



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú -
Cobtel, Trujillo 2016

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

AUTORA

Ruiz Bazán, Gianina Lisbeth

ASESORES

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia
Mg. Ramirez Salinas, Luis Enrique

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2016

Página del Jurado

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia
Presidente

Mg. Baltodano Nontol, Luz Alicia
Secretaria

Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia

Vocal

Dedicatoria

A Dios por brindarme la fuerza y sobre todo guiarme día a día de esa manera no flaquear y llegar hasta aquí.

Segundo Ruiz y Nancy Bazán

ya que gracias a ellos estoy
logrando esta meta.

Alberto Bazán Cruzado que
partió ya hace mucho
tiempo, pero Siempre
presente en mi corazón.

Agradecimiento

A mis docentes,
por su apoyo académico
y su inconmensurable
paciencia.

Declaración de autenticidad

Yo Gianina Lisbeth Ruiz Bazán con DNI N° 7060428, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Así mismo autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la siguiente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, Diciembre del 2016


Gianina Lisbeth Ruiz Bazán
DNI.N° 70604281

v

v

Presentación

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú -Cobtel, Trujillo 2016” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Lic.en Admiración de empresa, esperando que el presente sea de vuestra aprobación

La autora

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
Introducción.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	13
1.3.1 Rotación del personal.....	14
1.3.2 Dimensiones.....	15
1.3.3 Medición.....	20
1.4. Formulación del problema.....	19
1.5. Justificación del estudio.....	19
1.6. Hipótesis.....	20
1.7. Objetivos.....	20
1.7.1. General.....	20
1.7.2. Específicos.....	20
II. METODO.....	21
2.1. Tipos de investigación.....	22
2.3. Variables y operacionalización de variables.....	23
2.4. Población y muestra.....	26
2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26.
2.6. Métodos de análisis de datos.....	26.
III. Resultados.....	34.
IV. Discusión.....	34.
V. Conclusiones.....	37.
VI. Recomendaciones.....	39.

Resumen

En la actualidad existe mucha rotación del personal en las diferentes organizaciones, lo cual genera pérdidas para las empresas, en los últimos años la rotación en los call center se ha incrementado en gran escala es por ello que la presente investigación tenía como fin determinar los factores causantes de la rotación del personal tomando al call center del Banco de Crédito del Perú, en la que se realizó la siguiente investigación de nivel descriptivo de diseño no experimental de corte transversal, se utilizó la técnica de entrevista con una guía de entrevista como instrumento para ello se empleó a los ex colaboradores del call center los cuales dejaron de laborar en el periodo Septiembre 2015 –Marzo 2016 los cuales fueron un total de 28 ex trabajadores Cuyos Resultados indica que los principales factores por lo cual los ex trabajadores dejaron su puesto de trabajo son los factores internos y externos a la organización.

Palabras clave: Rotación, Factores, Interno - Externo

Abstract

At present there is a lot of staff turnover in different organizations, which generates losses for companies, in recent years the rotation in the call center has increased on a large scale is why the present research was aimed at determining the factors The staff of the Bank of Credit of Peru, in which the following research was carried out at a descriptive level of non-experimental cross-sectional design, the interview technique was used with an interview guide as an instrument for This was used to former employees of the call center who stopped working in the period September 2015-March 2016 which were a total of 28 former workers whose results indicates that the main factors why former workers left their jobs Are the factors internal and external to the organization.

Keywords: Rotation, Factors, Internal - External

INTRODUCCIÓN

Introducción

1.1. Realidad problemática

Dentro la problemas que tiene el Banco de crédito del Perú tenemos:

Dificultad en integración digital por parte de los empleados.

Escasos canales de atención para satisfacer la demanda.

Personal con falta de competitividad para el objetivo de la misión del banco.

Costoso precio de planilla pasiva del Banco de Crédito del Perú.

Alta rotación del personal en algunas áreas del banco, lo cual se ve reflejado en el área de cobranza telefónica call center BCP – Cobtel Trujillo.

El problema que existe actualmente en el call Center del Banco de Crédito del Perú en su sede Parque industrial – la Esperanza, es la rotación del personal que se ve reflejado a través de los ex colaboradores de cobranza telefónica lo cual se ve originado a que el colaborador no se siente a gusto en su trabajo.

1.2. Trabajos previos

(Martínez, Buentello, , Salazar, Valenzuela, Díaz & Benavides, 2014). “Análisis de la rotación de personal, Caso: Sabritas, sucursal piedras Negras”, indica que:

La investigación da a conocer sobre los factores que causan la rotación de personal en la empresa SABRITAS, sucursal Piedras Negras. La investigación es cualitativa y se utiliza el método de la encuesta que permite establecer las causas que originan la rotación del personal y se podrá evitar con ello que estos abandonen sus puestos de trabajo llegando a la conclusión que la desmotivación del personal, la falta de conformidad y la insatisfacción laboral son los causantes para la rotación del personal los cuales están siendo influenciados por aspectos ligados en varias ocasiones a la escasa gestión de los individuos.

(Bustos, 2013) En su investigación “Factores que pueden incidir en la rotación del talento Humano operativo en una florícola en la ciudad de Cayambe”, precisa que:

El trabajo de investigación llevó a determinar los causantes que dan pie a la rotación de los individuos en la organización para lo cual se empleó el método de la entrevista a ex personal que ya habían abandonado la empresa y así mismo un focus group llegando a la conclusión que el motivo por el cual lo ex trabajadores abandonaron sus puestos fueron por ofertas laborales , problemas personales , mala relación con sus jefes , renuncia voluntaria , insatisfacción con el salario , inconformidad con el horario en el cual laboraba.

(Jaramillo, Moreno, Banda y Rocha , 2016) “Principales factores que influyen en la rotación de personal en la empresa smart s.a. de c.v”

Indica que la investigación llego a determinar que el causante de la rotación fue la insatisfacción con el salario para ello se analizó si la rotación de personal es la causa de tres variables las cuales son: capacitación, sueldo ó desarrollo de los colaboradores. El estudio se realizará través de un método cuantitativo tomando en cuenta una muestra de 53 ex trabajadores para realizar el análisis con diseño no experimental transaccional.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Rotación de personal

Definiciones.

“La fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización u el de las que salen de ella” (Chiavenato, 2000, p. 68).

También “El índice de rotación está determinado por el número de trabajadores que salen en relación con la cantidad total promedio de personal en la organización, en un periodo de tiempo” (Castillo, 2006, p.68).

Además se define que el fenómeno de rotación puede ser determinado como “El total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización. Es decir una renovación constante de individuos en una organización debido a las altas y bajas en un periodo determinado” (Reyes, 2005, p. 163).

Así mismo la “Rotación del personal al número de trabajadores que salen y vuelven a entrar en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto” (Gonzales, 2006, p.1).

También nos dice que “La relación de la participación de un individuo en una organización la cual recibe una compensación monetaria de esta última”, (Robbins, 1999, p. 224)

Así mismos se manifiesta como “La relación entre los que entran a trabajar y los que dejan de hacerlo en una organización” (Garza, 2000, p. 156)

1.3.2 Dimensiones

Chiavenato (2000, p.188) menciona que:

La fluctuación de personal es un efecto y no una causa de ciertas anomalías que tiene la empresa de manera interna o externa a la organización, sobre la conducta de personal cuales están divididas en dos factores:

Factores externos:

La oferta y demanda de los recursos humanos.

Situación económica del mercado.

Las oportunidades de empleo en el mercado laboral.

Factores internos

Política salarial de la organización

Política de los beneficios sociales

Tipo de relación con el jefe directo

Oportunidades de progreso profesional brindadas por la empresa

Tipos de relaciones humanas existentes en la empresa

Condiciones físicas del ambiente de trabajo

Moral del personal de la organización

Cultura organizacional de la organización.

Criterio del cargo ocupado.

Política disciplinaria de la organización.

