políticas que la empresa efectúa?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
		26. ¿La empresa fomenta el diálogo para la resolución de conflictos?	CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Comunicación	27. ¿Se han provocado conflictos laborales en tu ambiente de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>					
28. ¿Mantiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo y superiores?		CERRADA	<input checked="" type="checkbox"/>						

FECHA DE REVISIÓN: 03/10/2017

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: AGUILAR ARAGÓN NANCY - GRADO: MAGISTER - FIRMA: 

## **ANEXO 4: FICHA TÉCNICA**

Nombre: Cuestionario de Relaciones Laborales.

Autores: Raddatz, Sanhueza y Rojas.

Procedencia: Universidad Austral de Chile.

País: Chile.

Año: 2006.

Versión: Original e idioma español.

Administración: Colectiva e individual.

Duración: 20 minutos.

Objetivo: Medir las relaciones laborales.

Dimensiones: Contiene:

- Suministro de trabajadores
- Jornada de trabajo
- Conflictos
- Higiene y Seguridad laboral
- Condiciones sanitarias y Ambiente Físico
- Remuneraciones y motivación

## ANEXO 5:

Tabla 3.16.- Distribución numérica y porcentual según el género de los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Femenino	103	54,2
Masculino	87	45,8
Total	190	100,0

Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

Según los resultados del género de los colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento de Trujillo, encontramos que del 100% de los 190 como máximo el 54.2% son de género femenino y como mínimo el 45.8% son de masculino.

## ANEXO 6:

Tabla 3.17.- Distribución numérica y porcentual según las edades de los colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

Edades	N° de colaboradores	Porcentajes
18 - 23	65	34,2
24 - 29	74	38,9
30 - 35	25	13,2
36 - 41	18	9,5
42 - 47	8	4,2
Total	190	100,0

Nota: Encuesta aplicado a los 190 colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento, Trujillo, 2017.

Según los resultados en relación a las edades de los colaboradores del área de Portabilidad de la empresa Atento de Trujillo, encontramos que del 100% de los 190 como máximo el 38.9% tienen entre la edad entre de 24 a 29 años y como mínimo el 4.2% tienen entre de 42 a 47 años.

ANEXO 7:

# ATENTO:

## CONSTANCIA DE RECOLECCION DE DATOS

EL QUE SUSCRIBE:

JEFE DEL ÁREA DE TELEVENTAS OUTBOUND MOVISTAR – EMPRESA  
ATENTO

HACE CONSTAR:

Que: la srta. **Yuritza Mayeldi Blas Lucas** identificada con DNI N° 70091365, estudiante del X ciclo de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en la empresa ATENTO, área de televentas outbound Movistar, ubicado en **Centro comercial el Boulevard 4 piso ( Pje España 2350)**, en la ciudad de Trujillo.

Se expide el presente documento, a petición de la interesada.

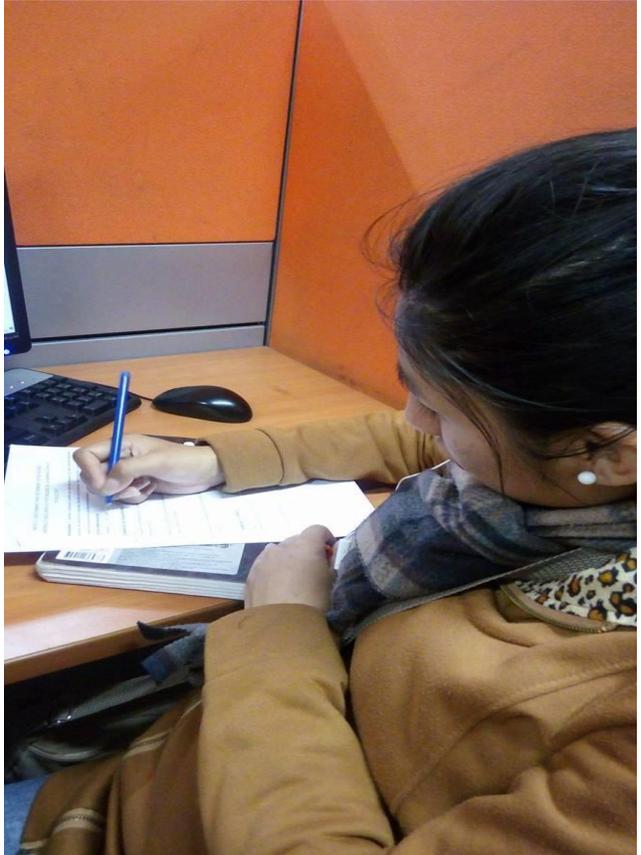
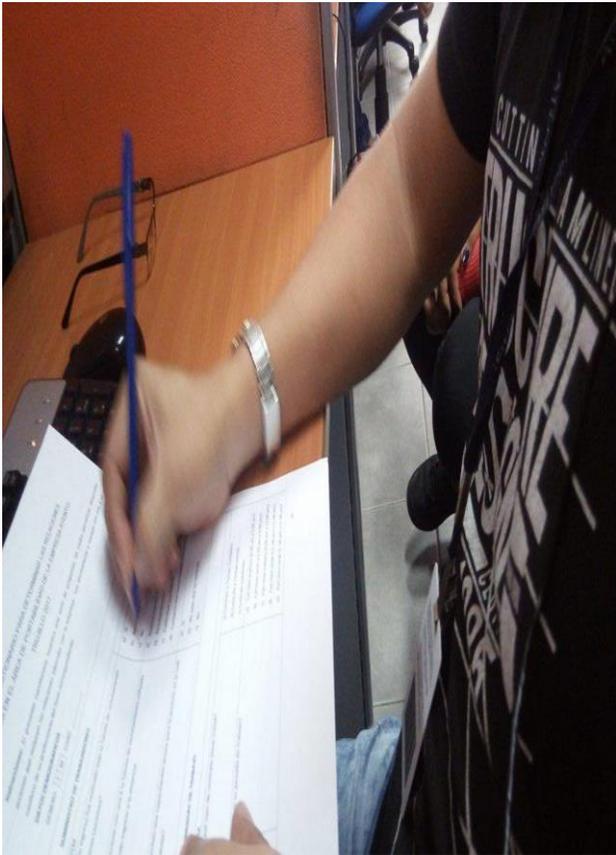
Trujillo, 04 de Noviembre del 2017.



