

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Tesis

Condiciones laborales que fomentan la rotación del personal asesor telefónico de la empresa

MDY BPO S.A.C, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Maria Karolina Prado Rodríguez

Asesora: Dra. Gisella Delgado Castillo

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres María Nancy Rodríguez Medina y Justo Prado Zapata, cuyo sacrificio y apoyo permitieron que siempre sea perseverante en la lucha por mis sueños. A esta maravillosa carrera que me permito crecer como ser humano, así mismo a todas las personas que me acompañaron a lo largo de mi formación profesional.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a dios por guiar cada uno de mis pasos.

También a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente en la casa de estudios, a los docentes de la facultad por todos los conocimientos impartidos y cada palabra de aliento.

Finalmente, de manera especial a mi asesora la Dra. Gisela Delgado por los consejos y el apoyo brindado para la realización del presente trabajo de investigación.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción	x
Capítulo I: Marco teórico de la investigación.....	12
1.1. Marco histórico	12
1.2. Bases teóricas	14
1.2.1. Condiciones laborales.....	14
1.2.2. Rotación del personal	18
1.3. Investigaciones o antecedentes del estudio	20
1.4. Marco conceptual	27
Capítulo II: El problema, objetivos y variables	29
2.1. Planteamiento del problema	29
2.1.1. Descripción de la realidad problemática	29
2.1.2. Antecedentes teóricos.....	36
2.1.3. Definición del problema general y específicos	38
2.2. Objetivos, delimitación y justificación de la investigación.....	39

2.2.1. Objetivo general y específico	39
2.2.2. Delimitación del estudio.....	40
2.2.3. Justificación e importancia del estudio.....	40
2.3. Variables y definición operacional.....	43
2.3.1. Supuestos teóricos	44
2.3.2. Variables, definición operacional e indicadores.....	43
Capítulo III: Método, técnica e instrumentos	46
3.1. Tipo de investigación	46
3.2. Diseño a utilizar	46
3.3. Universo, población, muestra y muestreo	46
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
3.5. Procesamiento de datos	50
Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados.....	51
4.1. Presentación de resultados.....	51
4.2. Discusión de resultados.....	59
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	62
5.1. Conclusiones	62
5.2. Recomendaciones.....	63
Bibliografía	64
Anexos	71

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz para la construcción del instrumento de investigación	44
Tabla 2. Niveles de confiabilidad	49
Tabla 3. Confiabilidad por consistencia interna	50
Tabla 4. Porcentaje de sexo de la muestra	51
Tabla 5. Porcentaje de edad de la muestra	51
Tabla 6. Porcentaje de estado civil de la muestra	52
Tabla 7. Medidas estadísticas descriptivas de los resultados de la investigación.....	53
Tabla 8. Medidas estadísticas descriptivas de las categorías que conforman las condiciones laborales	53

Índice de figuras

Figura 1. Costo de la rotación del personal.....	20
Figura 2. Aspectos que configuran las condiciones laborales	43
Figura 3. Fenómenos que generan como efecto la rotación del personal	44
Figura 4. Porcentaje de sexo de la muestra.....	51
Figura 5. Porcentaje de edad de la muestra.....	52
Figura 6. Porcentaje de estado civil de la muestra.....	52
Figura 7. Resultados de condiciones laborales que fomentan la rotación del personal	55
Figura 8. Resultado de condiciones laborales según categoría de condiciones de empleo	56
Figura 9. Resultados de condiciones laborales según categoría de condiciones ambientales	56
Figura 10. Resultados de condiciones laborales según categoría de condiciones de seguridad	57
Figura 11. Resultados de condiciones laborales según categoría de características de la tarea	57
Figura 12. Resultados de condiciones laborales según categoría de procesos de trabajo.....	58
Figura 13. Resultados de condiciones laborales según categoría de condiciones sociales y/u organizacionales.....	58

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar las condiciones laborales que fomentan la rotación del personal asesor telefónico de la empresa **MDY BPO SAC, en el periodo 2017**. La investigación es de tipo aplicada, explicativa, transversal y descriptiva; de diseño no experimental.

Para la obtención de los datos estadísticos se utilizó como técnica la encuesta y se elaboró como instrumento una encuesta estructurada denominada “Cuestionario de condiciones laborales” tomando como referencia la clasificación de aspectos que configuran las condiciones laborales que proponen Peiró y Prieto (1996). La muestra fue de 82 asesores telefónicos a quienes se les aplicó la encuesta.

De acuerdo al análisis estadístico se concluye que el 45% de los asesores telefónicos encuestados están en desacuerdo con las condiciones ambientales indicándola como la principal condición laboral que fomenta la rotación del personal, seguido con un 39% de las condiciones de empleo; así mismo hay una percepción positiva sobre las características que presentan las variables de las condiciones de seguridad (55%), las características de las tareas (73%), los procesos de trabajo (65%) y las condiciones sociales y/u organizacionales (69%).

Palabras claves: asesores telefónicos, condiciones laborales, rotación del personal, condiciones de empleo, condiciones ambientales, condiciones de seguridad, condiciones de la tarea, proceso de trabajo, condiciones sociales y/u organizacionales.

Abstract

The objective of this research work is to determine the working conditions that promote the rotation of the telephone advisory staff of the MDY BPO SAC company, in the 2017 period.

The research is of an applied, explanatory, transversal and descriptive type; of non-experimental design.

In order to obtain the statistical data, the survey was used as a technique and a structured survey was elaborated denominated "Questionnaire of labor conditions" taking as reference the classification of aspects that configure the labor conditions that propose Peiró and Prieto (1996). The sample consisted of 82 telephone consultants to whom the survey was applied.

According to the statistical analysis, it is concluded that 45% of the telephone consultants surveyed disagree with the environmental conditions, indicating it as the main work condition that encourages staff rotation, followed by 39% of the employment conditions; There is also a positive perception of the characteristics of the variables of security conditions (55%), the characteristics of the tasks (73%), the work processes (65%) and the social and / or organizational conditions (69%)

Keywords: Telephone consultants, working conditions, staff rotation, conditions of employment, environmental conditions, security conditions, task conditions, work process, social and / or organizational conditions.

Introducción

En la actualidad el recurso más valioso con el cuenta toda organización es el grupo humano que la conforma; en tal sentido resulta indispensable atender factores relacionados con la vida laboral, salud, bienestar y motivación; así como una acción oportuna frente al surgimiento de disfunciones organizacionales tales como la rotación del personal, las cuales pueden originarse producto de disfunciones presentes en variables que conforman cada una de las condiciones laborales brindadas por las organizaciones; tales como las condiciones de empleo, condiciones ambientales, condiciones de seguridad, características de la tarea, procesos de trabajo y condiciones sociales y/u organizacionales.

Esta es una realidad que deben afrontar muchos países de América Latina; siendo el Perú, según investigaciones, el país con el nivel de rotación más alta de Latinoamérica; y que puede generar en las organizaciones entredichos sobre su reputación, disminuir su atractivo laboral a los ojos de futuros candidatos y generar sobrecostos.

Por tanto, el presente trabajo investigativo tiene como propósito la determinación de aquellas condiciones laborales que fomentan la rotación del personal asesor telefónico que labora en MDY BPO SAC. En este aspecto el desarrollo investigativo se divide en cinco capítulos, los cuales son los siguientes:

En el capítulo I se mencionará el marco histórico, el marco teórico, se presentarán los antecedentes tanto nacionales e internacionales que hayan abordado el tema a investigar y el marco conceptual.

En el capítulo II se planteará el problema de investigación, así como el objetivo general como los específicos de la investigación, la hipótesis y variables; a partir de ahí se comenzará a desarrollar el objeto de estudio.

En el capítulo III se abordará la metodología, se describirá la muestra y la población que ha sido sujeto de estudio, así como el instrumento utilizado para la presente investigación.

En el capítulo IV se presentarán y análisis los resultados obtenidos de la investigación para contrastarlos con las hipótesis planteadas.

En el capítulo V se planteará las conclusiones y recomendaciones a considerar frente a los resultados obtenidos.

Capítulo I

Marco teórico de la investigación

1.1. Marco histórico

La preocupación por corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, provocadas por la implementación de métodos y prácticas organizacionales que no velan por el recurso humano de manera integral ni por sus necesidades, surge con el nacimiento de la Escuela Humanística de la Administración implementada por Elton Mayo en Estados Unidos. La cual aparece con la Teoría de las Relaciones Humanas la cual, según Chiavenato (2007) considera al hombre como un ser social, con sentimientos, temores y deseos; e indica que los factores motivacionales impactan en la manera en la que actúan los colaboradores

De igual manera en el año 1950, surge la Teoría del Comportamiento o Teoría Behaviorista, la cual visualiza a las organizaciones como organismos sociales que cuentan con vida y cultura propia, en donde cada miembro actúa siguiendo un cúmulo de información recibida de su ambiente laboral (sistema de decisiones).

Otra teoría que nació en la década 50 fue la Teoría de Sistemas, iniciada por Ludwig Von Bertalanffy, plantea la concepción del ser humano como un “Hombre Funcional”, el cual ejerce un rol al interior de una organización, así mismo el desarrollo de las interacciones genera que el rol ejercido por cada miembro repercute en las demás particularidades de la organización; esta interacción suscita una modificación o fortalecimiento de los roles. Posteriormente en los años 60 aflora una nueva teoría producto del intenso cambio que presenta el mundo, cuyo origen puede encontrarse en la Teoría del Comportamiento; la cual asoció el estudio de la estructura

organizacional y del comportamiento humano dentro de las organizaciones, mediante un enfoque sistémico (Hernández, 1994).

Durante las últimas décadas ha comenzado a aparecer nuevamente una gran preocupación en el recurso humano con el que cuenta las organizaciones; proponiendo nuevas metas como lograr a corto plazo como el balance entre los aspectos tangibles y no tangibles del trabajo, a dicho interés se le ha denominado la Filosofía TEA (Total Environment into Administration, que traducido al español se entiende como “Medio Ambiente Total Dentro de la Empresa”).

Esta reflexión surge frente a la exigencia de contar con una tendencia que relacione a los miembros de una organización con su entorno, facilitando su identificación con él; esto puede expresar el significado ideal de una comunidad laboral pues predomina la necesidad de armonía en todos sus aspectos. Así mismo tiene como base el progreso del escenario laboral de los colaboradores además del impulsar la mejora de su bienestar, con el fin de influir en él y aprovechar al máximo su potencial y la relación horas - hombre, pero ahora acompañada de la búsqueda del beneficio colectivo.

Teniendo en cuenta lo expresado, podría mencionarse que los colaborador se mostrara con una mayor con una mayor motivación por su entorno, si el ambiente donde labora es grato, si se sienten a gusto con la remuneración percibida, si se sienten cómodos con las funciones que ejerce, si establecen relaciones claras y sinceras con los demás miembros de la organización, si el área donde se desempeñan cuenta con un jefe que evidencia cualidades de liderazgo, ente otras condiciones; todo ello produce un sentido de pertenencia y como efecto un aumento de la productividad y la eficacia con la que el colaborador desempeña sus tareas y/o servicios que brinda. Por lo contrario, si en el entorno laboral se hallan presiones económicas, psicológicas y

situacionales, difícilmente los miembros de la organización podrán desarrollar con eficacia las funciones encomendadas y demostrar una alta productividad.

En virtud de las concepciones anteriores, acerca del papel preponderante que desempeña el ser humano dentro de las organizaciones y el valor que le da a las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de ésta, las motivaciones del empleado y su medio ambiente laboral, es preciso resaltar que una organización sólo puede existir a partir de la reunión de un conjunto de personas con el objetivo de colaborar entre sí y lograr objetivos en común, los cuales no pueden llegar a alcanzar de manera individual.

En tal sentido algunas acciones que se pueden considerar para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones son: la promoción del trabajo en equipo, la cercanía de los miembros que ejercen la función directiva dentro de las organizaciones, la práctica y promoción de estilos de comunicación cordial y respetuoso, desarrollar en los líderes de la organización competencias de liderazgo.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Condiciones laborales.

Peiró y Prieto (1996) mencionan que producto de la variedad de factores que constituyen las condiciones laborales y la influencia de estos elementos en distintas propiedades de la actividad laboral han generado diferentes acercamientos, sobre el presente tema, procedente de ámbitos de aplicación y disciplinas muy variadas.

Ante ello plantean una perspectiva global definiendo como Condiciones laborales a los aspectos circunstanciales donde se produce la actividad laboral, como factores del entorno físico

donde se realiza ejecuta el trabajo, circunstancias temporales del trabajo y las condiciones que brinda la organización a sus colaboradores para el desempeño de sus funciones; las cuales tienen incidencia significativa tanto en la experiencia del trabajo como en la dinámica de las relaciones laborales. Todo ello genera una influencia en la calidad de vida laboral; y las disfunciones organizacionales, como conflictos, el absentismo, la rotación, los accidentes o bajas laborales, así como el nivel de eficacia de las organizaciones. Así por ejemplo en una investigación realizada por Flores, Abreu y Badii (2008) mencionan como resultado que las condiciones labores son en un 25% motivo para la rotación de personal.

De igual forma plantean una clasificación de los distintos aspectos que configuran la actividad laboral, considerando distintas perspectivas disciplinarias y establece diferentes grupos relevantes desde un punto de vista psicosocial, tal como:

- **Condiciones de empleo:** Se refieren a las condiciones bajo las cuales los colaboradores ofrecen sus servicios laborales a la organización; como las condiciones de contratación, condiciones salariales, estabilidad y seguridad en el trabajo y demás relacionados a la realidad del mercado laboral. Otros elementos como la existencia convenios colectivos, afiliación a organizaciones sindicales, la evolución del sector industrial al cual pertenece la organización, otras prestaciones (salariales o no), vacaciones, tasas de desempleo del sector o región.

- **Condiciones ambientales:** Los aspectos que contemplan este grupo están enlazados al entorno físico del trabajo, por consiguiente, están comprendidas en tres aspectos diferenciados:

- *El ambiente físico:* Referido principalmente a magnitudes como la temperatura, humedad, nivel de ruido, iluminación, ventilación, pureza del aire (sustancias nocivas,

contaminantes, polvo, iones); existencia de vibración, condiciones generales de limpieza, higiene y orden del lugar de trabajo.

- *Las variables espacio - geográficas:* Están vinculadas con la existencia de espacio idóneo para el desarrollo de la actividad laboral, la asignación de espacios, su configuración, y la asociación que se define entre el espacio y los colaboradores (privacidad/intimidad, territorio, densidad/hacinamiento, condiciones de aislamiento).

- *Los aspectos de diseño espacial - arquitectónico:* Relacionado al espacio, materiales y equipamiento debido para la ejecución de las actividades laborales. En líneas generales se trata de la configuración, distribución, y diseño ergonómico del entorno de trabajo.

▪ **Condiciones de seguridad:** Esta categoría está relacionada a las condiciones de seguridad e higiene o la salud laboral; como la prevención de riesgos laborales, la probabilidad de accidentes y el surgimiento de enfermedades o patologías profesionales. En este sentido en este grupo se pueden considerar aspectos laborales que pueden suponer riesgo (físico, químico o mecánico) y agentes que pueden provocarlo de manera indirecta, las medidas de protección y prevención, las condiciones de seguridad e incluyen variables de tipo psicosocial (actitudes, políticas de la organización en relación a los accidentes de trabajo y conductas laborales de riesgo).

▪ **Características de la tarea:** Esta referida al trabajo propiamente dicho, es decir, con el diseño del puesto de trabajo y tienen una influencia inmediata en el contenido de la actividad laboral. En este grupo se consideran variables como conflicto, ambigüedad de rol, sobrecarga, autonomía del trabajo, responsabilidad sobre personas y cosas, el grado y la trascendencia de la toma de decisiones, habilidades puestas en marcha en las laborales que se ejecutan, expectativas

de promoción y desarrollo personal, participación en la organización al igual que el interés y la complejidad de las funciones a ejecutar.