Cuestas citado por Flores, Abreu y Badii (2008, p. 113) refieren que:

Las causas más relevantes que han llevado al aumento de la rotación de los individuos en las organizaciones, es el contenido de trabajo y los salarios cuando ello no tiene una relación, la cual permita que el trabajador se sienta a gusto; el empleado tiende a buscar dentro o fuera de la empresa una solución la cual cubra sus

expectativas, así como también las condiciones en el desarrollo de sus labores, son los causantes del origen de la rotación, cuando el colaborador siente que el ambiente laboral de la organización en la cual trabaja no es favorable para él, hace que se siente disconforme e insatisfecho, lo que conduce en algunos casos a la rotación del personal, otro factor que lleva como consecuencia, es la estimulación ética y material, con los cuales los trabajadores muchas veces no se sienten cómodos y es un motivo que influye abandonar la organización. Asimismo, las retribuciones salariales cuando los colaboradores consideran que no corresponden con el desempeño que realizan dentro de la empresa y lo obtenido en las labores, las cuales requieren de más esfuerzo como son los manuales y rutinarios, tienden a que los trabajadores dejen sus puestos. Por tales motivos estas causas conllevan que los colaboradores no se sientan motivados ni satisfechos laboralmente, lo cual aumenta la rotación del personal; conforme a lo presentado se ha determinado que los factores de estudio relacionados con la rotación de personal son:

Insatisfacción laboral.

Inadecuada política salarial.

Selección incorrecta.

Pigors y Meyers (1985) citado por González (2006, p. 6), mencionó que:

La rotación del personal es la escala de movilidad interna de los colaboradores, la cual puede ser inevitable o evitable, saludable o no saludable para una empresa de tal modo cada tipo de rotación tiene sus propios factores como:

Causas de Rotación inevitable: Enfermedades crónicas, accidentes, la muerte y la jubilación.

Causas de Rotación evitable: insatisfacción laboral, baja remuneración, inadecuada integración el colaborador a la empresa,

escasa identificación con los objetivos de la organización, inadecuada selección de los individuos y la falta de movilidad interna como son ascensos y los traslados.

Causas rotación saludable: Muchas de las causas son los ascensos, promociones y traslados esto permite a acceder individuos nuevos a la organización para potenciarla con su experiencia, iniciativa, conocimientos, idiosincrasia, decisión y enriquecer a la empresa.

A si mismo sugieren que para reducir la rotación de los individuos se debe hacer mejoras con respecto a la selección, colocación, aumento de salarios en etapa crítica y la rediseñarían de puestos.

Herrera (2008), citado por Pérez (2013, p. 23), indica que:

Los siguientes tipos de rotación son:

Baja inevitable cuando el colaborador deja su puesto de trabajo por jubilación.

Baja necesaria es cuando el colaborador es retirado de la organización por haber realizado un acto ilegal como un robo, un fraude, etc.

Baja por cuestiones personales: Se da cuando el empleado deja de trabajar ya sea por motivos como mudanza, sueldo, embarazo, etc.

Baja por cuestiones laborales: Se realiza cuando el colaborador no está cumpliendo las expectativas del puesto el cual se le asignó.

Espinoza (1985) citado por Pérez (2013, p.p 24-26), existen dos tipos de rotación:

Rotación interna: La cual es definida como el número de trabajadores los cuales cambian de puesto sin salir de la organización, quien ha demostrado ser muy útil no solo para que los individuos de la organización se desarrollen si no también se ha transformado en un elemento motivador capaz frente al habito diario.,

entonces la rotación interna hace que los trabajadores confronten orientaciones nuevas así tenemos:

Las transferencias supone el cambio de puesto dentro de la empresa lo cual no implica un salario más alto o una jerarquía mayor.

Los ascensos es cuando el trabajador es cambiado a un puesto con mayor jerarquía y con un salario mayor.

Las promociones es cuando el trabajador tiene un aumento con respecto a su remuneración del trabajador manteniéndose en su puesto.

Los descensos, es cuando el colaborador es removido a un puesto de menos importancia y menor salario.

Rotación Externa: Indica que es la entrada y salida del personal de los trabajadores de la empresa y se dan en casos como son la muerte del trabajador, incapacidad permanente, renuncia del colaborador, despido, inadecuada selección y por la inestabilidad familiar del colaborador, existen tres tipos de desvinculaciones

La rotación laboral voluntaria: Sucede cuando el colaborador toma la decisión de abandonar la organización por motivos personales o profesionales , esto decisión puede darse por que el colaborador encontró un puesto mejor, tener más tiempo libre para su familia u ocio o cambiar de profesión y esta decisión puede darse por que colaborador se encuentra insatisfecho con su trabajo actual y esto pude ser por las inadecuadas condiciones laborales , remuneraciones bajas, recibe prestaciones inadecuadas, no tiene una buena relación con su superior, etc.

La rotación laboral voluntaria inevitable: Se produce por las decisiones que toma un colaborador que escapan de las manos del empresario o la organización, sin embargo estudios indica que aproximadamente el ochenta por ciento de las renuncias se pueden impedir y se deben a factores como errores al momento

de contratar al colaborador o el mal ajuste entre el colaborador y el puesto en el que se desempeña.

La rotación laboral involuntaria: Se suscita cuando la organización decide que el trabajador deje su puesto por necesidad económica o un mal funcionamiento entre el empleado y la empresa, Las separaciones de los colaboradores de la empresa de manera involuntaria tienen un fuerte efecto sobre la empresa y más aún sobre el trabajador que pierde su puesto de labor

1.3.3. Medición.

Entrevista

Chiavenato (2000, pp. 195-197), indica que

Los causantes de la rotación del personal es decir los fenómenos internos o externos se obtienen de las entrevistas que es el principal método utilizado para diagnosticar las fallas y eliminar las causas que están ocasionando la rotación del personal. Algunas organizaciones solo suelen aplicarlo a trabajadores que salen por iniciativa propia pero debe ser aplicada a todos los trabajadores que abandonan la organización ya que en ella se registrara la información y la respuesta en la cual la opinión del empleado refleja su percepción de la situación de la empresa.

Para medir la rotación del personal, se realizará una entrevista personal a los ex trabajadores para conseguir la información necesaria que determine cuáles son las principales factores que llevaron a que los colaboradores abandonen sus puestos de trabajo utilizando niveles para poder determinar con mayor precisión los verdaderos motivos. de acuerdo a los resultados obtenidos se llevara a cabo un análisis situacional de la organización y su ambiente, para determinar los cambios necesarios con el propósito que permitan impulsar nuevas

estrategias que permitan la reducción de los efectos en la rotación.

1.4. Formulación del problema

¿Cuáles son los principales factores de rotación del personal en el call center del Banco de Crédito del Perú – Cobtel, Trujillo 2016?

1.5. Justificación del estudio. Teniendo en cuenta en cuenta los criterios establecidos por Hernández (2010) la investigación se realizará de la siguiente manera:

Por conveniencia. La investigación es conveniente la cual es muy importante ya que ayudará a que la Empresa call center BCP – Cobtel Trujillo identifique las principales causas que originan la rotación del personal y de esa manera evitemos esta fluctuación lo cual genera pérdidas en la organización.

Revelación Social. El efecto que se alcance en la sociedad será positivo, ya que los beneficios que se adquirirá con esta investigación, serán de suma importancia para las entidades financieras que padezcan este déficit.

Implicaciones Prácticas. Los resultados de esta investigación ayudarán a corregir los factores que están influyendo en la rotación del personal.

Valor Teórico. La investigación ayudará a tener una vista más amplia acerca de los causantes de la rotación del personal en los Call Center del Banco de Crédito del Perú de las entidades financieras. Se trata de basarnos en teorías ya existentes y con los resultados contribuir como fuente para la ejecución de investigaciones futura.

Utilidad Metodológica. La rotación del personal crea muchas incógnitas a las organizaciones, estas necesitan saber cuáles son las causas que

influyen en ello para de esa manera evitar este tipo de problemas en las entidades

.Teniendo en cuenta en cuenta los criterios establecidos por Hernández (2010) la investigación se realizará de la siguiente manera:

1.6. Hipótesis

Los principales factores que originan la rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú -Cobtel, Trujillo 2016 son: los factores internos.