A handwritten signature in blue ink is positioned to the left of a circular stamp. The stamp contains the following text: "ATENTO PERU" at the top, "V°B°" below it, and "JAVIER ARTURO CONDO R FLORES Responsable de Operaciones" in the center.

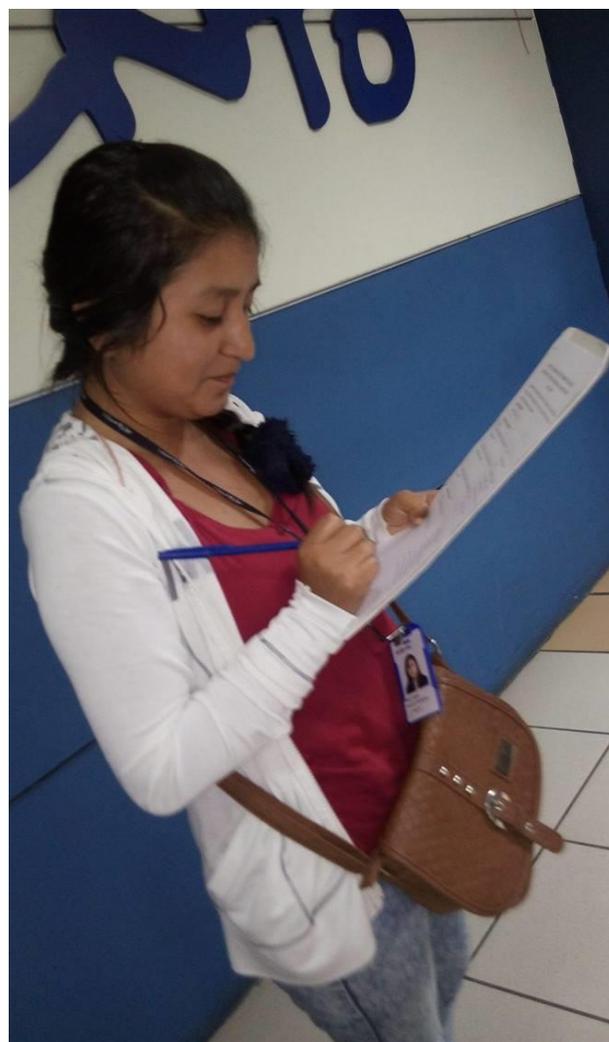
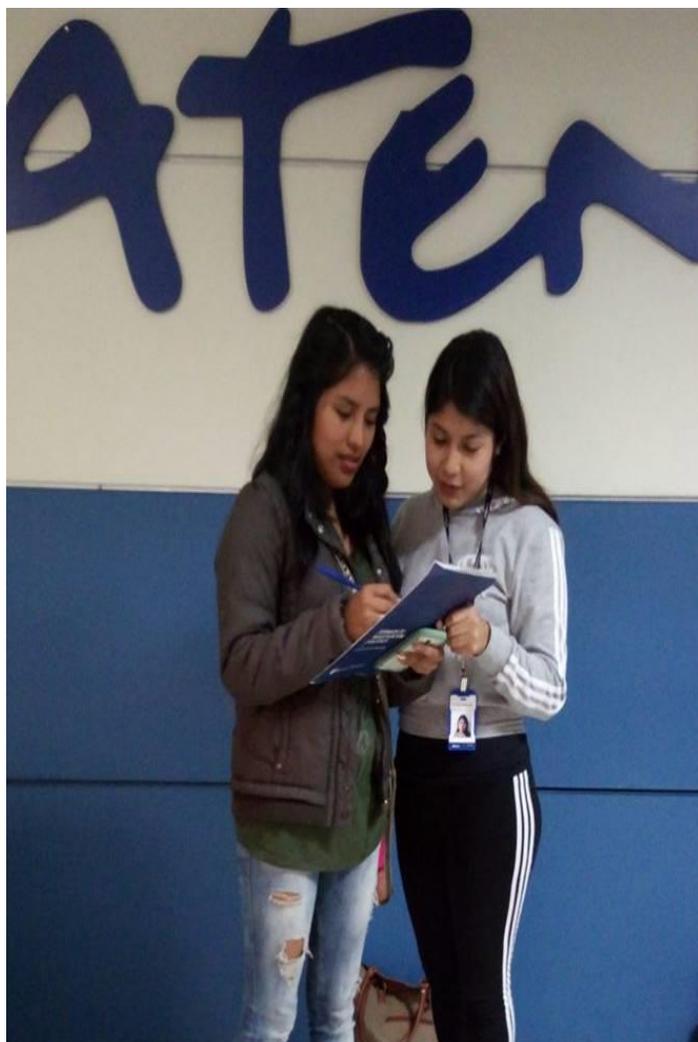
**ANEXO 8:**