▪ **Proceso de Trabajo:** Se vinculan aspectos referidos a la organización, división del trabajo, demandas del puesto en concreto y otros elementos sobre el desempeño. En virtud de ello se contempla variables como aspectos temporales y el proceso de trabajo (duración de la jornada laboral, ritmo, variaciones en el movimiento de trabajo, presiones), el grado de exigencia del proceso (estándares de calidad), la amplitud en la supervisión, sobrecarga cualitativa y cuantitativa (física, psicológica y emocional), postura o la sucesión de movimientos, flujo de información y la interdependencia funcional con otros puestos o áreas. Incidiendo en lo relacionado a los aspectos temporales, este es un componente de trabajo relevante debido a que siempre se ha caracterizado en el intercambio entre el colaborador y la organización; donde este paga al primero a cambio de una parte de su tiempo en el que desempeña una serie de actividades; se mencionan tres aspectos:

- *Duración de la jornada laboral:* La cual tiene una consecuencia directa en el desarrollo del colaborador (personal, familiar y social) como en la salud del mismo producto del cansancio y fatiga (física y mental), las horas extraordinarias y el periodo de descanso. Además, las características particulares de algunas tareas y la propia organización del trabajo pueden generar algunas particularidades en la duración y delimitación temporal de la jornada.

- *Periodos de descansos:* Donde se consideran a las pausas extendidas para comer o almorzar, los descansos semanales que pueden estar claramente determinados a excepción del trabajo de turno y que dado a las características de ciertas organizaciones no pueden respetar días festivos haciendo que no siempre coincida con los fines de semana dificultando que los colaboradores puedan desarrollar facetas sociales en estas situaciones.

- *Horas extraordinarias:* Estas tienen efecto directo sobre la remuneración del colaborador, en el sentido estricto del término tal práctica es aplicada ocasionalmente y la libertad que tienen colaboradores para decidir voluntariamente la realización de dicha práctica. Sin embargo, las características presentes en las tareas a ejecutar por los colaboradores generan una flexibilidad para favorecer la viabilidad de la empresa y su adaptación a situaciones peculiares desvirtuando las características propias de la presente práctica.

▪ **Condiciones sociales y/u organizacionales:** Tiene en cuentas variables relacionadas a la interacción tal como relaciones interpersonales en el contexto laboral (compañerismo, apoyo social, conflictos interpersonales y cohesión grupal), dimensiones del clima laboral (disposición hacia la formación, innovación, respaldo a la creatividad, etc.), aspectos vinculados a la participación y el control de los colaboradores sobre su entorno, el nivel de participación en las decisiones de la organización.

1.2.2. Rotación del personal.

Chiavenato (2007), define la rotación del personal como la afluencia del personal que existe en la organización y su ambiente, lo cual esta determina por la relación porcentual entre el número de personas que ingresan y cesan en la organización con la cantidad promedio de miembros que la integran en el transcurso de un determinado tiempo; lo cual permite a las organizaciones la realización de planeaciones, análisis de los ceses sucedidos y sus causas. Así mismo la califica como un efecto que surge como consecuencia de fenómenos internos o externos a las organizaciones, los cuales condicionan la actitud y la conducta de sus miembros; siendo una variable autónoma frente a dichos fenómenos que en seguida se describen:

▪ **Fenómenos externos:**

- Situación de la oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado.
- Coyuntura económica
- Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, etc.

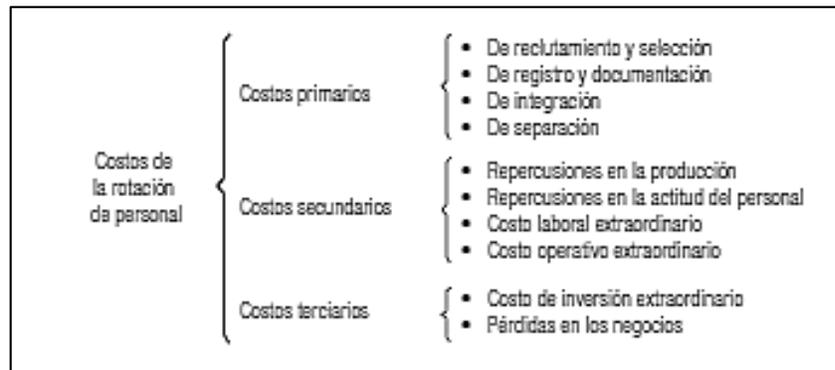
▪ **Fenómenos internos:**

- Política salarial de la organización
- Política de prestaciones de la organización
- Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal
- Oportunidades de crecimiento profesional
- Tipo de relaciones humanas dentro de la organización
- Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización
- Moral del personal de la organización
- Cultura organizacional
- Política de reclutamiento y selección de recursos humanos
- Criterios y programas de capacitación de recursos humanos
- Política disciplinaria de la organización
- Criterios de evaluación del desempeño
- Grado de flexibilidad de las políticas organizacionales

En virtud de ello se hace mención que el movimiento constante de los miembros de una organización con un índice de rotación elevado implica costos no solo es aspectos cuantitativos sino también cualitativos; los cuales están relacionados al cese del personal y su sustitución, así como el surgimiento de efectos colaterales, inmediatos o a mediano plazo, de los ceses.

Figura 1.

Costo de la rotación del personal



Fuente: Chiavenato (2007)

1.3. Investigaciones o antecedentes de estudio

En el extranjero:

Criollo (2014) en su investigación “**Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A**” (desde la **Psicología Industrial**), presenta como objetivo fundamental la determinación de la influencia directa del clima laboral en la rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A. La hipótesis plantea que el clima laboral influye directamente en la rotación de personal motorizado en la empresa. El sustento de la fundamentación teórica se basa en la Teoría del Clima Organizacional de Chiavenato, en relación a: influencia del clima laboral en la organización y los colaboradores, factores determinantes de la rotación de personal, costos de rotación de personal, satisfacción laboral. El tipo de Investigación es correlacional no experimental. Así mismo la conclusión general está referida a la existencia de un vínculo entre el clima organizacional y rotación del personal, con la sugerencia de establecer aspectos de control del clima laboral para la reducción del índice de rotación de personal.

Haro (2014) en su investigación **“La rotación del personal y su relación en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda. Agencia Ambato”**, presenta como propósito identificar como afecta la rotación del personal en la Cooperativa 29 de Octubre Ltda. Agencia Ambato y determinar su impacto en el desempeño laboral para poder satisfacer a socios y clientes obteniendo mayor fidelidad y compromiso de su parte. Para ello dicho trabajo investigativo se sustentada en el paradigma crítico propositivo como enfoque cuantitativo considerando un muestra conformada por 9 empleados de la Cooperativa, a quienes se les aplicó la encuesta diseñada por la investigadora cuyos resultados dejan en evidencia que los procesos de talento humano utilizados actualmente en la institución no son los apropiados debido a que son realizados empíricamente, así mismo no existe una adecuada gestión de talento humano, un desinterés en procesos de gestión de talento humano dentro de la cooperativa por parte de los diferentes Jefes de área, bajo desempeño en las diferentes labores del personal y un alto porcentaje en relación a la rotación del personal lo cual incide en la desmotivación del colaborador quien no cumple a cabalidad sus labores.

Ramírez (2014) en su investigación titulada **“Caracterizar el proceso de rotación del personal administrativo de la empresa Inmocalmosa S.A.”**, investigación que trata del estudio de la rotación de personal que aqueja la satisfacción laboral del colaborador de la organización Inmocalmosa (Guayaquil). El estudio se desarrolla bajo el propósito del análisis del nivel de satisfacción que caracteriza el proceso de rotación del personal administrativo que ayude a corregir la inestabilidad laboral de la empresa Inmocalmosa. La investigación se fundamenta en las teorías Rotación de personal por Chiavenato, I (versiones de los años 1979- 1999-2001), y la propuesta de Herzberg, en cuanto al tipo de factor predominante que más afecta a la motivación del personal de planta, así como aquellos factores que la potencian. Esta investigación se enmarcó en el

paradigma cuali-cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. La recolección de información se realizó a través de la técnica de encuesta y de entrevista mediante la aplicación de los instrumentos: cuestionario de satisfacción laboral SL20/23 y la encuesta dirigida al personal administrativo respectivamente. Las conclusiones obtenidas permitieron observar las causas de la rotación del personal de la organización: bajos salarios, exigencia en metas y objetivos, poco espacio laboral, escaso fomento de la formación personal e individual, entre otros. En tal sentido la autora recomendó la aplicación correctivos e impedir el abandono del trabajo del capital intelectual que económicamente repercute de manera negativa tanto al colaborador y a la empresa.

Coello (2014) en su investigación titulada **“Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (Claro)”**, presenta como objetivo fundamental el identificar los factores que inciden en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento. Para tal propósito se tomó en cuenta una muestra que abarca el 100% del departamento (20 asesores y asesoras en los distintos turnos de trabajo) y aplicó el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, entrevistas semi-estructurada y grupo focal para recabar información necesaria sobre la satisfacción de los asesores en referencia a sus condiciones internas y externas, ahondando los aspectos importantes de sus labores diarias. Evidenciando el alto nivel de satisfacción generado en los asesores de Inbound Pymes a partir de las condiciones externas, descartando su incidencia directa en el bajo desempeño del grupo de asesores reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes. Por otro lado, hallo un elevado nivel de con respecto a las condiciones internas

(el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales) detectando falencias al analizar capacitaciones, Pre turno y retroalimentaciones al grupo de asesores (la forma de comunicación y la organización que sus “líderes” o supervisores tienen al momento de hacerlo) percibiendo por parte de los asesores, falta de apoyo y respaldo por parte de sus “líderes” al momento de conocer sobre temas comerciales, operativos y sobre todo cuando incurren en errores operativos. De esta forma queda reflejado mediante los instrumentos aplicados que la productividad del grupo y su efectividad no ha aumentado a través del tiempo que el grupo tiene a cargo la Campaña de Inbound Pymes debido a las condiciones internas que denotan cierta insatisfacción y poca valoración a sus tareas diarias descartando entonces que la incidencia al problema de estudio sea debido a los factores extrínsecos debido a la falta de parámetros de Insatisfacción, pues al contrario denota elevados índices de satisfacción antes ellos.

Medellín (2013) en su investigación titulada **“Incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex internacional sede Manizales –Caldas”**, cuyo trabajo investigativo plantea estudiar la influencia que tiene la motivación en la alta rotación de personal que presenta la empresa Digitex internacional. Para el desarrollo de la investigación se realizó un estudio de tipo caso, bajo la técnica de grupo a fin de cambiar un poco la rutina para compartir sus inquietudes y respuestas. En tal sentido se aplicó como instrumento una encuesta (test MbM), teniendo como punto de partida una reunión con el personal de turno; considerando una muestra representativa de 27 asesores de la campaña #728; procediendo posteriormente a comparar y articular con los resultados. La investigación se sostuvo en la teoría de los factores motivadores e higiénicos de Herzberg y el informe de encuestas de salida de la campaña # 728; buscando definir la influencia de la motivación del colaborador en la rotación de personal. Concluyendo una

relación directa entre la motivación del colaborador de la organización Digitex Internacional y los altos niveles de rotación que la empresa presenta.

Nacionales:

Torres (2016) en su investigación, titulada **“Factores de intención de rotación laboral en colaboradores de una empresa peruana del rubro hotelero”**, da a conocer la problemática de la rotación laboral voluntaria en el sector hotelero y la necesidad de plantear un estudio cualitativo que explore dicha variable en tal sector y en el país. Para tal efecto, la investigación tiene como objetivo la identificación de la estructura factorial de la intención de rotación en una empresa del rubro hotelero. La muestra se constituyó por 61 personas para la parte cualitativa y 121 para la parte cuantitativa. El desarrollo de dicho análisis factorial exploratorio halló cuatro factores: ausencia de soporte organizacional (jefes, colaboradores, reconocimientos e insumos), condiciones laborales que aquejan la calidad de vida laboral y búsqueda de crecimiento profesional, jefe injusto y organización demandante (tiempo, rigidez y carga laboral) y mejor remuneración y crecimiento personal, siendo estos factores descifrados en razón a la recopilación de distintos estudios de investigación previos.

Lazarte (2016) su investigación titulada **“El efecto del job crafting y el rol mediador del burnout y el engagement sobre la relación entre las características laborales y la intención de rotar en 3 call centers de Lima”**, establece como objetivo la determinación de la incidencia del efecto job crafting en la pretensión de rotar, así como la comprobación del rol mediador que ejerce el burnout y el engagement en las relaciones de demandas y recursos, así mismo sobre la pretensión de rotar en tres empresas de call center de Lima-Perú; para ello se diseñaron tres hipótesis de investigación y desarrollo un estudio cuantitativo no experimental de tipo explicativo-

predictivo de corte transversal realizado a 518 colaboradores de tres empresas de call center dedicadas a la venta de servicios de telefonía en Lima. Los resultados se presentaron según el patrón de ecuaciones estructurales y confirmaron las tres hipótesis de la investigación, resaltando el rol mediador que cumple el burnout en el vínculo positivo de las demandas laborales y la intención de rotar, de igual manera el engagement en la relación negativa entre recursos laborales y la intención de rotar, así mismo el alcance directo del job crafting que disminuye la intención de rotar mediante el engagement y el burnout simultáneamente. De manera tal que resalta el efecto del ser humano (“job crafter”) sobre su medio de trabajo para hacerlo un mejor lugar para laborar.

Arroyo (2016) en su investigación **“Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo”**, presenta como objetivo establecer el vínculo que existe entre las variables satisfacción laboral y rotación del personal, realizando un trabajo investigativo de corte cualitativo y diseño no experimental, de corte transversal y de alcance descriptivo. Para tal propósito se realizaron 41 encuestas a colaboradores que laboran en el área de servicio de la entidad financiera Scotiabank, con un tiempo de permanencia mayor a un año, varones y mujeres con edades indistintas. Así mismo el análisis la satisfacción laboral se fundó en el modelo del comportamiento organizacional (Robbins, 2004) a partir de la cual se describe las siguientes dimensiones: reto al trabajo, recompensas justas, condiciones de trabajo, equipo de trabajo; en tanto las causas de rotación se analizaron teniendo en cuenta los trabajos de Chiavenato (1990), Verdugo (1990), Mobley (1982) que se clasificaron en: procesos de selección y capacitación, desempeño y movimientos de personal. En virtud de ello, se determinó como resultado la existencia de una relación inversa entre la satisfacción laboral y rotación de personal, teniendo una influencia significativa sobre la

disposición del colaborador para abandonar o no, la Institución con ello se sugiere tomar puntos de control en la satisfacción laboral para disminuir el índice de rotación de personal.

Serrano (2016) en su investigación denominada **“Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo”**, tiene el propósito la determinación de factores motivacionales que inciden en el rendimiento laboral de los colaboradores que laboran bajo Contrato Administrativo de Servicio (CAS) en la Municipalidad de Carabaylo. La investigación plantea un enfoque descriptivo correlacional, teniendo una muestra conformada por 104 participantes a quienes se les aplicó una encuesta que mide las dos variables. Los resultados obtenidos permitieron apreciar la presencia de una correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable Factores motivacionales con la variable Rendimiento, teniendo un 97.7 % de confianza de que las correlaciones sean auténticas y una probabilidad de error menor al 5% conforme a la tabla de valores de Ch2 hallando una correlación de 3,1052. En tal sentido se valida la hipótesis alterna planteada en la investigación, la cual sugiere que los factores motivacionales inciden significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo.