1.7. Objetivos

1.7.1. General.

Determinar las principales causas de la rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú -Cobtel, Trujillo 2016

1.7.2. Específicos.

Determinar si los factores externos son causa de la rotación del personal en el call center del Banco de Crédito del Perú.

Determinar si los factores internos son causa de la rotación del personal en el call center del Banco de Crédito del Perú.

MÉTODO

2.1. Tipos de investigación

Método no experimental: Ya que el estudio se llevó a cabo sin tocar las variables utilizadas en el estudio, solo se contempló como acontecen los fenómenos en su entorno natural, para posteriormente ser analizados

2.2 Diseño de la investigación

Teniendo en cuenta los criterios de (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 120). El tipo de diseño utilizado en esta investigación fue el descriptivo de corte transversal

2.2 Variables, Operacionalización:

Factores de rotación de personal

- Externos
- Internos

2.3. Variables y operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Rotación personal	Chiavenato (2000) indica que: “La rotación de personal es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, esto se define por el volumen de personas que ingresa a la organización y que salen de ellas” (p. 68).	Se definió a través de una entrevista personal adaptada por Chiavenato (2000)	Externas	La oferta y demanda de los recursos humanos. Situación económica. Las oportunidades de empleo en el mercado laboral.	Ordinal
			Internas	Percepción sobre la empresa Percepción sobre el cargo ocupado. Percepción sobre el ex jefe directo. Percepción sobre el horario en el que se laboraba.	Ordinal

Percepción sobre la
infraestructura.

Percepción sobre los beneficios
sociales.

Percepción sobre la
remuneración.

Percepción sobre el clima laboral
de la organización

Percepción sobre las
oportunidades d crecimiento
laboral

Percepción sobre la moral y
actitud de los colaboradores

1.4. Población y muestra

Para medir la rotación del personal del Call Center del Banco de Crédito del Perú – Cobtel, se tomó en cuenta a los 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

2.4. Muestra

La variable rotación de personal es finita y por tal motivo se conoce a la población de 28 ex colaboradores que desertaron de sus puestos de trabajo por tanto la población y la muestra es la misma.

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

Técnica	Instrumento	Informante
Entrevista	Guía de Entrevista	Ex trabajador BCP

2.6 Método de análisis de datos

La investigación es cualitativa y por ello se utilizaron instrumentos seleccionados para la recolección de los datos los cuales dependerán de la naturaleza del problema y de los objetivos, de esa manera para la recolección de la información requerida, se manipuló una entrevista para medir las causas que ocasionan la rotación del personal dándole un valor por cada nivel correspondiente a factores externos y factores internos. Según el criterio del investigador se utilizó niveles y pesos para cada dimisión.

Tabla 2.3 Niveles de evaluación

Muy influyente	1
Regularmente influyente	2
Nada influyente	3

Nota: Para la investigación se decidió considerar, los siguientes niveles para identificar las causas de la rotación de personal de los factores externos e internos.

II. RESULTADO

III. Resultados

3.1 Factores externos como motivo de la rotación del personal en el call center del Banco de Crédito del Perú.

Dimensiones	INDICADORES	Media	Niévales
F. Externos	Ofertas Laboral	1.4	Muy influyente
	Situación Económica del mercado	1.7	Regularmente influyente
	Oferta y Demanda de RR.HH	1.6	Regularmente influyente
	TOTAL	1.6	Regularmente influyente

Nota: Se logró determinar que los factores externos si son causa de la rotación del personal considerando como principal factor externo que fue muy influyente para que los los ex colaboradores abandonar la empresa fueron las ofertas laborales con un promedio de 1.4

3.2 Factores internos como motivo de la rotación del personal en el call center del Banco de Crédito del Perú

Dimensiones	Indicadores	Media	Niveles
F. Internos	Percepción de la empresa	1	Muy influyente
	Cargo ocupado	2.1	Regularmente influyente
	Relación ex jefe directo	1.3	Muy influyente
	Horario de Trabajo	2.5	Regularmente influyente
	Infraestructura	1.1	Muy influyente
	Beneficios Sociales	1.1	Muy influyente
	Salario	1.4	Muy influyente
	Relación entre colaboradores	1	Muy influyente
	crecimiento laboral	2.8	Nada influyente
	Moral y actitud de colaboradores	1.2	Muy influyente
	Total	1.6	Regular

Nota: Se logró determinar que los factores internos si son causa de la rotación del personal teniendo como principal factor interno que motivo a los ex colaboradores a abandonar la empresa y no fue nada influyente para que se quedara en la organización fue la falta de crecimiento laboral con un promedio de 2.8.

3.3 Principales causas determinantes en la rotación del personal en el call center del banco de crédito.

Dimensiones	Indica	Media	Níveles
Externos	Ofertas Laboral	1.4	Muy Influyente
	Situación Económica	1.7	Regularmente influyente
	Oferta y Demanda de RR.HH	1.6	Regularmente Influyente
	Total	1.6	Regularmente Influyente
Internos	Percepción de la empresa	1	Muy influyente
	Cargo ocupado	2.1	Regularmente influyente
	Relación ex jefe directo	1.3	Muy influyente
	Horario de Trabajo	2.5	Regularmente influyente
	Infraestructura	1.1	Muy influyente
	Beneficios Sociales	1.1	Muy influyente
	Salario	1.4	Muy influyente
	Relación entre colaboradores	1	Muy influyente
	crecimiento laboral	2.8	Nada influyente
	Moral y actitud de colaboradores	1.2	Muy influyente
	Total	1.6	Regularmente influyente

NOTA: Se llegó a determinar que los factores externos como los internos son causa de la rotación del personal considerando en los externos a la oferta laboral como principal causa muy influyente de retiro con una media de 1.4 y entre los factores internos se consideran como principales causas las cuales no fueron

nada influyente para que el colaborador se quedara en la organización fueron la falta de crecimiento laboral con una media de 2.8 así también al horario de trabajo con una media 2.5 además el no estar a gusto con el cargo ocupado con una media de 2.1

3.4 Contrastación de hipótesis

Para la presente investigación la hipótesis establecida es : Los principales factores que han intervenido en la rotación de personal en el call center del banco de Crédito del Perú en el periodo Septiembre 2015 - Marzo 2016 son los factores externos teniendo como causa principal a las ofertas laborales con un 1.4 decisivo para su retiro y los factores internos teniendo como causas principales al crecimiento laboral con 2.8 decisivo para su retiro , horario de trabajo con 2.5 decisivo para su retiro y cargo ocupado con 2.1 decisivo para su retiro.

DISCUSIÓN

IV. Discusión

En el Presente estudio, se determinó los principales factores que incitan a que el trabajador del Call Center del Banco de Crédito del Perú –Cobtel – Trujillo tome la decisión de dejar la organización son : tanto los factores externos e internos ya que en los 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 .

Según la investigación , en Colombia, Caso: Sabritas, sucursal piedras Negras”(2014)los principales motivos por los cuales se dejó la empresa fue la insatisfacción respecto al salario , la falta de capacitación y así mismo la mala relación con el ex jefe directo los cuales conllevan a hacer los factores principales causantes del retiro de los colaboradores , a diferencia al estudio realizado en el call center que se llegó a la conclusión que el factor principal para que los colabores dejen la empresa es la falta de crecimiento laboral con un 2.8. ya que en la organización se veía escasos asensos pero también.

A si mimos en la investigación “Factores que pueden incidir en la rotación del talento Humano operativo en una florícola en la ciudad de Cayambe” (2013) tiene como resultado a que las causas de la rotación son en mayor índice por las ofertas laborales 23 %y asi mismo los motivos personales, mala relación con su ex jefes , renuncia voluntaria , insatisfacción con el salario , inconformidad con el horario en el cual laboraban y por realizar tareas para los cuales no fueron contratados cuanto al estudio aplicado al call center del Banco de Crédito si bien es cierto un factor por el cual los colaboradores dejaron la organización fue por las oportunidades de empleo con un 1.4 y el factor más destacado fue la falta de oportunidades de

crecimiento laboral con 2.8 así mismo inconformidad con el horario laborado con un 2.5 lo cual coinciden ambos estudios respecto a los factores intervinientes en la rotación del ex personal .