Fotos encuestando a los colaboradores del área de portabilidad



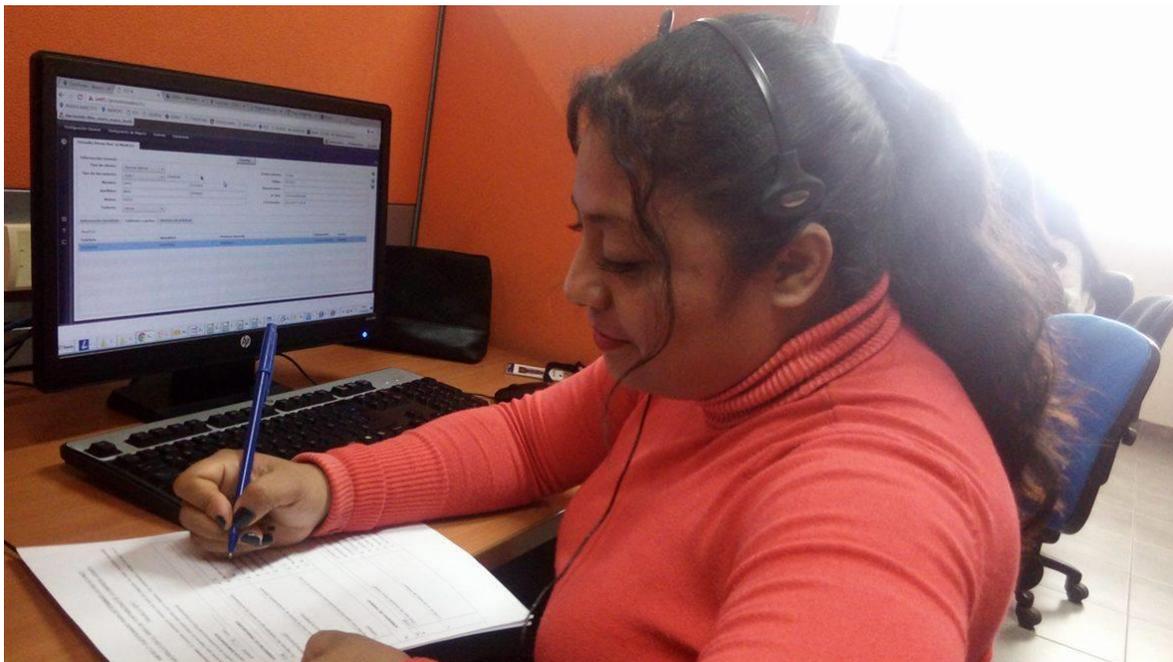
**ANEXO 9:**

Foto encuestado en el área de portabilidad



**ANEXO 10:**

Foto encuestando en el área de portabilidad



**ANEXO 11:**

Foto encuestado a las colaboradoras del área de portabilidad