Ruiz (2016) en su investigación **“Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú - Cobtel”**, en su sede Parque industrial – la Esperanza, tiene como finalidad determinar las principales causas de la rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú –Cobtel, para ello se considera una muestra constituida por 28 ex trabajadores del Call Center que por algún impulso tomaron la decisión de desistir de la organización en el periodo Septiembre 2015 - Marzo 2016; desarrollando un estudio de corte transversal cuya recolección de datos se dio a partir de entrevista. Determinando los principales factores que incitan

al colaborador a tomar la decisión de dejar la organización: factores externos e internos ya que en resultados obtenidos los ex colaboradores manifiesta haber dejado la organización por el factores externos con un 1.6 y así mismos por los factores internos a la empresa con un 2.4 , como principal motivo la falta de crecimiento laboral que brinda la organización con un 2.8, así mismo en menos índice la insatisfacción que tenían respecto al horario de trabajo con 2.5 y del mismo modo el no sentirse a gusto con el cargo ocupado siendo los factor de la rotación del personal y con respecto a los factores externos la oferta laboral como principal motivo de rotación.

1.4. Marco Conceptual

▪ **Rotación:** Se comprende por rotación al flujo de ingreso y egreso de personas que presenta una determinada organización. De manera tal que si existe un elevado porcentaje de éste se considera un signo que evidencia la existencia de ciertos problemas; así mismo es necesario tener en cuenta que dicho escenario genera una elevación de costos, considerando los gastos que genera la organización en labores de recursos humanos para atraer, seleccionar y capacitar al personal que ha de contratarse. Para la determinación del índice de rotación se han desarrollado una serie fórmulas; a continuación, se muestran dos de las fórmulas más comunes mencionadas por Fernando Arias (citado en Flores et al., 2008):

$$R = \frac{B}{N} \times 100$$

$$R = \frac{B-1}{N} \times 100$$



En dónde:

R= índice de rotación (%)

B= Número de bajas

N= Promedio de personas en nómina, en el período considerado

1= Número inevitable de bajas (muerte, reducciones de personal)

▪ **Call centers:** Los call center, se ubican dentro de las actividades del subsector de BPO-CRM, es decir, son plataformas tecnológicas que se dedican a administrar las relaciones que terceras empresas tienen con sus clientes usuarios. Los principales servicios que ofrecen son:

- Servicios de Atención al Cliente (gestión integral de atención, ya sea en la modalidad empresa-cliente final como empresa).
- Ventas (control del proceso para garantizar satisfacción, retención y fidelización).
- Soporte técnico (resolución de problemas, suministro de información técnica, y solución de dudas sobre uso y mantenimiento de productos y/o servicios).
- Back office (gestión de la administración interna y actividades rutinarias).
- Cobranza (gestión de créditos, riesgos y estrategias de cobros).
- ServiceDesk: Asistencia a proveedores de empresas-clientes, gestión de procesos y resolución de problemas internos.

▪ **Diademas:** Dispositivo transductor, que permite la transformar la energía eléctrica a sonora, así mismo facilita al usuario el aislamiento del sonido del medio para obtener un audio de forma individual mediante unas pequeñas bocinas que se colocan en las orejas, a una distancia cercana de la computadora. La mayor parte de las diademas actuales cuentan con un micrófono integrado que además permite la introducción de voz al sistema de computación.

▪ **Actitud:** Fishbein y Ajzen la definen como una tendencia aprendida para responder frecuentemente de manera favorable o desfavorable hacia el objeto de la actitud (citado por Ortego, López y Álvarez, s/f), la cual se expresa por medio de la evaluación de un objeto en concreto con cierto nivel favorable o desfavorable según expresan Eagly y Chaiken (citado por Briñol, Falces y Becerra, 2007).

Capítulo II

El problema, objetivos, hipótesis y variables

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1. Descripción de la realidad problemática.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, s/f) afirma lo siguiente en relación a las condiciones laborales:

Plantea el mejoramiento de las condiciones laborales como uno de sus principales objetivos; estas condiciones permiten lograr trabajos decentes con empleos productivos, con un ingreso justo, con seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para la familia, lo que genera un impacto positivo en la calidad de vida y la dignidad de la persona por ende en el nivel de satisfacción laboral.

Blanch, Sahagún y Cervantes (2010), definen a las condiciones laborales como un conjunto de circunstancias y características (ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales) en cuyo entorno se desarrollan la actividad y las relaciones laborales. Además, su configuración incide en la eficacia y eficiencia organizacional, la calidad de vida laboral, la salud, el bienestar, la motivación, la satisfacción laboral y sobre el rendimiento laboral; así como en las disfunciones organizacionales (conflictos, el absentismo, la rotación, los accidentes o bajas laborales).

En un documento publicado por Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) se señala que las condiciones laborales de países como México, Chile, Colombia, España y Portugal han tenido cambios pocos positivos en relación a la formas de

contratación, flexibilidad laboral y salarios; esto, según indica Universia (2015) en una entrevista realizada al Psicólogo Álvaro Gonzales Herrera, desencadena una condición de “infraempleo” para los trabajadores caracterizada por una situación laboral con bajos salarios, condiciones mínimas para desarrollar un bienestar laboral y con afectación a la salud mental de las personas.

En el informe del “Cuarto Sondeo de Empleo” realizado en el Perú en el 2012, en el que participaron más de 25 mil personas de nueve países de la región, solo un 12% de los encuestados indicó que se siente contento su empleo, mientras que un abultado 88% indicó que no. En opinión Ernesto Velarde, country manager de Trabajando.com, esto se debe a que muchas veces se proyectan metas a corto plazo (una mejor posición, sueldo, tareas que desempeñan, etc.), lo que conlleva a un estancamiento en la línea de carrera que tenga en mente (El Comercio, 2012).

También la OIT, sostiene que desde la década de los ochenta, la economía mundial se ha caracterizado por la consolidación progresiva de servicios cognitivo-informativos como una de las actividades predominantes en la generación de la riqueza mundial. El desarrollo intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) ha permitido la manipulación, almacenamiento y transmisión de la información a costos muy bajos, facilitando la expansión global de los mercados y provocando transformaciones importantes en los procesos productivos. En el contexto de las TICs, los Call Centers se consolidan en las últimas décadas del siglo XX como un trabajo de servicios vinculado al desarrollo de las TICs y a los procesos crecientes de internalización y tercerización de la economía.

Los Call Centers forman parte del sector de servicios denominado BPO (Business Process Outsourcing). Este sector engloba a las empresas que se dedican a gestionar diferentes funciones del proceso de negocio a otras compañías con el objetivo de reducir costos de operación y hacer

más eficientes los procesos. Los servicios de BPO son múltiples y variados: desde la administración de las relaciones con los clientes (CRM-Customer Relationship Management), a la gestión de Recursos Humanos, la administración de finanzas, o la provisión tecnológica.

Atento (citado por la OIT, 2015) refiere que según el IDC Report 2011, los ingresos de este sector a nivel mundial, en el 2012, alcanzaron los 161.319 millones de dólares y se calcula que en el 2015 rebasaran los 191.020 millones. Así mismo durante el periodo 2012-2017, se estima que el mercado global de servicios de BPO-CRM crezca a una tasa estimada de 5.8% anual; mientras que entre el 2007-2010, en Latinoamérica, creció a una tasa de 11.2%. Dicho dinamismo se expresa también en los ingresos aportados a nivel global: América (incluyendo América Latina y América del Norte) es quien concentra más de 50% de los ingresos, aunque Asia/Pacífico asegura un crecimiento dinámico en los próximos años. La tendencia es que se siga fortaleciendo la región como clave para el negocio. Según el informe citado, en 2010 Brasil lideraba el ranking de ingresos por país con un importe de 4.4 miles de millones de dólares estadounidenses, seguido por México con 1.3 miles de millones, Centro América y el Caribe con 900 millones, Argentina con 600 millones, y luego Colombia con 400 millones. Las estimaciones para fines de 2014 confirman las mismas tendencias. Estos datos muestran el liderazgo de Brasil en el negocio de Centros de Contacto en América Latina, y nos presentan a México como segundo país, seguido de Centroamérica y el Caribe, Argentina, Colombia, y Perú.

Frente a este panorama presentado en párrafos anteriores, se tiene los resultados en cuanto a los recursos humanos destacados en este tipo de negocios; así, el estudio Price Waterhouse Coopers (PWC, 2013), sobre la efectividad del Capital Humano, establece que México tiene una media de 8.9 % de deserción laboral voluntaria, esto representa cerca de 10 millones 800 mil

personas que decidieron dejar sus empleos en 2013 siendo más del doble de lo que se reporta como media para América Latina (3.4%) y es también un porcentaje mucho más alto comparado con los porcentajes obtenidos en Estados Unidos y en Europa, que tienen medias de deserción laboral de 6.2% y 4.6% respectivamente. El estudio antes mencionado también indica que los porcentajes más elevados pertenecen a la industria “Retail” con 20% de deserción laboral y a la industria de Telecomunicación con 11.2%.

Cabe mencionar que elevadas tasas de deserción laboral pueden poner en entredicho la reputación de la empresa y hacerse menos laboral-atractivas a los ojos de futuros candidatos. Pero también, pueden generar cuestionamientos respecto a la seriedad de la organización debido al constante cambio de personal y la calidad del servicio que se ofrece a los clientes puede verse comprometida por la misma razón. Es de reconocer las repercusiones económicas; la deserción laboral provoca que las organizaciones pierdan lo invertido en la contratación del personal que decide desvincularse voluntariamente de la empresa por ejemplo las estimaciones del estudio PWC (2013) indican que en el Perú se invierte \$22 por persona, además que el tiempo de capacitación del nuevo personal que será contratado, así como el tiempo que le tomará para poder desempeñarse de una manera adecuada (curva de aprendizaje), el cual puede ser en promedio 6 meses.

Rabitsch (citado en Flores, 2014), precisa que el cambio de personal (trabajadores que se van o los que se retiran), genera grandes sobrecostos a las empresas, siendo el Perú uno de los países con el más alto nivel de rotación en América Latina, con un 18%, frente al promedio de América Latina, que está entre 5 y 10%. Del mismo modo argumenta que tanto el ejecutivo como el obrero salen de una empresa principalmente porque no tienen un buen clima laboral, porque en la mayoría de compañías del país no hay un manejo adecuado de la gestión del personal, y no

necesariamente por una mejor remuneración. En ese sentido, recomienda a las empresas evitar en lo posible la rotación, haciendo hincapié en que en el país es más fácil de deducir que los sectores Retail y Textil son los que registran el más alto nivel.; también señala que reducir la rotación pasa por medir el clima laboral.

Complementariamente Arroyo (2016); señala que en el 2014 Scotiabank fue el único banco reconocido por el Ministerio de Trabajo del Perú, al obtener el Primer Puesto en el concurso de Buenas Prácticas Laborales en la categoría Prevención, gestión de ceses laborales y preparación para la jubilación, con su Programa Balance. Sin embargo, es posible sostener que la rotación de personal no ha sido una realidad lejana, pues se hace referencia que al analizar el nivel de rotación se aprecia un alto porcentaje de 59%, teniendo como factores relevantes el salario, oportunidades de crecimiento y desarrollo, la promoción de puesto, la búsqueda de nuevas experiencias laborales. También Lazarte (2016); señala que las demandas laborales (barreras administrativas y sobre carga de trabajo), el agotamiento y la despersonalización se correlacionan de manera positiva con la intención de rotar. En boletín de Económica Laboral N° 39 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA, 2008) se menciona la importancia e impacto de las condiciones de trabajo en la satisfacción del trabajador; en tal sentido también se ve este efecto en el índice de deserción laboral que tiene una organización porque la mayoría de trabajadores busca un empleo decente donde las condiciones laborales brindadas les genere un óptimo nivel de satisfacción.

Según el estudio “Talento: ¿Estamos preparados para dejarlos ir?” (Ipsos, 2013), señala que la deserción anual de personal en las empresas de nuestro país es de un 15%, pese a que la cifra ideal debería ser de 7%. Siendo el sector servicios y call center el que tiene la tasa más alta de deserción (18.6% en promedio), ya que muchas de estas organizaciones no solo están dispuestas

a que haya un modelo de rotación, sino que es parte de su modelo de negocio. También el estudio arrojó otros datos importantes, el sueldo es un factor importante al momento de evaluar una oferta laboral, pero no es el único que se toma en cuenta, existen otros aspectos que los trabajadores evaluarán para un cambio laboral, como el puesto o cargo a asumir, la línea de carrera que ofrezca la empresa, el ambiente laboral y la flexibilidad en los horarios.

Este tipo de situaciones son enfrentadas por la mayoría de empresas en el Perú y con más frecuencia en aquellas que tienen puestos con perfiles donde se requiere una experiencia mínima (por ejemplo, solo con 5to.Grado de Secundaria) y se plantea un programa de capacitación, por ello es clave tener mapeado el grado de influencia de las condiciones laborales y el índice de rotación del personal para poder actuar frente a ello y evitar consecuencias negativas para la organización.

Sintetizando, la industria de call center en Perú ha adquirido mayor relevancia en los últimos años, siendo los servicios peruanos con mayor demanda en el exterior que brindan empleo a más de 40 mil personas, reportando una tasa de crecimiento anual de hasta 17% . Desde el punto de vista estratégico, los call center operan integrando el liderazgo en costos y la eficiencia operativa, siendo el factor humano, un componente determinante de su estructura de costos, al representar. No obstante, la rotación voluntaria de su personal alcanza un 25% convirtiéndose en un fenómeno crítico que conlleva un costo significativo y múltiples impactos negativos para la sostenibilidad de dicha industria (Lazarte, 2016).

En este escenario, la empresa MDY BPO SAC cuenta con 367 asesores telefónicos; de los cuales el 39% se encuentra en locación por servicios y el 61% en planilla; es la primera población la que después de 20 días (periodo de capacitación) y 3 meses (periodo de entrenamiento), cambia

su modalidad de contratación a planillas con todos los beneficios sociales. Dichas modalidades de contrato pueden ser contrato de trabajo temporal en régimen de tiempo parcial a plazo fijo (par time) o contrato de trabajo a plazo fijo por inicio o incremento de actividad con un periodo de prueba de 6 meses.

Así mismo su principal labor que realizan los asesores telefónicos es la atención al cliente y back office en relación a la Empresa Claro, quien es el encargado de designar el requerimiento diario (número de llamadas derivadas a MDY BPO por día). En cuanto, a la remuneración ofertada es la remuneración mínima vital (RMV) acorde al tipo de jornada ya sea par time o full-time en los tres distintos turnos (mañana, tarde y noche), esto debido a que los servicios brindados son requeridos las 24 horas del día. Cabe señalar que, en muchos casos para cumplir con el requerimiento, se suscita la disminución de los permisos para atención en tópico y poder desplazarse a los servicios higiénicos como también adelantar o aplazar el break y la solicitud de realización de hora extras. Todos estos aspectos hacen que en muchas ocasiones tengan inconvenientes en la generación del pago de reconocimientos de esas horas extras y/u hora de break. En relación a las herramientas de trabajos cuentan con PC, diademas telefónicas, sillas giratorias, aire acondicionado encendidos la mayor parte del día para evitar que el nivel de la temperatura ambiente pueda generar un sobrecalentamiento del pc.

De cara al nivel de rotación de personal en general (personal por locación de servicio y planilla), se puede observar que según MDY BPO la meta ideal de rotación estipulada es de 15% sin embargo si se evalúa el último trimestre en el mes de enero 2017, obtenido de los Informes Semanales de los Índices de Rotación el porcentaje fue de 32.07%, en febrero de 2017 de 24.54% y Marzo 2017 de 32.32% siendo el mayor porcentaje por motivo de abandono de trabajo (en el

mes de enero de las 127 bajas que se tuvieron, 44 fueron por abandono y en marzo de las 148 bajas, 47 fueron por abandono). Cabe señalar que este índice también está influenciado por el requerimiento mensual que establezca el cliente. Por ejemplo, en el mes de febrero el índice que se tuvo se suscitó porque 91 de las 189 bajas que se tuvieron, fueron para poder reducir el dimensionado de ese mes. Además, teniendo en cuenta la antigüedad en una mayor cantidad las bajas se originan en aquel personal que tiene de 1 a 3 meses de permanencia en la empresa y en menor cantidad en que aquello que tienen más de 1 año. En este sentido la presente investigación pretende hallar aquellas condiciones laborales que fomentan el nivel de rotación del personal.