Con respecto al estudio sobre “Principales factores que influyen en la rotación de personal en la empresa smart s.a. de c.v.”(2016) tiene como resultado que de las hipótesis planteadas las cuales fueron la falta de capacitación , insatisfacción con el salario y la falta de desarrollo se concluyó que el principal causante es la insatisfacción con respecto al cargo ocupado lo que conllevó a que un 44 % la población estudiada dejara la organización , del mismo modo en el Banco de Crédito del Perú unos de los factores por el cual los colaboradores dejaron la empresa fue él no está a gusto respecto al cargo ocupado con un 2.1. que es lo que tienen en común ambos estudios lo cual nos lleva a indicar que es un motivo principal.

CONCLUSIÓN

V. Conclusiones

1. Se determinó que las principales causas que origina la rotación del personal son las ofertas laborales con 1.2 , la falta de crecimiento laboral con un 2.8 , el no estar a gusto con el horario en el cual se labora con un 2.5 y así mismos el cargo ocupado en la empresa con un 2.1 los cuales son los causantes que el colaborador tome la decisión de abandonar la empresa
2. Se determinó que los factores externos son causa de la rotación del personal con un del call center del Banco de Crédito del Perú con un 1.6
3. Se determinó que los factores externos es causa de la rotación del personal del call center del Banco de Crédito del Perú con un 1.6.

RECOMENDACIÓN

V.I RECOMENDACIONES

1. Que el Call center del Banco de crédito del Perú cumpla lo estipulado en su contrato es decir asignar las horas indicadas a cada trabajador o de lo contrario reconocer sus horas extras laborables y poder asegurar una permanencia más larga y no perjudicar a la empresa
2. Que el Call center del Banco de crédito del Perú Implemente un sistema de supervisión rotativa de para poder identificar las destrezas de cada empleador con la intención de brindarle oportunidades de accenso a sus colaboradores ya sea dentro del área o en otras áreas correspondientes al banco
3. Identificar que el trabajador sea apto para el cargo y detallarle sus funciones al momento de hacer el reclutamiento con la intención que el colaborador no abandone la empresa por no sentirse satisfecho con respecto al cargo que desempeñara día a día.

REFERENCIA

VII. REFERENCIAS

Busto , (2013) “Factores que pueden incidir en la rotación del talento Humano operativo en una florícola en la ciudad de Cayambe”,

CASTILLO , Jose (2006) Administración del personal : Enfoque a la calidad ECOE EDICIONES

Cuestas, A (2005) La Gestión estratégica del recurso humano (2ª.Ed).Cuba

Chaparro, Guzmán, Naizaque, Ortiz & Jiménez (2015). “Identificar los factores que originan la la rotación del personal auxiliar de odontología.” Ebsco

Chiavenato , E (2000) Administración del talento humano (5ª.Ed).Colombia: McGraw Hill Colombia

Flores, Abreu & Badii (2008). “Factores que originan la rotación del personal en las empresas mexicanas” Ebsco

Garza , G. (2000). Rotación de personal. Trabajo de investigación. Universidad autónoma metropolitana. México.

Chaparro, Guzmán, Naizaque, Ortiz & Jiménez (2015). “Identificar los factores que originan la la rotación **del personal** auxiliar de odontología.” Ebsco

Jaramillo, Moreno, Banda & Rocha (2016) “Principales factores que influyen en la rotación de personal en la empresa smart s.a. de c.v”

Martínez, Buentello, Salazar, Valenzuela; Díaz & Benavides (2014). “Análisis de la rotación de personal, Caso: Sabritas, sucursal piedras Negras”, Ebsco

Millán , G. (2006). Rotación de personal. Trabajo de investigación. Universidad autónoma metropolitana.

Paredes , M. (2011). Rotación de personal en una empresa de ventas al detalle de calzado en Guatemala. Tesis de Maestría. Universidad Panamericana. Guatemala.

Perez. F(2013) Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos coca-cola .Chiclayo

Robbins , S (1999) “Comportamiento Organizacional” (8° ed). México

Werther, W. & Davis, K. (2000). Administración de personal y recursos humanos. (5ta ed). México: Mc Graw Hill interamericana.

Anexos

8.1 Resultados de la dimensión factores Externos

Oferta laboral	Nivel	fi	hi
	Muy influyente	18	64%
	Regularmente influyente	1	4%
	Nada influyente	9	32%
	Total	28	100%

Situación Económica	Nivel	fi	hi
	Muy Influyente	13	46%
	Regularmente influyente	5	18%
	Nada influyente	10	36%
	Total	28	100%

Oferta y demanda de los RR.HH	Nivel	fi	hi
	Muy influyente	16	57%
	Regularmente influyente	4	14%
	Nada influyente	8	29%
	Total	28	100%

Nota: Encuesta de rotación del personal aplicado a 28 ex colaboradores del call center del banco de crédito del Perú

8.2 Resultados Dimensiones Factores internos Internas

Percepción de la empresa	Nivel	fi	hi
	Muy influyente	0	
	Regularmente influyente	0	
	Nada influyente	28	100%
	Total	28	100%
Cargo ocupado	Nivel	fi	hi
	Muy influyente	9	32%
	Regularmente influyente	7	25%
	Nada influyente	12	43%
	Total	28	100%
Relación ex jefe directo	Nivel	fi	hi
	Muy influyente	24	86%
	Regularmente influyente	1	4%
	Nada influyente	3	11%
	Total	28	100%
Horario	Nivel	fi	hi
	Muy influyente	5	18%
	Regularmente influyente	3	11%
	Nada influyente	20	71%
	Total	28	100%

Infraestructura	Nivel	fi	hi
	Muy influyente	26	93%
	Regularmente influyente	1	4%
	Nada influyente	1	4%
	Total	28	100%

Beneficios Sociales	Nivel	fi	hi
	Muy influyente	26	93%
	Regularmente influyente	1	4%
	Nada influyente	1	4%
	Total	28	100%

Salario	Nivel	Fi	hi
	Muy influyente	20	71%
	Regularmente influyente	4	14%
	Nada influyente	4	14%
	Total	28	100%

Relación entre colaboradores	Nivel	Fi	Hi
	Muy influyente	28	100%
	Regularmente influyente		
	Nada influyente		
	Total	28	100%

crecimiento laboral	Nivel	fi	hi
	Muy influyente	0	
	Regularmente influyente	5	18%
	Nada influyente	23	82%
	Total	28	100%

Moral y actitud de los colaborados	Nivel	fi	hi
	Muy influyente	23	82%
	Regularmente influyente	5	18%
	Nada influyente		
	Total	28	100%

Nota: Encuesta de rotación del personal aplicado a 28 ex colaboradores del call center del banco de crédito del Perú

Vaciado de datos

Guía de entrevista realizada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?			
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?			
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?			
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?			
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?			
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?			

¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?

¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?

¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?

¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?

¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?

¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente

**influyente, Nada
influyente para que
abandone la
empresa, porque?**

**¿ Con respecto a la
situación económica
era : Muy
influyente,
Regularmente
influyente, Nada
influyente para que
abandone la
empresa, porque?**

**¿ Con respecto a la
cambios laborales
era : Muy
influyente,
Regularmente
influyente, Nada
influyente para que
abandone la
empresa, porque?**

Tabla 3.1

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	PORCENTAJES
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	"... 6 meses estuve trabajando en el call ..."		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"... A mi parecer el BCP es una buena empresa, reconocida y eso la hace valiosa..."	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"...Era poco influyente ya que era malo , no me gustaba lo que hacía, pues es cobranza y teníamos que lidiar con el carácter de las personas renuentes a pago..."	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	3
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	"...El ultimo jefe, mi supervisor era una Buena persona es decir fue muy influyente para no dejar la empresa siempre nos daba ánimos para llegar a la meta..."	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	El Horario era nada influyente ya que al principio se respetaba nuestro horario de salida pero en los últimos meses nos hacían entrar una hora antes o salir una hora después yo soy full, y no era reconocido ello..."	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	3

¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Muy influyente ,ya que la infraestructura es buena , segura y bonita ...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Con respecto a ello todo era bueno,es decir muy influyente son cumplidos y da buenos beneficios...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Si era bueno , muy influyente , me sentía contento con el salario, era bueno, comisionaba bien a que mis indicares eran altos...”	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...La relación con mis amigos, porque así los considero fue muy influyente la empresa tiene un buen ambiente con relación a ello...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo, ya que es difícil que se pueda ascender en el call, conocí compañeros que están ya tiempo allí y no han tenido oportunidad al respecto...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... Buena , Nunca percibí a nadie haciendo algo inmoral y todos eran muy buenos ...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores	1

influyente para que no abandone la empresa, porque?		para no abandonar la empresa .	
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Regular , tuve una oferta pero no la acepte ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	2
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Malo, no veía nada nuevo con respecto a ello ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	3
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Regular , sinceramente no veía muchos cambios ...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	2

Tabla 3.2

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	"... 1 año y 3 meses labore en el BCP..."		
¿Cómo considera la empresa e influjo para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"...Bueno, ya que BCP como todos sabemos es un banco con prestigio y reconocido internacionalmente es una buena empresa para el currículo..."	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influjo para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"... Si , era Bueno le agarre gusto al trabajo un poco rutinario , pero me adapte rápido..."	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	1
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	"... Mala, ya que lamentablemente con mi último ex jefe tuvimos una discusión antes de abandonar la organización , yo opine desde mi punto de vista y lamentablemente ella no entendió y estuvo en desacuerdo conmigo ..."	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	3
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que	Malo, no estaba de acuerdo , por la horas extras no remuneradas que realizábamos el cual fue tema de	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de	3

no abandone la empresa, porque?	conversación con mi ex jefe directo ...”	acuerdo con su horario de trabajo.	
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno, la infraestructura del call es muy segura trabaja a gusto con respecto a ello ...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“Si los beneficios que brinda el banco eran buenos , recibíamos los beneficios de ley correspondientes...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... Mi sueldo era bueno , a excepción que no se pagaba la hora extra realizada ni los sábados , pero si era re confortable. ...”	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...En el call , la relación con los demás colaboradores era buena y gratificante...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , para ello lo primero es el título , y calificar como un excelente gestor pero en el tiempo que llevo solo una compañera llego a ascender y trajeron personas de fuera para ocupar los puestos de supervisor pudiendo hacer un	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3

	reclutamiento interno ...”		
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... Buena , durante el tiempo que estuve en el call , no eh percibido ninguna acción inmoral hay cámaras por todos lados , y si los trabajadores tienes una buena actitud , son buenas personas ...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa .	1
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Mala ,ya que no tuve ninguna oferta antes de salir de call ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	3
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Malo, no había ningún tipo de crecimiento económico que me beneficiara...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	3
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Malo , ya que no esto no me motivo a dejar la empresa...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	3

Tabla 3.3

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	“... 1 año fue el tiempo que estuve en el call...”		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“... Buena , es una empresa prestigiosa y de éxito , es buen sitio para trabajar ...”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Malo , porque era muy rutinario y monótono todos los días decir lo mismo y cumplir un spech no es divertido...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	3
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Mi último súper , era una bueno , como todos siempre dando ánimos para seguir incrementado resultados ...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“....Malo, en los últimos meses hacíamos sobre tiempo los cuales eran obligatorios y no remunerados ...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	3

¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , en ese aspecto el Banco es muy cuidadoso hasta en el mínimo detalle me sentía segura trabajando allí ...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , ya que el banco brinda a sus colaboradores todos los beneficios de ley como gratificaciones aguinaldos , etc ...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , nuestros ingresos dependen de nuestro desempeño ya que comisionamos pero si, la comisión es alta al menos yo del sueldo no me puedo quejar ...”	Para el ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... Buena, me llevaba bien con todos mis compañeros de trabajo...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , Lamentablemente el banco no me brindo ningún oportunidad de crecimiento ni internamente ni en otras áreas ...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	1
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente	“...La moral y la actitud de mis compañeros era	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores	1

influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	buena nunca vi nada tachable en ellos..."	para no abandonar la empresa	
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"...Regular ya que solo tuve una propuesta de trabajo antes de abandonar el call..."	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	2
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"...Mala , ya que no me fue motivo para dejar la empresa..."	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	3
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"...Malos , ya que ningunos de esos cambios me afectaba sinceramente ..."	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	3

Tabla 3.4

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	PORCENTAJE
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	“...2 años y 8 meses me mantuve en call ...”		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“... El Banco es una buena empresa con una excelente reputación fue gratificante trabajar allí ...”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“... Regular ya que al principio si era satisfactorio, pero ya después de un tiempo de eta allí todo se volvió rutinario y algo cansado ...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	2
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“... Mi último ex jefe directo , estaba siempre al pendiente del equipo y siempre encontraba las palabras claves para motivarnos , teníamos una buena relación ...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Mala , ya que en los últimos meses no se respetaba el horario establecido en el contrato ...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	2

¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno, ya que la infraestructura del call es muy constituida , me sentía segura trabajando allí ...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“Con respecto a los beneficios que brinda el banco , si eran bueno y sobre todo recibíamos todos los beneficios de ley ...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... La remuneración que recibía era bueno y acorde a laborado ...”	Para el ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...La relación era buena, el call presenta un buen clima para laborar...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , ya que la empresa no brindo ningún tipo de oportunidad de crecimiento, es difícil acceder en el call , casi imposible...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente, Nada	“...No he percibido ninguna acción inmoral Y con respecto a la actitud de los	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores	1

influyente para que no abandone la empresa, porque?	colaborares es buena ...”	para no abandonar la empresa	
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Regular, llegue a tener una oferta laboral antes de salir del call...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	2
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“Mala , mi situación no era buena , y la del mercado tampoco me acompañaba pero igual decidí abandonar la empresa...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	3
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Regular ya que esos cambios eran influyentes con respecto a lo laboral ...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	2

3.5 Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	PORCENTAJE
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	"... Estube en el call 4 cortos meses ..."		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"... Buena ya es es un empresa de prestigio , es un banco líder ..."	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"...Malo, ya que la rutina me parecía fatal y hacia que mis labores se vuelvan cada vez más tediosas ..."	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	3
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	"...Buena, en los meses que estube en el call me pareció muy grato compartir con ellos pues siempre estaban dispuestos a apoyarnos y ello motiva mucho al grupo ..."	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	"...Malo , porque no se cumplía lo estipulado en el contrato ..."	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	3

¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... Buena , la infraestructura era moderna y ello me permitía sentir muy segura y trabajar tranquilamente sin miedo ...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , Estuve un tiempo corto pero en ese tiempo si recibí todos los beneficios al igual que mis compañeros ...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... La remuneración que se recibe es buena y las comisiones son alta estoy me sentía contento con ello...”	Para el ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... Tenía una buena relación con los colaboradores , no conocía a todos pero siempre estaban dispuestos a brindar un saludo , reo que su clima laboral es muy bueno ...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , Como te dije mi tiempo laborando fue corto pero tengo entendido que es complicado ascender son pocos los estores que lo han logrado...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente, Nada	“... Buena en el tiempo que estuve allí no vi nada inmoral por parte de ningún colaborador	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores	1

influyente para que no abandone la empresa, porque?	tenían un excelente actitud todos sin excepción ...”	para no abandonar la empresa	
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Malo , ya que lamentablemente no tuve ninguna oferta laboral ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	3
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Regular, ya que vi que la economía del país había crecido en un tato y ello por ende llevaba a más oportunidades...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica de la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	2
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Regulares , ya que en ese entonces hubo muchos cambios laborales en el entorno , pero no repercutía mucho en mi...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	2