2.1.2. Antecedentes Teóricos.

Rodellar (citado en Vargas, 2015), define las condiciones laborales como las modalidades de la prestación laboral, siendo la mejora de esas condiciones de trabajo el objetivo más importante de la negociación colectiva laboral.

Cortes (citado en Vargas, 2015), define las condiciones laborales como las prestaciones y contraprestaciones que derivan del contrato de trabajo, entre las que se encuentran la seguridad e higiene del trabajo.

Chiavenato (citado en Flores et al., 2008), menciona que el desarrollo del trabajo está influido por tres grupos de condiciones: condiciones ambientales de trabajo (iluminación, temperatura, ruido, etc.), condiciones de tiempo (duración de jornada, horas extras, periodos de descanso, etc.) y condiciones sociales (organización informal, estatus, etc.).

Arias (citado en Flores et al., 2008) define la rotación como el ingreso y el egreso de personas en la organización, así mismo considera un elevado porcentaje de índice de rotación como una señal de presencia de algunos problemas dentro de la organización.

Pigors y Meyers (citado en Gonzales 2006), menciona que las causas de rotación evitable son bajos sueldos, mala integración del colaborador a la organización, falta de identificación del colaborador con los objetivos de la organización y falta de oportunidades de promoción (ascensos).

Litwin y Stringer (citado en Crespo, 2014), menciona que el Clima Organizacional guarda un vínculo directo con la determinación de la Cultura Organizacional de la empresa, entendiéndose como el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de la organización. Las percepciones y respuestas que engloba el Clima Organizacional tienen su origen en la variedad de factores, vinculados con el liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.); el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, interacción entre sus miembros, etc.) y aspectos de tipo económico (remuneración, sistemas de incentivos, apoyo social) los cuales inciden en el comportamiento dentro del trabajo.

Herzberg (citado en Jamanca, 2017), formula una teoría de la motivación en el trabajo, destacando dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

- *Factores higiénicos o factores extrínsecos*: están ligados con la insatisfacción, pues se sitúan en el ambiente que rodea al ser humano y comprenden las condiciones en que desempeña su trabajo; dichas condiciones son administradas y decididas por la empresa, en tal sentido están fuera del control de las personas. Siendo los primordiales factores el

salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

- *Factores motivacionales o factores intrínsecos*: están relacionados a la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por dicha razón están bajo el control del individuo, además está implicado con los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

2.1.3. Definición del problema general y específicos.

▪ Problema General

- ¿Cuál de las condiciones laborales fomenta la rotación del personal asesor telefónico de la empresa MDY BPO SAC?

▪ Problemas Específicos

- ¿Las características del empleo, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal?

- ¿Las características del ambiente, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal?

- ¿Las características de seguridad, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal?

- ¿Las características de las tareas, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal?
- ¿Las características de los procesos de trabajo, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal?
- ¿Las características de los aspectos sociales y/u organizacionales, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal?

2.2. Objetivos, delimitación y justificación de la investigación

2.2.1. Objetivo general y específico.

▪ Objetivo General

- Evaluar cuál de las condiciones laborales fomenta la rotación del personal asesor telefónico de la empresa MDY BPO SAC.

▪ Objetivos Específicos

- Determinar si las características que presenta el empleo, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal.
- Determinar si las características que presenta el ambiente, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal.
- Determinar si las características que presentan la seguridad, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal.
- Determinar si las características que presentan las tareas, como aspecto de las condiciones laborales, generan una actitud que fomenta la rotación del personal.
- Determinar si las características que presentan los procesos de trabajo, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal.

- Determinar si las características que presentan los elementos sociales y/u organizacionales, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal.

2.2.2. Delimitación de estudio.

La presente investigación se desarrollara entre los meses de marzo y setiembre del 2017 en el área de valor al cliente de la empresa MDY BPO SAC, en cuya área laboran los asesores telefónicos cuyas funciones son: atención de llamadas de los clientes de Claro; atención de reclamos, solicitudes, consultas de recibos, promociones, servicios, y demás atenciones relacionadas con la telefonía móvil; transferencia de llamadas dependiendo de la consulta del cliente; brindar solución inmediata según el requerimiento del cliente y satisfacer sus necesidades. Dicha empresa ubicada en el distrito de Magdalena del Mar.

2.2.3. Justificación e importancia del estudio.

Se ha seleccionado a Peiró y Prieto (1996) conceptualizan las condiciones laborales, las cuales generan efectos en la dinámica de las relaciones laborales produciendo disfunciones organizacionales como la rotación; además plantea un modelo donde clasifica en seis categorías las condiciones laborales.

Lo cual permite determinar que las percepciones y respuestas que abarca las condiciones laborales clasificada en condiciones de empleo (contratación, remuneración y prestaciones), condiciones ambientales (infraestructura, equipos, herramientas, etc.), condiciones de seguridad (prevención y manejo de riesgos), características del trabajo (autonomía, carga laboral, habilidades, etc.), los procesos de trabajo (desempeño, organización y división del trabajo, etc.) y

condiciones sociales y/u organizacionales (comunicación, interacción, relaciones interpersonales, etc.); los cuales inciden en el comportamiento del individuo en el trabajo.

La metodología utilizada se sostiene en una encuesta estructurada, en base a la clasificación de aspectos que configuran las condiciones laborales propuesta Peiró y Prieto (1996); asimismo el instrumento está conformado por 29 enunciados divididos en 6 unidades de análisis, las cuales representan las 6 categorías de clasificación de las condiciones laborales: condiciones de empleo, condiciones ambientales, condiciones de seguridad, características de la tarea, procesos de trabajo y condiciones sociales y/u organizacionales.

Con el presente trabajo de investigación titulada “Condiciones laborales que fomentan la rotación del personal asesor telefónico de la empresa MDY BPO SAC – 2017”, se pretende determinar aquellas condiciones laborales que están fomentando el índice de rotación del personal, de manera tal que permitirá obtener información sobre los factores que originan el abandono voluntario de un colaborador de la empresa; y sobre estos, poder rectificar observaciones negativas y una vez se hallan corregido, implementar acciones preventivas para evitar escenarios que originen el cese del colaborador, considerando capacitación del personal, manejar procesos con nivel de priorización, etc. Así mismo permitirá elaborar herramientas más detalladas que brinden una noción sobre la percepción de las condiciones laborales que ofrece la empresa y poder implementar mejoras (priorizar el motivo de las licencias y/o permisos otorgados para la desconexión de su gestión). Esto en conjunto permitirá que todas las metas y/o logros cumplidos sean percibidos por los colaboradores como propios generando un alto grado de fidelización de cada integrante de la organización.

De esta manera se podrá enfrentar los efectos desfavorables de la rotación sobre la gestión de operaciones (fallas, interrupciones en el servicio), la gestión de personas (procesos de reclutamiento, capacitación, administración de personal), la gestión comercial (demoras en el servicio, perjuicio a la imagen de la compañía), y la gestión de la seguridad y salud ocupacional (impacto sobre la salud psicológica de colaboradores).

Así mismo al área de Desarrollo Humano, le permitirá reflejar no solamente el trabajo administrativo que día a día realiza sino también el trabajo dentro de plataforma en cuanto a actividades que involucre la presencia y compromiso de todo el equipo; implementación y evaluación de procesos en pro de la mejora de los aspectos organizacionales (clima, cultura, etc.), infraestructura (equipo y/o herramientas de trabajo). Esto también permitirá que todas las acciones (actividades y/o programas) ya ejecutadas y las próximas se puedan sistematizar; de tal manera que no pierdan su valor por el contrario sirva como base para una futura gestión.

Cabe señalar que, en el marco de esta investigación, se podrán encontrar obstáculos que la limiten; por ejemplo, cambios de jefaturas, variantes en la muestra por el índice de rotación presentado condicionadas a la dinámica de la cultura organizacional y rubro influya en el poco interés que pueda mostrar la gerencia para la ejecución de un plan de acción frente a la problemática, el corto tiempo que cuente el asesor telefónico para desarrollar las encuestas y la predisposición de estos para brindar con total apertura estas informaciones, el tiempo y disposición del personal involucrado con el tema para la realización de entrevistas, la demanda de tiempo que genere la búsqueda de información y aplicación de instrumentos a los involucrados sin dejar de lado las labores a realizar diariamente del área de bienestar social; así como la escasa participación empresarial del rubro del call center en el desarrollo de investigaciones laborales.

2.3. Variables y definición conceptual

2.3.1. Supuestos teóricos.

Se pudo observar a través de la evaluación del índice de rotación durante el primer trimestre del presente año, que dicho índice durante este periodo se presentaron cifras por encima de la meta ideal de este índice y que en su mayor parte se debían a abandonos de trabajo, en tal sentido se determinó la influencia de las condiciones laborales en el índice de rotación del personal. La cual esta configuraba por aspectos como: empleo, ambiente, seguridad, características de la tarea, procesos de trabajo, así como condiciones de sociales y/u organizacionales.

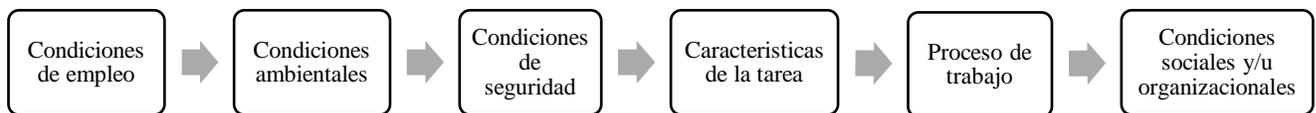
2.3.2. Variables, definición operacional e indicadores.

- **Variables**

- *Condiciones laborales:* Condiciones bajo las cuales los trabajadores prestan sus servicios laborales en una organización; tal como las condiciones de contratación, condiciones salariales, estabilidad y seguridad en el trabajo y otros relacionados a la situación del mercado laboral.

Figura 2.

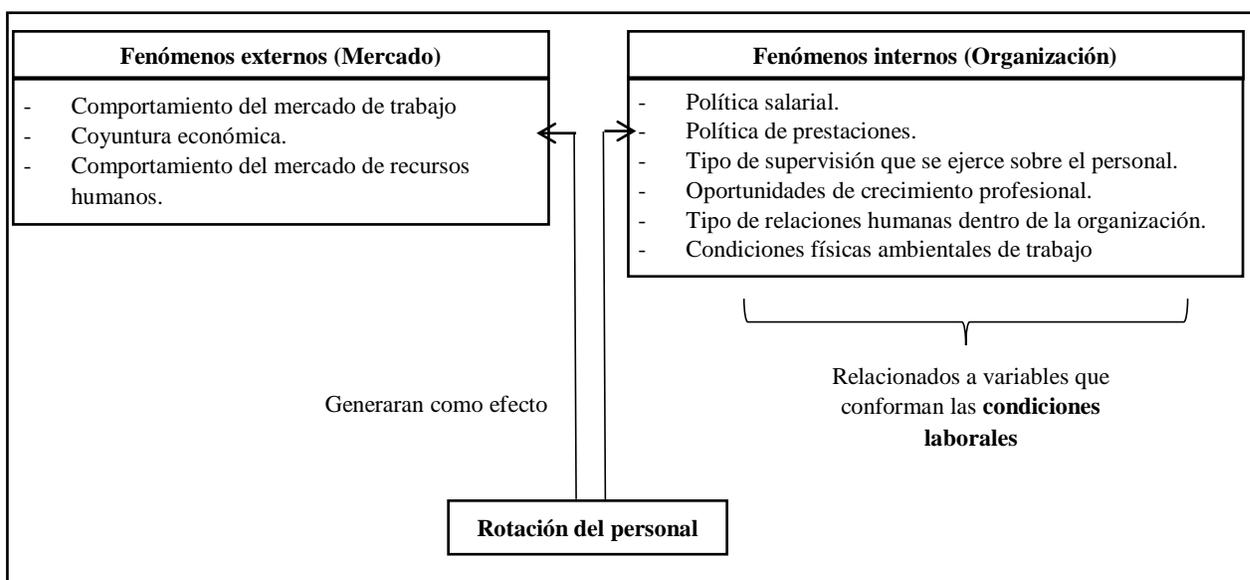
Aspectos que configuran las condiciones laborales



- *Rotación del personal:* Se entiende por rotación el ingreso y el egreso de personas en la organización. De tal manera que si se presenta un porcentaje muy elevado de éste es considerado como una señal de la presencia de algunas disfunciones organizacionales.

Figura 3.

Fenómenos que generan como efecto la rotación del personal



Fuente: Chiavenato (2007)

▪ **Definición operacional de las variables**

Tabla 1.

Matriz para la construcción del instrumento de investigación

VARIABLE	DIMENSIONES	Nº ITEMS	ITEMS	INDICADORES	NIVELES
	Condiciones de empleo Conformada por variables bajo las cuales los trabajadores prestan sus servicios laborales en una organización	4	La empresa cumple con las condiciones de contratación estipuladas y los compromisos adquiridos con el personal	Condiciones de empleo (1, 2, 3,4)	Si (De acuerdo)
			La remuneración percibida está acorde a mi desempeño en el trabajo		No (En desacuerdo)
			Las prestaciones y beneficios brindadas por la empresa son las adecuadas		Indeciso
			En general, las condiciones laborales (salario, break, horario, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias		
	Condiciones ambientales Conformada por variables relacionadas al entorno físico del trabajo	3	Las condiciones ambientales del área (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan mi actividad diaria	Condiciones ambientales (5, 6,7)	Si (De acuerdo)
			Las instalaciones del área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados al cliente		No (En desacuerdo)
			Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo		Indeciso

Condiciones laborales	Condiciones de seguridad Variables relacionadas con la seguridad e higiene o la salud laboral	2	Las condiciones de trabajo de mi área son seguras (no representan riesgos para la salud)	Condiciones de seguridad (8, 9)	Si (De acuerdo)
			Las medidas de protección y prevención de riesgo indicadas por la empresa son claras		No (En desacuerdo)
	Características de la tarea Conformada por variables referidas al contenido de la actividad laboral	5	El trabajo en mi área está bien organizado	Características de la tarea (10, 11, 12, 13, 14)	Si (De acuerdo)
			Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que esperan de mí		No (En desacuerdo)
			En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades		Indeciso
			Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo		
			En relación al desempeño personal se puede lograr una promoción		
	Procesos de trabajo Conformada por variables referidas a la organización, división del trabajo, demandas del puesto en concreto y otros elementos sobre el desempeño	9	En mi área tenemos las cargas de trabajo bien distribuidas	Procesos de trabajo (15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23)	Si (De acuerdo)
			Los aspectos relacionados a la jornada laboral son óptimos		No (En desacuerdo)
			Mi jefe inmediato demuestra un dominio técnico o conocimientos de sus funciones		
			Mi jefe toma decisiones con la participación del personal de área		Indeciso
			El ambiente de trabajo me produce stress		
			Me resulta fácil la comunicación con mi jefe inmediato		
			Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mis trabajo		
			Tenemos una adecuada coordinación con otras áreas		
	Entre los objetivos de mi área, es prioridad la mejora de la calidad de los servicios que prestamos				
Condiciones sociales y/u organizacionales Conformada por variables relacionadas a la interacción tal como relaciones interpersonales en el contexto laboral y dimensiones del clima laboral	6	La relación con los compañeros de trabajo es buena	Condiciones sociales y/u organizacionales (24, 25, 26, 27, 28, 29)	Si (De acuerdo)	
		Me siento parte de un equipo de trabajo		No (En desacuerdo)	
		Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo			
		La comunicación interna dentro del área funciona correctamente		Indeciso	
		Cuando introduzco una mejora a mi trabajo se me reconoce			
		El nombre y prestigio de la empresa son gratificante para mí			

Capítulo III

Método, técnica e instrumentos

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación según su extensión de tiempo es transversal porque el estudio se concreta en un momento puntual; según lo mencionado por Cazau (2006) por su finalidad es de tipo aplicada por esta razón su aporte tiene como propósito resolver o intervenir sobre algún aspecto de la realidad estudiada, dado el nivel de profundidad de la investigación y el alcance pretendido es de corte descriptivo porque se busca examinar cómo es y cómo se presenta el fenómeno y sus componentes, así mismo de corte explicativo pues está dirigido a explicar por qué se origina el fenómeno que investigamos para lo cual busca establecer la relación que existe entre dos o más variables. Así mismo según Hernández, Fernández y Baptista (citado en Cazau, 2006) mencionan que, aunque la mayoría de investigaciones explicativas son experimentales, ciertas investigaciones de corte no experimental aportan evidencias que explican porque ocurre un fenómeno aportando un cierto sentido de causalidad.