3.6 Tabla

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	PORCENTAJE
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	"... 2 años fue mi tiempo en el BCP..."		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"... El banco es una buena empresa líder , de prestigio , es una buena organización globalmente ..."	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"..Bueno , me gustaba lo que hacía ..."	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	1
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	"... Bueno , en realidad todo son personas agradables dispuestos a entregar todo a su grupo ..."	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	"...Malo , ya que en los últimos meses hacíamos tiempo extra los cuales eran obligatorios y no reconocido ..."	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	3

¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , la infraestructura es muy segura y modera me sentía seguro trabajando allí ...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , con respecto a ello recibimos muchos beneficios , los cuales era muy compensatorios ...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , la remuneración en el banco es buena me sentía muy satisfecho con respecto al sueldo que recibía ...”	Para el ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...La relación con los colaboradores era buena , con todos entre si ...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , el banco no me brindo ningún tipo de crecimiento laboral , durante todo el tiempo ahí a pesar que lo solicite...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente, Nada	“...La moral y la actitud de los colaboradores es buena en todo este tiempo no vi nada	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores	1

influyente para que no abandone la empresa, porque?	inmoral y a todos con buena actitud ...”	para no abandonar la empresa	
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Buena , no tuve ningún tipo de oferta pero se que hay muchas oportunidades ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	1
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“ Buena , ya que influyo en mi decisión....”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	1
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“buenos, ya que había muchos oportunidades respecto a los cambios que suscitaban en ese momento ...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1

Tabla 3.7

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	"... 6 meses..."		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"... La percepción que tengo del BCP es que es una buena empresa sobre todo muy prestigiosa ..."	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"... Malo , La rutina termino por cansarme ..."	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	3
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	"... Buena ya que era una agradable persona , con un buen carácter , comprensivo y sobre	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo	1

		todo sabia ser un buen líder ...”	considera muy influyente este motivo.
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular, por las horas extras que realizamos casi a diario de manera obligatoria...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	2
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , la infraestructura es muy segura y sobre todo moderna ...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“Bueno , ya que era cumplido y sobre todo recibíamos muchos beneficios ...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“ ... La remuneración que recibía era bueno y acorde a laborado ...”	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para	“...Bueno , con respecto a la relación con los colaboradores era muy satisfactoria , se presentaba un	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1

que no abandone la empresa, porque?	buen clima laboral ...”		
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Mala, ya que sé que muchas colaboradoras que tienen ya tiempo en la empresa tampoco han obtenido ninguna oportunidad de crecimiento laboral...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...bueno , no he percibido ninguna acción inmoral o que pueda ser repudiada Y la actitud de los colaboradores es muy buena ...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	1
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Regular , antes de salir del banco tuve oferta de un empleo...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	2
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“Mala , sinceramente no repercutió , es mas eso fue lo que me motivo a no hacerlo ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	3
¿ Con respecto a la cambios	“....Regulares , hubo muchos	El ex colaborador consideraba	2

laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	cambios lo cuales algunos de ellos me beneficiaban y otros	Regularmente influyentes los cambios en el entorno .
---	---	---

Tabla 3.8

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú.

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	"... 2 años ..."		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"... Buena , ya que para mí el BCP , es una empresa líder quien me brindo una oportunidad para desempeñarme laboralmente. La cual tiene mucho prestigio en el mercado ..."	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"... Mala , ya que Sinceramente ya el trabajo ya me había cansado mis labores se volvían cada vez más tediosas ..."	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	3
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	"...Buena ,en los meses que estuve en el call me pareció muy grato compartir con ellos pues siempre estaban dispuestos a apoyarnos y ello motiva mucho al grupo ..."	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	"Bueno , el horario en el que trabajaba me parecía el correcto ..."	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de	1

		acuerdo con su horario de trabajo.	
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Si , la empresa tiene una muy buena infraestructura segura para laborar...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , ya que que los beneficios sociales que brinda la organización son totalmente satisfactorios y son todos lo de ley ...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... La remuneración es buena , y acorde al trabajo que se realizaba en la empresa estaba satisfecha con respecto al sueldo ...”	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , era muy agradable , gozaba de un buen clima laboral ...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Mala , la empresa no me brindo ningún tipo de oportunidad de crecimiento laboral ...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente,	“... Buena , ya percibí una conducta inmoral por parte de	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de	3

Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	un colaborador lo cual al quedar descubierto fue retirado del call , pero con respecto a los demás trabajadores todo bien y con una buena actitud ...”	los colaboradores para no abandonar la empresa	
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Bueno , ya que tuve una buena oferta de trabajo que me motivo dejar la empresa ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	1
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Regular , ya que el país estaba asando una buena situación económica ...”	El ex colaborador considera regularmente influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	2
¿ Con respecto a la cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Malo , ya que había muchas oportunidades a nivel global ...”	El ex colaborador considera nada influyentes los cambios en el entorno .	3

Tabla 3.9

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Peru

.10 Tabla Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESUESTA	CONCLUSION	PORCENTAJE EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	1.0 meses "...9 meses ..."		
¿Cómo considera la empresa e influencia para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente, por que?	"... Bueno, empresa buena clima laboral y ambiente al la cual me me comprometo prestigio para laborar ..."	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call.	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencia para que no abandone su trabajo: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente, por que?	"... Bueno, era satisfactorio y aburrido la." función de gestor de cobranza ..."	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	2
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	"... Buena , es una persona que mucho siempre nos sabe ser motivador" y se consolida con su equipo..."	Para el ex colaborador i ; estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	"... Bueno, porque cuando ingresamos al taller nuestro contrato tenemos una hora establecida de salida y sobre la asistencia de sábados lo cual no se respetaba..."	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	3

¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“Buena , Me sentía segura y tranquila para desempeñar mis funciones..”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , por que en las empresas los beneficios sociales es que se cubren todo en su totalidad , el banco brinda mucho de ellos a sus colaboradores ...”	El ex colaborador los beneficios sociales era muy influyente para no dejar la organización.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular fue el básico , considero las cosas buenas que estaba disfrutando con el jefe es un buen sueldo ...”	Para el ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	2
¿Con respecto a la relación entre los colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , Amical, no se sentía una diferencia de comunicación y me llevaba bien con todos ..”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre los colaboradores para no dejar la empresa	1
¿Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre los colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“.... Malo , cuando estábamos en el momento que no me brindó ningún tipo de crecimiento ni a otro tramo ni a laboral, y tampoco vi que se lo halla brindado a otros colaboradores...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue un colaborador influyente para que no deje el call.	3
¿Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena, respetuosa y colaboradora...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	1

¿ Con respecto a las Ofertas laborales : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Regular la moral de los trabajadores...” era intachable a lo que se podía ver no vi nada inmoral por parte de ellos y con una actitud diaria excelente ...”	El ex colaborador considera influyente la oferta de trabajo que tuvo como colaborador influyente para dejar la organización.	2
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Regulares , pero había más ofertas laborales que no influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?” “... Malo, no tuve ninguna oferta antes de salir de Banco ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica de la situación que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	2
¿ Con respecto a los cambios laborales en la situación económica, era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...regulamente influyente ...” Buena es por ello que deje la organización a pesar de no tener ninguna oferta de trabajo ...”	El ex colaborador considera nada influyente los cambios en la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	2 1
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“Buena , ya que los cambios laborales estaban creciendo notablemente ...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1