3.2. Diseño a utilizar

El diseño de la presente investigación es no experimental ya que como señala Hernández (citado en Cazau, 2006), en este tipo de investigaciones se realizan sin manipular deliberadamente variables” observando el fenómeno tal y como se presentan en su entorno habitual.

3.3. Universo, población, muestra y muestreo

- **Universo:**

El universo del presente trabajo de investigación, está compuesto por 257 asesores telefónicos de la empresa MDY BPO SAC cuya función principal atención al cliente y back office en relación a la empresa Claro.

▪ **Población:**

La población del presente estudio de investigación, está conformado por 114 asesores telefónicos de la empresa MDY BPO SAC ; para ello se utilizaron como criterios para la selección y exclusión de dicha población: el tiempo de permanencia que tuviera el colaborador (asesor telefónico), el cual debía ser mayor de 6 meses, ya que es el tiempo ideal para que un colaborador pueda conocer más a fondo la organización y por lo tanto las características que la identifica; así como un rango de edad de edad entre los 18 y 25 años.

▪ **Muestra:**

Para el siguiente trabajo de investigación se seleccionó a 82 asesores telefónicos (47 mujeres y 35 varones) de la empresa MDY BPO SAC con un tiempo de permanencia en planilla (part time o full time) mayor a 6 meses cuyos rangos de edad fluctúan entre los 19 a 25 años. Así mismo para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 PQ}{D^2}$$

$$n^{\circ} = \frac{1.96^2 \times 0.25 \times 0.75}{0.05^2}$$

$$n^{\circ} = 288$$



Donde **n°** es primera aproximación al tamaño de la muestra:

Z= valor del nivel de confianza

95% = 1.96 según tabla de distribución normal

P= probabilidad que suceda el evento

25% según literatura indicada

Q= probabilidad que no suceda el evento

100% - P = 75%

$$n = \frac{n^{\circ}}{1 + \frac{n^{\circ}}{N}}$$

$$n = \frac{288}{1 + \frac{288}{114}}$$

$$n = 82$$



Donde **n** es el tamaño de la muestra:

n^o = primera aprox. de la muestra

N = tamaño de la población

Población total: 114 asesores telefónicos

Muestra: 82 de asesores telefónicos.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos; en tal sentido se dispuso como instrumento el cuestionario denominado “Condiciones laborales” (ver anexo 2), el cual fue elaborado por la suscrita:

- Nivel de escala: No = 1, Indeciso = 2, Si = 3
- Tiempo de aplicación: 15 minutos
- Material: Hoja de resultados
- Forma de administración: Individual
- Autora: Prado Rodriguez Maria Karolina

Tal cuestionario tiene como objetivo evaluar las características que presentan cada una de las condiciones laborales, según Peiró y Prieto (1996); cabe notar que el instrumento está constituido por 29 ítems de tipo cerrado con 3 alternativas y distribuido en 6 áreas.

La validez del contenido del instrumento se realizó mediante el juicio de cinco expertos, utilizando el índice de validez de Aiken (Anexo 4); para ello asignaron una calificación donde 5

es muy bien, 4 es muy bien, 3 es regular, 2 es mal y 1 es muy, considerando como criterios de evaluación para cada ítem:

- Claramente redactado
- Apropiado para medir la dimensión
- Ayuda a medir la variable

Además, para determinar el índice de validez de Aiken (Anexo 3) se empleó la fórmula planteada por Penfield & Giacobbi, según chárter se considera como ítem válido aquel que tenga un índice ≥ 0.75 (citado en Rodríguez, 2015).

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$


Donde **V** es el índice de validez de Aiken:

- \bar{X} = promedio de las calificaciones de los jueces
- l = calificación más baja posible
- k = rangos de los valores posibles

La confiabilidad se determinó mediante consistencia interna, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach; así mismo para la interpretación del resultado obtenido se tomó como referencia la escala de niveles de confiabilidad planteada por Herrera (citado en Marroquín, 2013):

Tabla 2.

Niveles de confiabilidad

Niveles de confiabilidad	Puntaje
Confiabilidad nula	0.00 a 0.53
Confiabilidad baja	0.54 a 0.59
Confiable	0.60 a 0.65
Muy confiable	0.66 a 0.71
Excelente confiabilidad	0.72 a 0.99
Confiabilidad perfecta	1

Fuente: Herrera (citado en Marroquín, 2013)

Tabla 3.

Confiabilidad por consistencia interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.837	29

El puntaje de alfa de cronbach obtenido refiere que la confiabilidad de la presente investigación se encuentra en un nivel excelente, según lo mencionado por Herrera.

3.5. Procesamiento de datos

- Después de recolectar la información, se procedió a:
- Tabular y codificar la información para transferirla a una base de datos computarizada (MS Excel 2010, IBM SPSS).
- Determinar las frecuencias y porcentajes para la obtención de tablas y figuras.
- Aplicar formulas estadísticas: valor máximo, valor mínimo y media aritmética.

$$\bar{x} = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N x_i$$

Capítulo IV

Presentación y análisis de resultados

4.1. Presentación de resultados

La mayor parte de la muestra son mujeres (57%) y los varones representan el (43%), el 80% con menos de 25 años (se asume que son mayores de edad), y 20% entre los 25 y 34 años. En cuanto a su estado civil, 91% solteros 4% convivientes y 5% casados.

Tabla 4.

Porcentaje del sexo de la muestra

Sexo	N° Personas	%
Mujeres	47	57%
Varones	35	43%

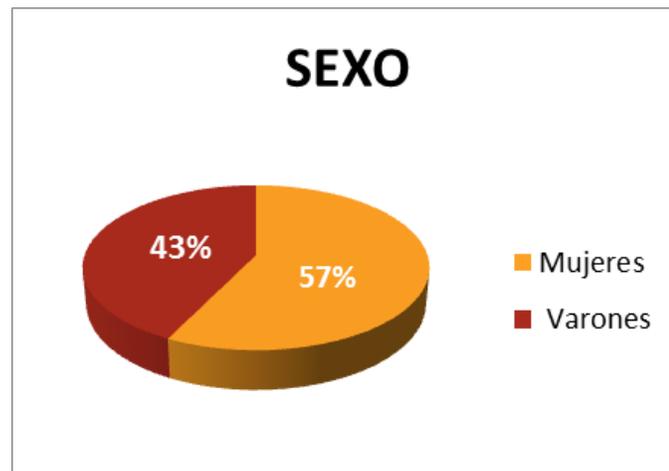


Figura 4.

Porcentaje del sexo de la muestra

Tabla 5.

Porcentaje de edad de la muestra

Edad	N° Personas	%
18-24 años	66	80%
25-34 años	16	20%

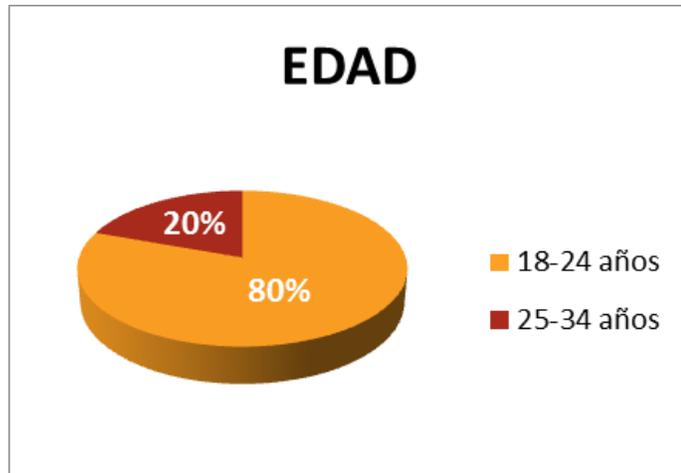


Figura 5.
Porcentaje de edad de la muestra

Tabla 6.
Porcentaje del estado civil de la muestra

Estado Civil	N° Personas	%
Soltero	75	91%
Conviviente	3	4%
Cónyuge	4	5%

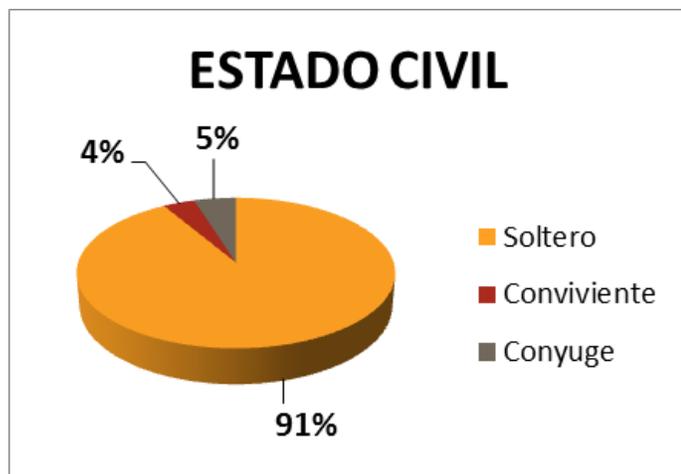


Figura 6.
Porcentaje del estado civil de la muestra

En relación a los resultados obtenidos, a continuación, daremos una vista a las tablas y figuras estadísticas para poder observar la situación, referente las condiciones laborales en general y de las categorías en las cuales se clasifica:

Tabla 7.

Medidas estadísticas descriptivas de los resultados de la investigación

N	Puntaje	
	Valido	Perdido
	82	0
Media	68,27	
Mínimo	46	
Máximo	87	

El estudio realizado a 82 sujetos, sobre las condiciones laborales que fomenten la rotación del personal tiene como interpretación los siguientes datos:

- Una media de 68,27 puntos
- Un valor mínimo de 46 puntos
- Un valor máximo de 87 puntos

Tabla 8.

Medidas estadísticas descriptivas de las categorías que conforman las condiciones laborales

		Condiciones de empleo	Condiciones ambientales	Condiciones de seguridad	Características de la tarea	Procesos de trabajo	Condiciones sociales y/u organizacionales
N	Valido	82	82	82	82	82	82
	Perdido	0	0	0	0	0	0
Media		7,98	5,89	4,45	12,85	21,93	15,17
Mínimo		4	3	2	7	11	9
Máximo		12	9	6	15	27	18

En las dimensiones que comprenden las condiciones laborales se puede notar los siguientes resultados:

En la dimensión *condiciones de empleo* se puede notar

- Una media de 7,98 puntos
- Un valor mínimo de 4 puntos
- Un valor máximo de 12 puntos

En la dimensión *condiciones ambientales* se puede notar

- Una media de 4,45 puntos
- Un valor mínimo de 3 puntos
- Un valor máximo de 9 puntos

En la dimensión *condiciones de seguridad* se puede notar

- Una media de 5,89 puntos
- Un valor mínimo de 2 puntos
- Un valor máximo de 6 puntos

En la dimensión *característica de la tarea* se puede notar

- Una media de 12,85 puntos
- Un valor mínimo de 7 puntos
- Un valor máximo de 15 puntos

En la dimensión *procesos de trabajo* se puede notar

- Una media de 21,93 puntos
- Un valor mínimo de 11 puntos
- Un valor máximo de 27 puntos

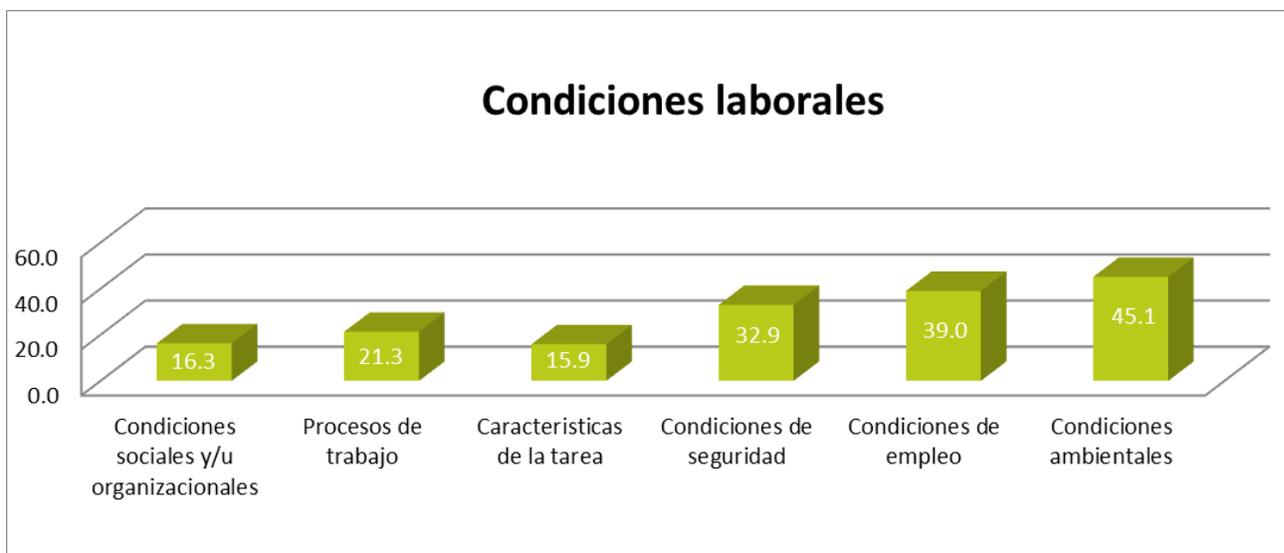
En la dimensión *condiciones sociales y/u organizacionales* se puede notar

- Una media de 15,17 puntos
- Un valor mínimo de 9 puntos
- Un valor máximo de 18 puntos

En correspondencia a los resultados notados, a continuación, dispondremos un panorama a los gráficos estadísticos para observar las categorías de las condiciones laborales cuyas características generan una actitud que fomenta la rotación del personal.

Figura 7.

Resultados de condiciones laborales que fomentan la rotación del personal



Descripción de resultados: El resultado refleja que el 45.1% no está conforme con las condiciones ambientales, por tanto, se narra como el factor predominante con respecto al fomento de rotación del personal de la empresa MDY BPO SAC; así mismo el 15.9% no está conforme con las características de la tarea, en tal sentido se nota como el factor menos predominante.

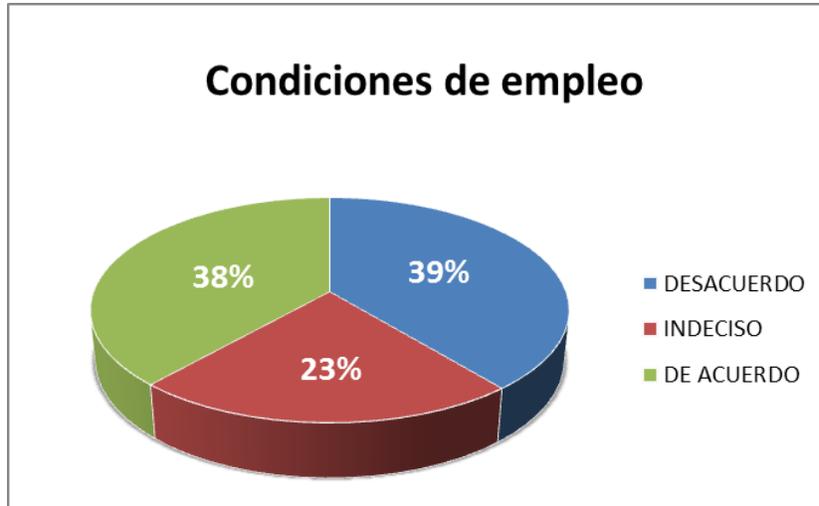


Figura 8.

Resultado de condiciones laborales según categoría de condiciones de empleo

Descripción de resultados: Predomina, con un 39%, el número de encuestados que están en desacuerdo con las características que presentan las condiciones de empleo del puesto de asesor telefónico de la empresa MDY BPO SAC.

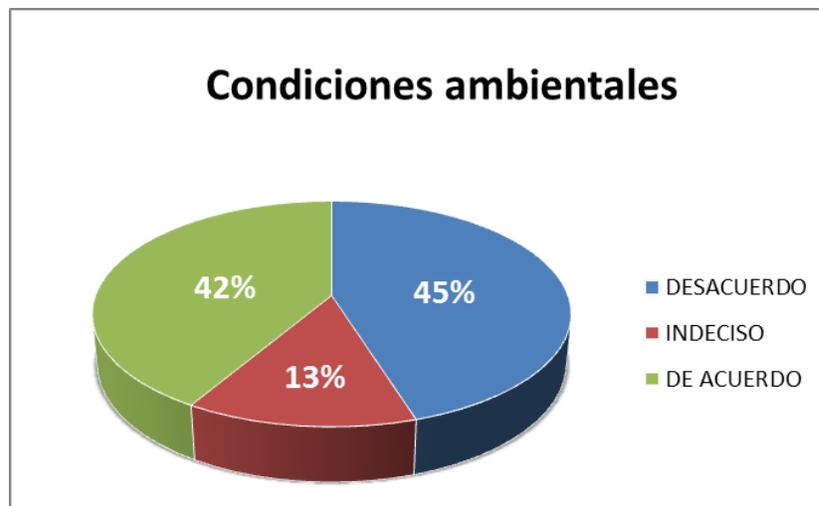


Figura 9.

Resultados de condiciones laborales según categoría de condiciones ambientales

Descripción de resultados: Predomina, con un 45%, el número de encuestados que están en desacuerdo con las características que presentan condiciones ambientales que brinda la empresa MDY BPO SAC.

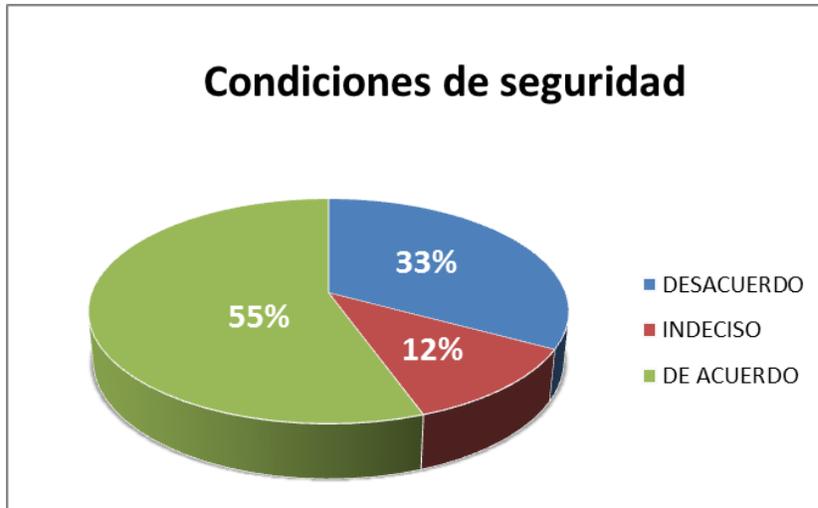


Figura 10.

Resultados de condiciones laborales según categoría de condiciones de seguridad

Descripción de resultados: Predomina, con un 55%, el número de encuestados que está de acuerdo con las características que presentan las condiciones de seguridad de la empresa MDY BPO SAC.

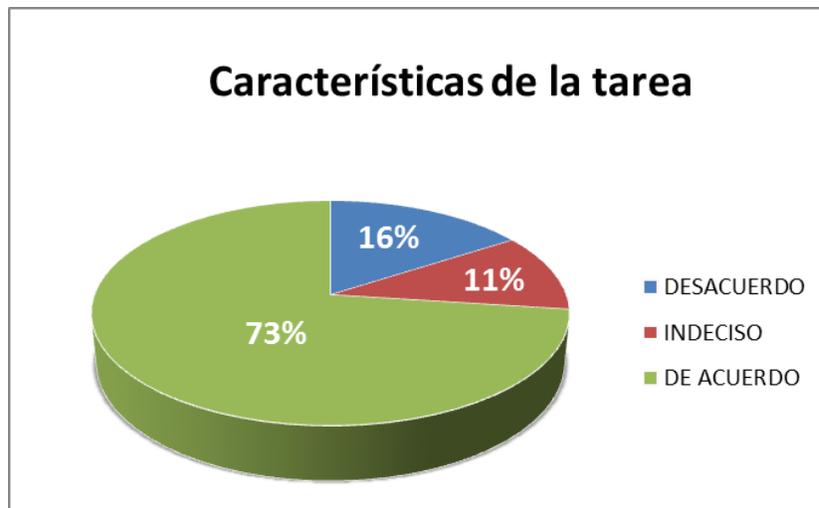


Figura 11.

Resultados de condiciones laborales según categoría de características de la tarea

Descripción de resultados: Predomina, con un 73.00%, el número de encuestados que están de acuerdo con las características de las tareas que desempeñan como asesores telefónicos de la empresa MDY BPO SAC.

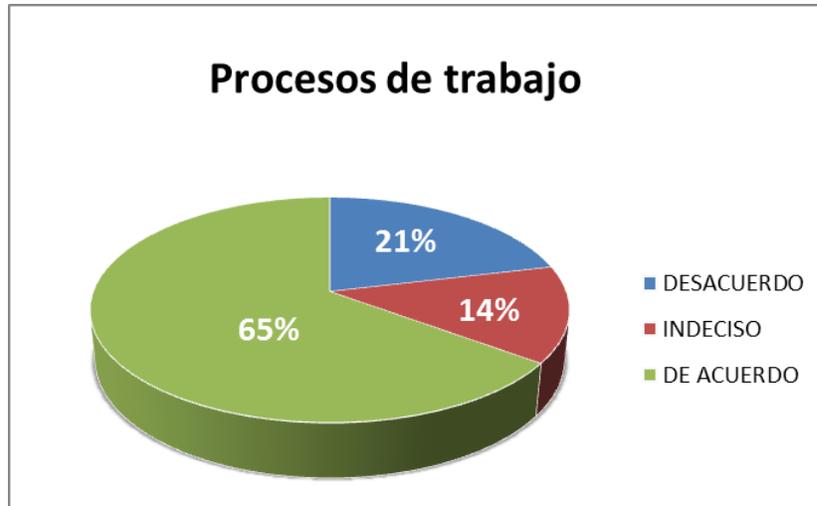


Figura 12.

Resultados de condiciones laborales según categoría de procesos de trabajo

Descripción de resultados: Predomina, con un 65%, el número de encuestados que están de acuerdo con las características que presentan los procesos de trabajo propios de su puesto como asesores telefónicos de la empresa MDY BPO SAC.

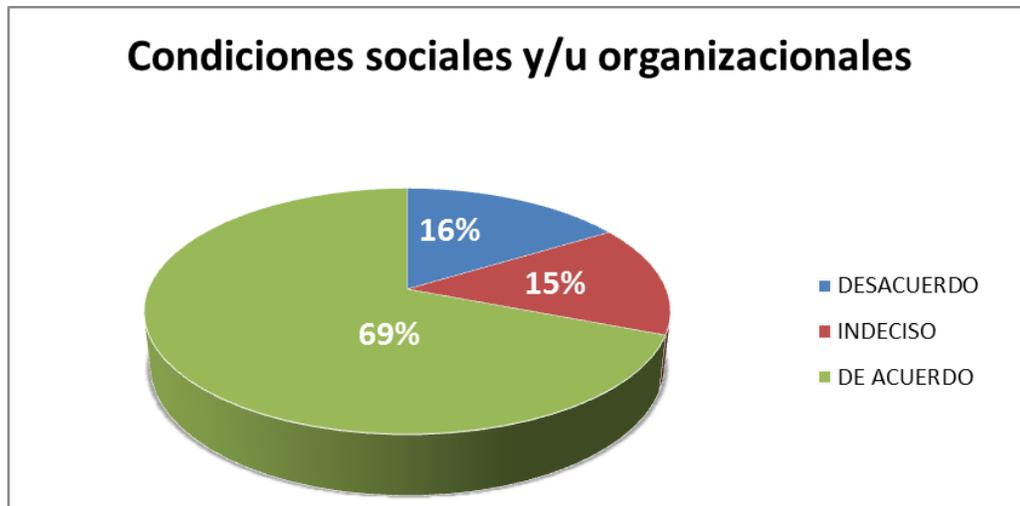


Figura 13.

Resultados de condiciones laborales según categoría de condiciones sociales y/u organizacionales

Descripción de resultados: Predomina, con un 69%, el número de encuestados que están de acuerdo con las características que presentan las condiciones sociales y/u organizacionales que encuentran en la empresa MDY BPO SAC.

4.2. Discusión de resultados

A partir de los resultados que se adquirieron en el presente estudio realizado, podemos notar que un 45% de los asesores telefónicos se encuentran en desacuerdo con las condiciones ambientales, 39% con las condiciones de empleo, 33% con las condiciones de seguridad, 21% con los procesos de trabajo, 16% con las condiciones de sociales y/u organizacionales y el 16% se encuentran en desacuerdo con las características de la tarea. En tal sentido se observa que las unidades de análisis (categorías de clasificación) de las condiciones laborales que fomentan la rotación del personal, se encuentra relacionada a la necesidad del colaborador por contar con un ambiente físico adecuado, así como instalaciones y herramientas que permita una óptima ejecución de sus funciones. Además, nos indica que en general existe una actitud positiva con respecto a las características que presentan las condiciones laborales estudiadas.

Con respecto a la dimensión Condiciones de empleo se puede notar que un 39% de los encuestados se encuentran en desacuerdo y un 38% de acuerdo con las características que presentan esta condición laboral. El resultado evidencia que en relación a la presente dimensión no existe una unanimidad clara que considere positiva esta dimensión pues si bien la mayoría de la muestra reconoce que la organización cumple con las condiciones de contratación existe también un gran porcentaje que no se sienten satisfechos con la remuneración percibida por considerarla no acorde al desempeño que demuestra en sus funciones, las prestaciones y beneficios que se le brinda son escasos pues incluyen solo movilidad y ESSALUD; siendo una dimensión que genera un sentimiento de insatisfacción en los asesores telefónicos y sobre el cual la organización debe trabajar para fortalecerla.

En la relación a la dimensión Condiciones ambientales se obtuvo que un 45% de la muestra está en desacuerdo y un 42% de acuerdo. Esto permite observar que el ambiente físico donde se desempeña el asesor telefónico cuenta con una adecuada ventilación, iluminación temperatura lo que permite tener un ambiente apto para la ejecución de sus funciones, sin embargo, se evidencia falencias en los procedimientos de dotación y mantenimiento del mobiliario ni de las herramientas informática evidenciando; generando que estén en mal estado dificultando el buen desarrollo de las funciones.

Así mismo en la dimensión de Condiciones de seguridad se obtuvo que un 56% de la muestra se encuentra de acuerdo y un 33% en desacuerdo. Este resultado evidencia que el mayor porcentaje de la muestra considera que las condiciones laborales no representan ningún riesgo para su salud, también una percepción positiva sobre la implementación y difusión de las medidas que estén orientadas a las medidas de prevención de peligros, a velar por las condiciones de seguridad y la protección de riesgos.

En relación a la dimensión de Características de la tarea se obtuvo que un 73% de la muestra se encuentra de acuerdo y un 16% en desacuerdo. En tal situación se puede observar que de manera mayoritaria existe una aceptación de la forma en que se define y organiza cada una de las funciones que desarrollan como asesores telefónicos, del proceso de retroalimentación sobre el desempeño individual del colaborador lo cual conlleva a la generación de espacios que propician el desarrollo de habilidades técnicas y personales orientadas y con la puesta de práctica de un sistema de línea de carrera basado en el reconocimiento del crecimiento laboral y el desempeño laboral del colaborador.

En relación a la dimensión de Procesos de trabajo se obtuvo que un 65% de la muestra se encuentra de acuerdo y un 21% en desacuerdo. Tal resultado rescata la percepción positiva que proyecta la forma en que es repartida la carga laboral dentro del área donde laboran los asesores telefónicos, se rescata la presencia de líderes (supervisores) con dominio de sus funciones los cuales ejercen un liderazgo participativo dentro del área involucrando a todos en la toma de decisiones generando un trato horizontal que facilita una comunicación fluida; también se observa que el grado de presión para cumplimiento de las metas u objetivos establecidos por el área y el requerimiento establecido en la operación son factores que desencadenan stress dentro del ambiente laboral; de igual manera evidencia falencias en la distribución de las horas dentro de la jornada laboral (hora de ingreso, hora de salida, hora de break) pues está basada en el cumplimiento de requerimiento operacional.

En relación a la dimensión de Condiciones sociales y/u organizacionales se obtuvo que un 69% de la muestra se encuentra de acuerdo y un 16% en desacuerdo. A partir de ello se puede mencionar la existencia de una óptima interacción de las relaciones interpersonales de cada asesor telefónico dentro de la organización, lo cual permite desarrollar relaciones buenas, una colaboración constante que permite alcanzar las metas y tareas, así como un ambiente que facilite expresar opiniones, todo ello fortalece los factores de relaciones y cooperación; así mismo el sistema de reconocimiento basado en el desarrollo de indicadores de gestión sobresaliente y sostenible en el tiempo generando en los asesores telefónicos un sentimiento de pertenencia hacia la organización.

CAPITULO V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

En el presente trabajo de investigación denominado “Condiciones laborales que fomentan la rotación del personal asesor telefónico de la empresa MDY BPO SAC – 2017 Lima – Perú”, se concluye lo siguiente:

- Las Condiciones ambientales con un 45.00% son las que representan el mayor porcentaje, según los asesores telefónicos de la empresa MDY BPO SAC, relacionado al desacuerdo con respecto a las características de las variables que conforman tal dimensión; considerándola como una condición laboral que fomenta la rotación del personal asesor telefónico de dicha organización.
- Si bien se resalta el predominio de las Condiciones ambientales, las Condiciones de empleo también se evidencia como otra condición laboral que fomenta la rotación del personal asesor telefónico con un 39% de desacuerdo.
- Se evidencia con un 56% la percepción positiva que genera en los asesores telefónicos las variables que conforman las Condiciones de seguridad, las cuales se relacionan con las condiciones de seguridad y disposiciones orientadas a la prevención de riesgos.
- Se evidencia con un 73% la percepción positiva que genera en los asesores telefónicos las variables que conforman las Características de las tareas, las cuales se relacionan con las condiciones en las que desempeñan las funciones.
- Se evidencia con un 65% la percepción positiva que genera en los asesores telefónicos las variables que conforman los Procesos de trabajo, las cuales se relacionan con la organización y división de las labores

- Se evidencia con un 69% la percepción positiva que genera en los asesores telefónicos las variables que conforman las Condiciones sociales y/u organizacionales, las cuales las relaciones interpersonales que se desarrollan en el contexto laboral.