3.11 Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	PORCENTAJE
	“...5meses gestione en el call...”		
¿Cómo considera la empresa e influencia	“...Buena , es una empresa de	Para el ex colaborador el Banco	1

para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	prestigio la cual por su trayectoria gano el nombre ...”	de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	
¿El cargo que ocupaba en la empresa influyo para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“... Regular , cuando empecé me encantaba o que hacia pero de allí la rutina deja que sea satisfactorio ...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como regularmente ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	2
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“... Buena , mi último jefe directo era una persona , muy amable , con tino y sobre todo sabia ser líder dirigirnos para el logro de objetivos ...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“Malo , con respecto ello estaba en desacuerdo , en los últimos meses no se respetaba el horario establecido ...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	3
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena, la infraestructura que presenta el banco es muy moderna y sobre todo segura ...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que	“ Los beneficios que brinda el call , si eran buenos y sobre todo recibíamos todos	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organización.	1

no abandone la empresa, porque?	los beneficios de ley ...”		
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno lo que percibía de salario en el call era un monto considerable el cual me hacía sentir satisfecho ...”	Para el ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... La relación existente con los miembros de la organización era totalmente buena el y se sentía ...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , el Banco no me llevo a brindar ningún tipo de crecimiento laboral en mi caso , es muy difícil ascender muchos gestores de más experiencia siguen en sus mismos puestos ...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , La percibía de manera positiva sobre todo respecto a la actitud de los colaboradores , durante el tiempo que estuve allí no vi ninguna conducta inmoral ...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	1
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Bueno , antes de salir del call , tuve varias ofertas de trabajo ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	1

<p>¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?</p>	<p>“... Bueno, lo que me llevo a abandonar la empresa fue una de las ofertas laborales que tuve la cual me entusiasmó mucho y me daba a oportunidad de crecer laboralmente ...”</p>	<p>El ex colaborador considera influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.</p>	<p>1</p>
<p>¿ Con respecto a la cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?</p>	<p>“...Buena , ya que los cambios me permitieron iniciar un nuevo reto ...”</p>	<p>El ex colaborador consideraba muy influyente los cambios en el entorno .</p>	<p>1</p>

3.12 Tabla

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
<p>¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?</p>	<p>9 meses</p>		

¿Cómo considera la empresa e influencia para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Buena, es una institución grande y por ello se cuenta con un buen clima laboral...”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencia para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Buena , Pues un poco rutinaria, pero satisfactoria...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	1
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , una persona predispuesta en la ayuda de trabajo en equipo...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena si, ya que era parte time turno tarde y tenía tiempo de hacer otras actividades...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	1
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , por supuesto, tiene una infraestructura muy moderna donde todos estábamos muy satisfechos con ello...”.	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente	“...Buena ya que Realmente en el call se tiene todo	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes	1

influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	los beneficios respecto a la ley laboral..."	para no dejar la organizacion.	
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	"...Bueno el salario era variable, ya que es de acuerdo a comisiones, hay meses buenos y otros no pero si estaba satisfecha ..."	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	".. buena, ya que se tiene equipos de trabajo y pues se comparte siempre fuera del call lo que nos permitía interactuar más en horario de trabajo, ya que se generaba más confianza..."	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	"Regular , en mi caso, pero si hay otras personas que ascendieron las cuales son contadas pero las hay..."	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	2
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	"...Siempre todos con actitud positiva y con la moral siempre arriba era lo que percibía de cada colaborador..."	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	1
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"...Buena, Si varias, las cuales eran muy tentadora..."	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	1

¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Regular , ya que la situación influyo en mi decisión ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	2
¿ Con respecto a la cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“....Regularmente , ya que si tu tuvo influencia ...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	2

3.13 Tabla

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	PORCENTAJE
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	2 años y 2 meses		

¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Buena , una entidad de prestigio a nivel nacional ...”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Regular , era un puesto donde estábamos expuestos a cambios repentinos y sus metas eran complicadas de lograrlas , no me sentía muy satisfecho ...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	2
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , una persona amable y responsable con su trabajo...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... Mala , nos exigían quedarnos más del horario establecido...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	3
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , todo conforme, Buena infraestructura...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy	“...Bueno, las gratificación y las utilidades	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes	1

influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	cumplieron mis expectativas...”	para no dejar la organizacion.	
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , superior a otras entidades que tienen el horario medio tiempo...”	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , coordial, siempre el compañerismo de por medio...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , en todo el tiempo que estuve laborando las ofertas laborales solo se dieron para cede de lima...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular , antes los cambios repentinos, siempre había una disconformidad y la actitud decaía...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	2
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malas no tuve . ninguna oferta de trabajo ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	3

abandone la empresa, porque?			
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Regular , se podía decir que era un poco respaldador ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	2
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“ ... Regular , había muchas proyectos en el mercado ...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	2

3.14 Tabla

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
--------------	------------------	-------------------	------------------

¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	4meses		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Una Buena opción para jóvenes estudiantes y recién egresados...”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Regular, sinceramente aspiraba a algo más...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	2
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , muy comprometidos con los objetivos del área y con el reconocimiento de sus subordinados...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , porque se ajustaba al horario de mis otras obligaciones...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	1
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no	“...Bueno , un lugar muy cómodo para trabajar...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para	1

abandone la empresa, porque?		que no abandone la organización	
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , Tenemos todos los beneficios según planilla...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno, a decir verdad el sueldo era bueno yo estaba muy conforme con ello ...”	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... Buena , son excelente personas ...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular ya que yo ascendí de tramo de cobranza pero solo un mes no era algo fijo , y ello implicaba variación en las comisiones ...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	2
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , muy comprometidos con las metas y con respecto a la moral nunca vi nada inmoral por parte de los colaboradores ...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	1
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente,	“... Mala, no tuve ninguna	El ex colaborador considera la oferta de trabajo	3

Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	oferta de trabajo ...”	que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“ ...Buena , me pareció que la situación económica del mercado favorecía que dejara la empresa ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	1
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Buena y no me equivoque los cambios me favorecieron mucho ...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1

3.15 Tabla

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	PORCENTAJE
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	7 meses		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Buena , ya que las condiciones de trabajos no son las adecuadas...”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“... , Malo ya que era muy monótono decir y hacer absolutamente todos los días lo mismo ...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	3
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , era una persona amable, carismático , era un buen líder ...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo, porque no se respetaba el horario establecido con respecto al contrato...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	3
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que	“...Regular , porque estábamos en el tercer piso y habían solo dos escaleras al menos	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	2

no abandone la empresa, porque?	yo no me sentía segura ...”		
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“Bueno , esperaba un poco más pero era reconfortarle ...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , yo personalmente no estaba de acuerdo con la gestión que se realizaba con respecto a nuestra remuneración por las horas extras lo cual no era reconocido ...”	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	3
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , a relación era buena , existía un buen clima laboral entre todos los colaboradores ...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , son muy pocas las oportunidades de crecimiento en el call , por no decir casi nunca las hay ...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular, La moral y la actitud era regular existía mucha desmotivación con respecto a los colaboradores por	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	2

	los cambios sucintados ...”		
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“.. Buena , tuve varias en realidad ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	1
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“ ... Buena , por lo que escuchaba en las noticias la economía estaba bien ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	1
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“ ... Bueno ya que gracias a estos cambios puede obtener ofertas laborales rentables ...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1

Tabla 3.16

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del

Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	PORCENTAJE
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	8 meses		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Buena , es una Empresa muy buen y sobre todo con prestigio ...”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“..Buena , me gustaba mucho la función que desempeñaba ...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	1
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , mi ex supervisor era una persona correcta , y siempre con buen ánimo y ganas de contagiar a su equipo ...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... Malo, era demasiado el horario y en algunas ocasiones hasta los sábados laboraba...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no	3

		estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno, si tiene una gran infraestructura y cómodo ambiente de trabajo, claro que se necesita una mejor sala de descanso...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , si cumplía con todos los beneficios de ley eran muy confortables ...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Percibía muy buena remuneración debido a que venía llegando siempre a los primeros cajones...”	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...buen clima laboral, pero como en todo trabajo siempre existe envidia...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo, debido a que existe mucho personal y poquísima vacantes...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3

¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno, grata y muchos son optimistas, aunque hay uno que otro pesimista...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	1
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Bueno , en el momento que estuve dentro sí , pero no acepte y me arrepiento ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	1
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“ ...Buena , era muy motivante ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	1
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Bueno , los cambios eran motivadores en el entorno ...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1