5.2. Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos y a las conclusiones que se llegaron en el presente estudio, a criterio de la suscrita se establecen las siguientes recomendaciones:

- Implementar mejoras en el procedimiento de asignación de las prestaciones laborales, así como la gestión y promoción de beneficios brindadas a los colaboradores.
- Implementar mejoras en el proceso dotación y mantenimiento del mobiliario y herramientas informáticas brindadas a los asesores telefónicos para el desempeño de sus funciones.
- Elaborar y aplicar una encuesta anual dirigida hacia los colaboradores, la cual permita recolectar información acerca de la percepción de los colaboradores las características que presenta las variables de cada condición laboral, la cual permita una orientación en el planteamiento del plan operativo anual y la optimización de los recursos destinado para ello.
- Implementar un procedimiento de sistematización de las encuestas de salida aplicado a personal cesado, el cual contiene información relevante sobre el motivo real del cese; de esa manera poder identificar cuáles son las condiciones laborales que están fomentando el índice de rotación del personal de la organización, lo cual permita implementar acciones para la optimización de los procesos.

Bibliografía

Ander, E. (2011). Aprender a investigar, nociones básicas para la investigación social. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.

Arroyo, N. (2016). Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015 – 2016. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9781/Arroyo%20Calder%c3%b3n%20Nataly%20Mar%c3%ada%20Berenice.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Atento Perú (s/f). Gestión de rotación del personal. Recuperado de <https://docplayer.es/4171684-Atento-peru-gestion-de-la-rotacion.html>

Blanch, J., Sahagún, M. & Cervantes, G. (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 26 (3). Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300002#back

Briñol, P., Falces, C. & Becerra, A. (2007). Actitudes. En J. Morales, M. Moya, E. Gaviria & I. Cuadrado. (ed.) Psicología social. (pp. 457 – 490). Recuperado de <https://pablobrinol.com/wp-content/uploads/papers/Actitudes.pdf>

Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. Recuperado de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill interamericana Editores S.A.

Coello, V (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (Claro). (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6015>

Crespo, A. (2014). Investigación y análisis del clima organizacional y la motivación de los empleados en la Clínica Santa Ana en el año 2013. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20378/1/TESIS.pdf>

Criollo, L. (2014). Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3602>

El Comercio (24 de octubre de 2012). ¿Qué tan satisfechos están los peruanos con su situación laboral?. Lima: El Comercio. Recuperado de <http://archivo.elcomercio.pe/amp/economia/ejecutivos/que-tan-satisfechos-estan-peruanos-su-situacion-laboral-noticia-1487080>

Flores, C. (22 de octubre de 2014). Perú tiene alta tasa de rotación de personal. Lima: Correo. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/economia/peru-tiene-alta-tasa-de-rotacion-de-personal-9770/>

Flores, R., Badii, M. & Abreau, J. (marzo, 2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena journal* 3(1), 65-99. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)

Gutiérrez, I. (2015). La deserción laboral y sus repercusiones. [Entrada de blog]. Recuperado de <http://blog.udlap.mx/blog/2015/01/ladesercionlaboralsusrepercusiones/>

Gonzales, M. (2006). La rotación del personal como un elemento laboral. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/1718/1/1020154556.PDF>

Haro, M. (2014). La rotación del personal y su relación en el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre LTDA. Agencia Ambato. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8405>

Hernández, S. (1994). Introducción a la administración: un enfoque teórico práctico. Ciudad de México, México: Editorial McGraw-Hill. México.

InformaticaModerna.com. (s/f). Diademas USB para computadora. [Página web]. Recuperado de <http://www.informaticamoderna.com/Diademas.htm>

Ipsos (2013). Talento: ¿Estamos preparados para dejarlos ir?. Recuperado de <https://www.ipsos.com/es-pe/talento-estamos-preparados-para-dejarlos-ir>

Jamanca, C. (2017). Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2015. (Tesis de pregrado). Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5557/GESTION DE CALIDAD MOTIVACION JAMANCA ANAYA CARLOS ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5557/GESTION_DE_CALIDAD_MOTIVACION_JAMANCA_ANAYA_CARLOS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lazarte, L. (2016). El efecto del job crafting y el rol mediador del burnout y el engagement sobre la relación entre las características laborales y la intención de rotar en 3 call centers de Lima – Perú. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://hdl.handle.net/11354/1471>

Marroquín, R. (2013). Confiabilidad y validez de instrumentos de investigación. Recuperado de <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>

Medellín, M. (2013). Incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex Internacional sede Manizales – Caldas. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/1508>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2008). Boletín de economía laboral (N° 39). Recuperado de https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf

Ochoa, V. (09 de agosto de 2013). El 60% de las empresas peruanas no sabe retener a sus talentos. Lima: Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/60-empresas-peruanas-no-sabe-retener-sus-talentos-2073237>

Ochoa, V. (16 de agosto de 2013). Menor nivel de rotación de personal está en la industria. Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/menor-nivel-rotacion-personal-esta-industria-2073824>

Organización Internacional del Trabajo (s/f). Condiciones de trabajo. [Página web] Recuperado de <http://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--es/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo (2015). Estrategias de relaciones laborales de las grandes corporaciones. Recuperado de https://www.ilo.org/mexico/publicaciones/WCMS_370779/lang--es/index.htm

Ortego, M., López, S. Y Álvarez, M. (2015). Ciencias psicosociales I. Recuperado de https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_04.pdf

Pacheco, G. (2012). La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5325>

Peiró, J., & Prieto, F. (Ed.). (1996). Tratado de psicología del trabajo Vol. II: Aspectos psicosociales del trabajo. Madrid, España: Síntesis S.A.

PWC (2013). Efectividad del Capital Humano en América Latina: Reporte Ejecutivo. Recuperado de <https://docplayer.es/42587858-Saratoga-2013-efectividad-del-capital-humano-en-america-latina-reporte-ejecutivo.html>

Ramírez, M. (2014). Caracterizar el proceso de rotación del personal administrativo de la empresa Inmocalmosa S.A. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6288>

Ruiz, G. (2016). Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú - Cobtel, Trujillo 2016. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/453>

Rodriguez, C. (2015). Analizando la V de Aiken usando el método score con hojas de cálculo. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277555967_Analizando_la_V_de_Aiken_Usando_el_Metodo_Score_con_Hojas_de_Calculo

Serrano, K. (2016). Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4841>

Torres, R. (2016). Factores de intención de rotación laboral en colaboradores de una empresa peruana del rubro hotelero. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7169>

Universia. (2015). Para mejorar las condiciones laborales: "hay que comprender que el mercado actual exige competencias que no se aprenden en el contexto académico". [Página web]. Recuperado de <http://noticias.universia.net.co/cultura/entrevista/2015/10/16/1132480/mejorar-condiciones-laborales-comprender-mercado-actual-exige-competencias-aprenden-contexto-academico-opino-alvaro-giovanni-gonzalez-herrera.html>

Vargas, S. (2015). Condiciones laborales de los trabajadores del sector maderero, en la ciudad de Maracaibo del estado Zulia. Lex Laboro, 7. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/eventostexto/JN2/URB-156.pdf>

Villahermosa, L. (2016). Las nuevas llamadas de Atento: conozca cómo reforzará su crecimiento en Perú. Lima: América Economía. Recuperado de <http://tecno.americaeconomia.com/articulos/las-nuevas-llamadas-de-atento-conozca-como-reforzara-su-crecimiento-en-peru>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;"><u>PROBLEMA PRINCIPAL</u></p> <p>¿Cuál de las condiciones laborales fomenta la rotación del personal asesor telefónico de la empresa MDY BPO SAC?</p>	<p style="text-align: center;"><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Evaluar cuál de las condiciones laborales fomenta la rotación del personal asesor telefónico de la empresa MDY BPO SAC.</p>	
<p style="text-align: center;"><u>PROBLEMAS SECUNDARIOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Las características del empleo, como aspecto de las condiciones laborales, fomentan la rotación del personal? - ¿Las características del ambiente, como aspecto de las condiciones laborales, fomentan la rotación del personal? - ¿Las características de la seguridad, como aspecto de las condiciones laborales, fomentan la rotación del personal? - ¿Las características de las tareas, como aspecto de las condiciones laborales, fomentan la rotación del personal? - ¿Las características de los procesos de trabajo, fomentan la rotación del personal? - ¿Las características de los elementos sociales y/u organizacionales, fomentan la rotación del personal? 	<p style="text-align: center;"><u>OBJETIVO ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar si las características que presenta el empleo, fomenta la rotación del personal. - Determinar si las características que presenta el ambiente, fomenta la rotación del personal. - Determinar si las características que presenta la seguridad, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal. - Determinar si las características que presenta las tareas, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal. - Determinar si las características que presenta los procesos de trabajo, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal. - Determinar si las características de los elementos sociales y/u organizacionales, como aspecto de las condiciones laborales, fomenta la rotación del personal. 	<p>Población: 114</p> <p>Muestra: 82</p> <p>La Investigación es:</p> <p>() Básica</p> <p>(x) Aplicada</p> <p>(x) Descriptiva</p> <p>(x) Explicativa</p> <p>Variables:</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Rotación del personal</p> <p>Diseño:</p> <p>() Experimental</p> <p>(x) No experimental</p>

Anexo 2: Cuestionario de condiciones laborales de la empresa MDY BPO
SAC

CUESTIONARIO DE CONDICIONES LABORALES DE LA EMPRESA MDY BPO SAC

1. DATOS GENERALES:

SEXO	
HOMBRE	
MUJER	

EDAD	
MENOS DE 25 AÑOS	
ENTRE 25 Y 35 AÑOS	
ENTRE 36 Y 45 AÑOS	
ENTRE 46 Y 55 AÑOS	
MÁS DE 55 AÑOS	

ESTADO CIVIL	
SOLTERO	
CONCUBINO	
CONYUGE	

2. INDICACIONES: Marca con una X aquella respuesta que creas conveniente

CONDICIONES DE EMPLEO		SI	NO	Indiferente
1	La empresa cumple con las condiciones de contratación estipuladas y los compromisos adquiridos con el personal			
2	La remuneración percibida esta acorde a mi desempeño en el trabajo			
3	Las prestaciones y beneficios brindadas por la empresa son las adecuadas			
4	En general, las condiciones laborales (salario, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias			

CONDICIONES AMBIENTALES		SI	NO	Indiferente
5	Las condiciones ambientales del área (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan mi actividad diaria			
6	Las instalaciones del área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados al cliente			
7	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo			

CONDICIONES DE SEGURIDAD		SI	NO	Indiferente
8	Las condiciones de trabajo de mi área son seguras (no representan riesgo para la salud)			
9	Las medidas de proteccion y prevención de riesgo indicadas por la empresa son claras			

CARACTERISTICAS DE LA TAREA		SI	NO	Indiferente
10	El trabajo en mi área está bien organizado			
11	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que espera de mí			
12	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades			
13	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo			
14	En relacion al desempeño personal se puede lograr una promoción			

PROCESOS DE TRABAJO		SI	NO	Indiferente
15	En mi área tenemos las cargas de trabajo bien distribuidas			
16	Los aspectos relacionados a la jornada laboral son optimos (horarios, break, etc)			
17	Mi jefe inmediato demuestra un dominio técnico o conocimientos de sus funciones			
18	Mi jefe toma decisiones con la participación del personal de área			
19	El ambiente de trabajo me produce stress			
20	Me resulta fácil la comunicación con mi jefe inmediato			
21	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo			
22	Tenemos una adecuada coordinación con otras áreas			
23	Entre los objetivos de mi área, es prioridad la mejora de la calidad de los servicios que prestamos			

CONDICIONES SOCIALES Y/O ORGANIZACIONALES		SI	NO	Indiferente
24	La relación con los compañeros de trabajo es buena			
25	Me siento parte de un equipo de trabajo			
26	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo			
27	La comunicación interna dentro del área funciona correctamente			
28	Cuando introduzco una mejora a mi trabajo se me reconoce			
29	El nombre y prestigio de la empresa son gratificante para mi			

Anexo 3: Prueba de V de AIKEN. Validez de contenido mediante criterio de jueces

ITEM	CRITERIO A EVALUAR	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	PROM	V	VALIDEZ
1	Claramente redactado	5	4	4	5	4	4.40	0.85	ITEM VALIDO
1	Apropiado para medir la dimensión	5	4	4	5	4	4.40	0.85	ITEM VALIDO
1	Ayuda a medir la variable	5	4	4	5	4	4.40	0.85	ITEM VALIDO
2	Claramente redactado	5	5	4	5	4	4.60	0.90	ITEM VALIDO
2	Apropiado para medir la dimensión	5	5	4	5	4	4.60	0.90	ITEM VALIDO
2	Ayuda a medir la variable	5	5	4	5	4	4.60	0.90	ITEM VALIDO
3	Claramente redactado	5	4	3	5	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
3	Apropiado para medir la dimensión	5	4	3	5	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
3	Ayuda a medir la variable	5	4	3	5	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
4	Claramente redactado	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
4	Apropiado para medir la dimensión	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
4	Ayuda a medir la variable	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
5	Claramente redactado	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
5	Apropiado para medir la dimensión	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
5	Ayuda a medir la variable	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
6	Claramente redactado	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
6	Apropiado para medir la dimensión	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
6	Ayuda a medir la variable	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
7	Claramente redactado	5	4	4	5	4	4.40	0.85	ITEM VALIDO
7	Apropiado para medir la dimensión	5	4	4	5	4	4.40	0.85	ITEM VALIDO
7	Ayuda a medir la variable	5	4	4	5	4	4.40	0.85	ITEM VALIDO
8	Claramente redactado	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
8	Apropiado para medir la dimensión	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
8	Ayuda a medir la variable	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
9	Claramente redactado	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
9	Apropiado para medir la dimensión	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
9	Ayuda a medir la variable	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
10	Claramente redactado	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
10	Apropiado para medir la dimensión	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
10	Ayuda a medir la variable	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
11	Claramente redactado	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
11	Apropiado para medir la dimensión	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
11	Ayuda a medir la variable	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
12	Claramente redactado	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
12	Apropiado para medir la dimensión	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
12	Ayuda a medir la variable	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
13	Claramente redactado	5	4	3	5	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
13	Apropiado para medir la dimensión	5	4	3	5	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
13	Ayuda a medir la variable	5	4	3	5	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
14	Claramente redactado	5	4	4	4	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
14	Apropiado para medir la dimensión	5	4	4	4	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
14	Ayuda a medir la variable	5	4	4	4	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
15	Claramente redactado	4	4	3	4	5	4.00	0.75	ITEM VALIDO
15	Apropiado para medir la dimensión	4	4	3	4	5	4.00	0.75	ITEM VALIDO

15	Ayuda a medir la variable	4	4	3	4	5	4.00	0.75	ITEM VALIDO
16	Claramente redactado	4	4	4	5	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
16	Apropiado para medir la dimensión	4	4	4	5	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
16	Ayuda a medir la variable	4	4	4	5	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
17	Claramente redactado	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
17	Apropiado para medir la dimensión	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
17	Ayuda a medir la variable	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
18	Claramente redactado	5	5	3	5	4	4.40	0.85	ITEM VALIDO
18	Apropiado para medir la dimensión	5	5	3	5	4	4.40	0.85	ITEM VALIDO
18	Ayuda a medir la variable	5	5	3	5	4	4.40	0.85	ITEM VALIDO
19	Claramente redactado	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
19	Apropiado para medir la dimensión	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
19	Ayuda a medir la variable	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
20	Claramente redactado	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
20	Apropiado para medir la dimensión	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
20	Ayuda a medir la variable	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
21	Claramente redactado	4	4	4	3	5	4.00	0.75	ITEM VALIDO
21	Apropiado para medir la dimensión	4	4	4	3	5	4.00	0.75	ITEM VALIDO
21	Ayuda a medir la variable	4	4	4	3	5	4.00	0.75	ITEM VALIDO
22	Claramente redactado	5	5	3	5	4	4.40	0.85	ITEM VALIDO
22	Apropiado para medir la dimensión	5	5	3	5	4	4.40	0.85	ITEM VALIDO
22	Ayuda a medir la variable	5	5	3	5	4	4.40	0.85	ITEM VALIDO
23	Claramente redactado	5	5	3	4	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
23	Apropiado para medir la dimensión	5	5	3	4	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
23	Ayuda a medir la variable	5	5	3	4	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
24	Claramente redactado	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
24	Apropiado para medir la dimensión	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
24	Ayuda a medir la variable	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
25	Claramente redactado	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
25	Apropiado para medir la dimensión	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
25	Ayuda a medir la variable	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
26	Claramente redactado	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
26	Apropiado para medir la dimensión	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
26	Ayuda a medir la variable	5	5	3	5	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
27	Claramente redactado	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
27	Apropiado para medir la dimensión	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
27	Ayuda a medir la variable	5	5	4	4	5	4.60	0.90	ITEM VALIDO
28	Claramente redactado	5	4	3	5	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
28	Apropiado para medir la dimensión	5	4	3	5	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
28	Ayuda a medir la variable	5	4	3	5	5	4.40	0.85	ITEM VALIDO
29	Claramente redactado	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
29	Apropiado para medir la dimensión	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO
29	Ayuda a medir la variable	5	5	4	5	5	4.80	0.95	ITEM VALIDO

Anexo 4: Fichas de validación de instrumento por expertos

FICHA DE OPINION Y VALIDACION DEL INSTRUMENTO EN GENERAL

I. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del experto.	Cargo que desempeña / Institución donde labora	Nombre del Instrumento que evalúa el experto	Autores del Instrumento
Delgado Castillo Gisella Zanire	Sele. CEC CIPPAREs Directora Ejec Ceise Peru	Cuestionario de Condiciones Laborales	Maria Prado

II. ASPECTOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
01. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					85%
02. Objetividad	Está expresado en conductas observables					90%
03. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					90%
04. Organización	Existe una organización lógica					90%
05. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
06. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90%
07. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos					90%
08. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					95%
09. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95%
10. Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					95%

III. OPINION GENERAL DE LAS PROPIEDADES DEL INSTRUMENTO: Excelente.

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION:	Excelente: 91%	
Lima, de del	DNI: 25828641	Teléfono: 995874256
Lugar: Lima	Firma: <u>G. D. Delgado</u> Doctores.	

FICHA DEL INSTRUMENTO

Calificación: 5 = muy bien 4 = bien 3 = regular 2 = mal 1 = muy mal

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN 1-5
Condiciones laborales	Condiciones de empleo	La empresa cumple con las condiciones de contratación estipuladas y los compromisos adquiridos con el personal	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		La remuneración percibida está acorde a mi desempeño en el trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las prestaciones y beneficios brindadas por la empresa son las adecuadas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		En general, las condiciones laborales (salario, break, horario, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Condiciones ambientales	Las condiciones ambientales del área (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan mi actividad diaria	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las instalaciones del área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados al cliente	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Condiciones de seguridad	Las condiciones de trabajo de mi área son seguras (no representan riesgos para la salud)	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las medidas de protección y prevención de riesgo indicadas por la empresa son claras	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Características de la tarea	El trabajo en mi área está bien organizado	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que esperan de mí	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		En relación al desempeño personal se pueda lograr una promoción	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5

Procesos de trabajo	En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Los aspectos relacionados a la jornada laboral son óptimos	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Mi jefe inmediato demuestra un dominio técnico o conocimientos de sus funciones	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Mi jefe toma decisiones con la participación del personal de área	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	El ambiente de trabajo me produce stress	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Me resulta fácil la comunicación con mi jefe inmediato	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mis trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Tenemos una adecuada coordinación con otras áreas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Entre los objetivos de mi área, es prioridad la mejora de la calidad de los servicios que prestamos	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
Condiciones sociales y/u organizacionales	La relación con los compañeros de trabajo es buena	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Me siento parte de un equipo de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	La comunicación interna dentro del área funciona correctamente	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Cuando introduzco una mejora a mi trabajo se me reconoce	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	El nombre y prestigio de la empresa son gratificante para mi	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5

FICHA DE OPINION Y VALIDACION DEL INSTRUMENTO EN GENERAL

I. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del experto.	Cargo que desempeña / Institución donde labora	Nombre del Instrumento que evalúa el experto	Autores del Instrumento
Musto Delgado L. Soledad	Docente	Cuestionario de condiciones laborales	MARIA CAROLINA PRADO RODRIGUEZ

II. ASPECTOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
01. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					85%
02. Objetividad	Está expresado en conductas observables					90%
03. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					95%
04. Organización	Existe una organización lógica					95%
05. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95%
06. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90%
07. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos					95%
08. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					95%
09. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95%
10. Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					95%

III. OPINION GENERAL DE LAS PROPIEDADES DEL INSTRUMENTO: Adecuado

IV. PROMEDIO DE VALIDACION:	Adecuado: 93%	
Lima, de del	DNI: 08019442	Teléfono: 956663642
Lugar: LIMA	Firma: <u>Musto Delgado</u>	

FICHA DEL INSTRUMENTO

Calificación: 5 = muy bien 4 = bien 3 = regular 2 = mal 1 = muy mal

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN 1-5
Condiciones laborales	Condiciones de empleo	La empresa cumple con las condiciones de contratación estipuladas y los compromisos adquiridos con el personal	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		La remuneración percibida está acorde a mi desempeño en el trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las prestaciones y beneficios brindadas por la empresa son las adecuadas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		En general, las condiciones laborales (salario, break, horario, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Condiciones ambientales	Las condiciones ambientales del área (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan mi actividad diaria	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las instalaciones del área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados al cliente	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Condiciones de seguridad	Las condiciones de trabajo de mi área son seguras (no representan riesgos para la salud)	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las medidas de protección y prevención de riesgo indicadas por la empresa son claras	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Características de la tarea	El trabajo en mi área está bien organizado	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que esperan de mí	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		En relación al desempeño personal se pueda lograr una promoción	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4

	Procesos de trabajo	En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		Los aspectos relacionados a la jornada laboral son óptimos	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		Mi jefe inmediato demuestra un dominio técnico o conocimientos de sus funciones	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Mi jefe toma decisiones con la participación del personal de área	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		El ambiente de trabajo me produce stress	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Me resulta fácil la comunicación con mi jefe inmediato	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mis trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		Tenemos una adecuada coordinación con otras áreas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Entre los objetivos de mi área, es prioridad la mejora de la calidad de los servicios que prestamos	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Condiciones sociales y/u organizacionales	La relación con los compañeros de trabajo es buena	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Me siento parte de un equipo de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		La comunicación interna dentro del área funciona correctamente	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Cuando introduzco una mejora a mi trabajo se me reconoce	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		El nombre y prestigio de la empresa son gratificante para mi	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5

FICHA DE OPINION Y VALIDACION DEL INSTRUMENTO EN GENERAL

I. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del experto.	Cargo que desempeña / Institución donde labora	Nombre del Instrumento que evalúa el experto	Autores del Instrumento
<i>Reyes Alfaro Tempra Maria</i>	<i>Docente U16U</i>	<i>Cuestionario de condiciones laborales</i>	<i>MARIA KAROLINA PRADO RODRIGUEZ</i>

II. ASPECTOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
01. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
02. Objetividad	Está expresado en conductas observables			X		
03. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
04. Organización	Existe una organización lógica				X	
05. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
06. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
07. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos				X	
08. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
09. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
10. Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				X	

III. OPINION GENERAL DE LAS PROPIEDADES DEL INSTRUMENTO:

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION:	<i>74%</i>	
Lima, <i>19</i> de <i>mayo</i> del <i>2019</i>	DNI: <i>07851436</i>	Teléfono: <i>992568341</i>
Lugar: <i>Lima</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	

TEMPORA M. REYES ALFARO

FICHA DEL INSTRUMENTO

Calificación: 5 = muy bien 4 = bien 3 = regular 2 = mal 1 = muy mal

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN 1-5
Condiciones laborales	Condiciones de empleo	La empresa cumple con las condiciones de contratación estipuladas y los compromisos adquiridos con el personal	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		La remuneración percibida está acorde a mi desempeño en el trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		Las prestaciones y beneficios brindadas por la empresa son las adecuadas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3
		En general, las condiciones laborales (salario, break, horario, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Condiciones ambientales	Las condiciones ambientales del área (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan mi actividad diaria	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		Las instalaciones del área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados al cliente	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3
		Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Condiciones de seguridad	Las condiciones de trabajo de mi área son seguras (no representan riesgos para la salud)	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3
		Las medidas de protección y prevención de riesgo indicadas por la empresa son claras	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Características de la tarea	El trabajo en mi área está bien organizado	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3
		Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que esperan de mí	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3
		En relación al desempeño personal se pueda lograr una promoción	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4

Procesos de trabajo	En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3
	Los aspectos relacionados a la jornada laboral son óptimos	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Mi jefe inmediato demuestra un dominio técnico o conocimientos de sus funciones	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Mi jefe toma decisiones con la participación del personal de área	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3
	El ambiente de trabajo me produce stress	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Me resulta fácil la comunicación con mi jefe inmediato	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3
	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mis trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Tenemos una adecuada coordinación con otras áreas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3
	Entre los objetivos de mi área, es prioridad la mejora de la calidad de los servicios que prestamos	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3
Condiciones sociales y/u organizacionales	La relación con los compañeros de trabajo es buena	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Me siento parte de un equipo de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3
	La comunicación interna dentro del área funciona correctamente	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Cuando introduzco una mejora a mi trabajo se me reconoce	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3
	El nombre y prestigio de la empresa son gratificante para mi	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4

FICHA DE OPINION Y VALIDACION DEL INSTRUMENTO EN GENERAL

I. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del experto.	Cargo que desempeña / Institución donde labora	Nombre del Instrumento que evalúa el experto	Autores del Instrumento
SALINAS Rojas Eliot Muz	DOCENTE	CONDICIONES LABORALES	MARIA PRADO

II. ASPECTOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
01. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			60%		
02. Objetividad	Está expresado en conductas observables			60%		
03. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			60%		
04. Organización	Existe una organización lógica			60%		
05. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			58%		
06. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias			60%		
07. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos				68%	
08. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				69%	
09. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				70%	
10. Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				80%	

III. OPINION GENERAL DE LAS PROPIEDADES DEL INSTRUMENTO: Adecuado
y cumple la forma y contenido

IV. PROMEDIO DE VALIDACION:	65%	
Lima, ... de del	DNI: 07237814	Teléfono: 945560035
Lugar: Lima	Firma: <u>[Firma]</u>	

FICHA DEL INSTRUMENTO

Calificación: 5 = muy bien 4 = bien 3 = regular 2 = mal 1 = muy mal

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN 1-5
Condiciones laborales	Condiciones de empleo	La empresa cumple con las condiciones de contratación estipuladas y los compromisos adquiridos con el personal	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		La remuneración percibida está acorde a mi desempeño en el trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las prestaciones y beneficios brindadas por la empresa son las adecuadas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		En general, las condiciones laborales (salario, break, horario, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Condiciones ambientales	Las condiciones ambientales del área (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan mi actividad diaria	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las instalaciones del área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados al cliente	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Condiciones de seguridad	Las condiciones de trabajo de mi área son seguras (no representan riesgos para la salud)	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las medidas de protección y prevención de riesgo indicadas por la empresa son claras	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Características de la tarea	El trabajo en mi área está bien organizado	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que esperan de mí	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		En relación al desempeño personal se pueda lograr una promoción	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4

Procesos de trabajo	En mi área tenemos las cargas de trabajo bien distribuidas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4	
	Los aspectos relacionados a la jornada laboral son óptimos	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5	
	Mi jefe inmediato demuestra un dominio técnico o conocimientos de sus funciones	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5	
	Mi jefe toma decisiones con la participación del personal de área	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5	
	El ambiente de trabajo me produce stress	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4	
	Me resulta fácil la comunicación con mi jefe inmediato	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5	
	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	3	
	Tenemos una adecuada coordinación con otras áreas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5	
	Entre los objetivos de mi área, es prioridad la mejora de la calidad de los servicios que prestamos	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4	
	Condiciones sociales y/u organizacionales	La relación con los compañeros de trabajo es buena	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		Me siento parte de un equipo de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		La comunicación interna dentro del área funciona correctamente	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		Cuando introduzco una mejora a mi trabajo se me reconoce	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		El nombre y prestigio de la empresa son gratificante para mi	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5

FICHA DE OPINION Y VALIDACION DEL INSTRUMENTO EN GENERAL

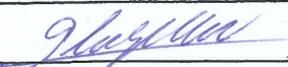
I. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del experto.	Cargo que desempeña / Institución donde labora	Nombre del Instrumento que evalúa el experto	Autores del Instrumento
RUIZ VARGAS GLAYSI ISABEL	DOCENTE	Cuestionario de condiciones laborales	MARÍA KADOLINA PRADO RODRIGUEZ

II. ASPECTOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
01. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95%
02. Objetividad	Está expresado en conductas observables					90%
03. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					95%
04. Organización	Existe una organización lógica					95%
05. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
06. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95%
07. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos					90%
08. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					95%
09. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95%
10. Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					95%

III. OPINION GENERAL DE LAS PROPIEDADES DEL INSTRUMENTO: EL INSTRUMENTO ESTA BIEN FORMULADO Y ES UN PUNTO INTERESANTE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION:	94%		
Lima, ... de del	DNI: 08067518.	Teléfono: 999428308	
Lugar: 21 MA	Firma: 		

FICHA DEL INSTRUMENTO

Calificación: 5 = muy bien 4 = bien 3 = regular 2 = mal 1 = muy mal

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN 1-5
Condiciones laborales	Condiciones de empleo	La empresa cumple con las condiciones de contratación estipuladas y los compromisos adquiridos con el personal	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		La remuneración percibida está acorde a mi desempeño en el trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
		Las prestaciones y beneficios brindadas por la empresa son las adecuadas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		En general, las condiciones laborales (salario, break, horario, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Condiciones ambientales	Las condiciones ambientales del área (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan mi actividad diaria	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las instalaciones del área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados al cliente	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4
	Condiciones de seguridad	Las condiciones de trabajo de mi área son seguras (no representan riesgos para la salud)	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Las medidas de protección y prevención de riesgo indicadas por la empresa son claras	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
	Características de la tarea	El trabajo en mi área está bien organizado	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que esperan de mí	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		En relación al desempeño personal se pueda lograr una promoción	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5

Procesos de trabajo	En mi área tenemos las cargas de trabajo bien distribuidas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5	
	Los aspectos relacionados a la jornada laboral son óptimos	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5	
	Mi jefe inmediato demuestra un dominio técnico o conocimientos de sus funciones	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5	
	Mi jefe toma decisiones con la participación del personal de área	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4	
	El ambiente de trabajo me produce stress	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5	
	Me resulta fácil la comunicación con mi jefe inmediato	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5	
	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5	
	Tenemos una adecuada coordinación con otras áreas	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	4	
	Entre los objetivos de mi área, es prioridad la mejora de la calidad de los servicios que prestamos	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5	
	Condiciones sociales y/u organizacionales	La relación con los compañeros de trabajo es buena	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Me siento parte de un equipo de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		La comunicación interna dentro del área funciona correctamente	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		Cuando introduzco una mejora a mi trabajo se me reconoce	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5
		El nombre y prestigio de la empresa son gratificante para mí	Claramente redactado Apropiado para medir la dimensión Ayuda a medir la variable	5