Tabla 3.17

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	1 año	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Buena, una empresa con procesos operativos complejos pero bien controlado para la gestión de cobranza...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Bueno , porque ha sido un cargo nuevo y diferente en comparación a mis otros trabajos anteriores...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena, Cada mes era diferente supervisor, todos son exigentes, realmente es un trabajo en equipo porque buscan alcanzar un mismo objetivo...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que	“...Mala , , el horario si era complicado para mí, y más aún si el trabajo queda en una zona alejada...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	3

no abandone la empresa, porque?			
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , es un ambiente acorde al trabajo, tranquilo. Todo bien...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , ya que Trabajar en una empresa formal, es gozar de muchos beneficios, aparte de los beneficios de ley, otros beneficios como convenios con otras instituciones...”	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno, trabajar en una entidad financiera es trabajar baja comisiones más que todo, si uno llega a meta, se gana muy bien...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena. En un comienzo, cuando uno es nuevo casi no hay confianza ni tampoco te dan la confianza pero poco a poco se conoce a grandes personas con las cuales aprendes mucho...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Mala , a pesar que cada cierto tiempo se presenta oportunidades, una de ellas es tener mas cartera de clientes (de part a full)...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era :	“...El ambiente es bueno, realmente si	El ex colaborador considera la oferta	1

Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	hay un trabajo en equipo..."	de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"Buena, pero no acepte porque estaba empezando en un nuevo trabajo y no era ético dejarlo..."	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	1
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"... Buena , se mantenía estable ..."	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"...Bueno , los cambios me parecían favorables"		1

Tabla 3.18

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	"...Aproximadamente 6 meses..."		

<p>¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?</p>	<p>“...Bueno, desde mi punto de vista es una empresa que de por si ya tiene buena cantidad de años, en el mercado y es uno de los mejores bancos y tiene mucho prestigio...”</p>	<p>Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .</p>	<p>1</p>
<p>¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?</p>	<p>“...Regular, Estaba en el área de cobranzas telefónicas al inicio me pareció interesante pero conforme pasaba el tiempo me di cuenta que mi desempeño era algo monótono, lo mismo era todo los días, llegaba hacia lo que tenía que hacer y de ahí salía...”</p>	<p>Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.</p>	<p>2</p>
<p>¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?</p>	<p>“...Buena, en el último mes de los 6 meses que estuve laborando, el jefe que entro la verdad era una persona muy tratable cualquier duda que tenía la resolvía al toque sin ningún problema porque como se sabe dentro de la empresa siempre hay rotación con respecto a equipos...”</p>	<p>Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.</p>	<p>1</p>

<p>¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?</p>	<p>“...Malo , porque cuando firmamos el contrato el horario era de 7:00 am a 1:30 pm pero la verdad es que no se respetaba eso porque casi siempre por no llegar a los indicadores que se piden del día nos hacía quedar 1 hora más a pesar que muchas veces no se tenía contacto con el cliente ósea no había forma de llegar a la meta...”</p>	<p>Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.</p>	<p>3</p>
<p>¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?</p>	<p>“...Bueno , La verdad que si porque la sede donde yo estaba era un infraestructura moderna, puesto que tiene poco tiempo y si brindaba seguridad ante cualquier percance...”</p>	<p>Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización</p>	<p>1</p>
<p>¿ Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?</p>	<p>“... Bueno , Si porque en los 6 meses que estuve, bueno yo empecé a trabajar en noviembre y para diciembre recibí una gratificación claro no fue un montón porque recién era 1 mes que estaba trabajando si cumplía con lo que yo esperaba junto con un aguinaldo que me dieron...”</p>	<p>El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.</p>	<p>1</p>
<p>¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente, Nada</p>	<p>“...Regular , En cuanto al salario, bueno como te explicaba nos hacían quedar una hora extra y de por si</p>	<p>Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara</p>	

influyente para que no abandone la empresa, porque?	correspondía que nos paguen pero el banco nunca nos dio nada, solo nos daba lo que comisionábamos y el básico...”		
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...si tiene buen clima laboral entrabas en confianza rápido porque siempre hay el temor que como eres nueva, porque había gente que ya estaba tiempo en el banco y como que para entrar en el grupo a veces cuesta un poco pero si me trataron bien desde que llegue...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , en cuanto a crecimiento laboral el tiempo que estuve ahí no vi que nadie ascendía pero por ejemplo habían personas que querían cambiar de área pero no les aceptaban y había chicos que tenían tiempo en el call center y no ascendían seguían en el mismo cargo ...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Era bueno, en realidad nunca vi nada malo ni que vaya en contra de las reglas de la empresa...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	1
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente	“...Regular, la verdad es que me salí como no me sentía a gusto no pensé en otro trabajo ni nada	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente	2

influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	simplemente decidí renunciar..."	influyente para dejar la organización.	
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"....Regular, no había ningún tipo de incremento económico que contribuyera..."	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	2
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"...Regular , ya que si había cambios en poco escala pero los había ..."	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	2

Tabla 3.19

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	11 meses		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Buena, porque el trabajo en equipo es fundamental para poder sacar adelante a la empresa...”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Bueno , me gustaba el trabajo que realizaba ...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	1
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , es un líder, porque supo llevar a su equipo hacia sus metas...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , las horas de recupero (1 hora) no son pagadas...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	3

¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , cumple con mis expectativas, un lugar fresco para desempeñarse con normalidad...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , Aguinaldo, bonos extras, etc. Eran algunos de los beneficios que me brindaban, muy buenos por cierto...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo, Por las horas de recupero no me satisfacía por completo trabajar una hora más sin remuneración al respecto...”	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	3
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno, todos trabajaban en equipo...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular , supe que si habían pero yo no lo logre inclusive gestores más antiguos tampoco lo lograron ...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	2
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada	“..Buena porque todos tenían una meta por cumplir y se llegaba...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores	1

influyente para que no abandone la empresa, porque?		para no abandonar la empresa	
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Bueno, lo cual permitió que crezca profesionalmente...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	1
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Bueno , ya que me permitió tener nuevas oportunidades ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	1
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Buena , ya que los cambios en el entorno lograron que este donde estoy en este momento ... “	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1

Tabla 3.20

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	1 año		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Es una buena empresa a nivel nacional una buena reputación...”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Si era un buen trabajo era bajo presión pero muy satisfactorio...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	1
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , era una persona responsable un líder en su rango encaminaba al equipo hacia los objetivos ...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , muy satisfecho ya que me era accesible realizar otras actividades en mi vida diaria ...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	1
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que	“...Bueno, un ambiente laboral muy grato teniendo en cuenta	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1

no abandone la empresa, porque?	infraestructura y confort..."		
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	"...Buena, Es una empresa que brinda a los trabajadores desde el primer día de trabajo sus beneficios bajo ley ..."	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organización.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	"...Bueno , Es salario muy por encima de lo normal es de acuerdo a comisiones y a la cartera asignada yo me sentía conforme ..."	Para el ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	"Bueno , era muy grato todos unidos para lograr las metas buen ambiente laboral ..."	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	"...Regular , Es de acuerdo al desempeño obtenido durante un periodo podría migrar a otro tramo pero no se me brindó esa oportunidad ..."	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	2
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	"Buena , muy elevada todos muy motivados y con ganas de ser los primeros ..."	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	1
¿ Con respecto a las	"Regular , ya tuve algunas buenas ..."	El ex colaborador considera la oferta de	2

Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?		trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"... Regular , no estaba muy satisfecho con ello ..."	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	2
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"...Buenos , ya que la actualidad hay muchas oportunidades ..."	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1

Tabla 3.21

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	1 año		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Es una buena empresa a nivel nacional que permite identificarnos con ella ...”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Si era un buen trabajo el cual me permitió aprender mucho y por ello estoy agradecido	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	1
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , que era una persona muy amable con carácter de liderazgo y muy empático ...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , muy satisfecho a mi parecer el sueldo lo recompensaba...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	1

¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , Es un ambiente laboral muy grato y sobre todo seguro con todas las medidas necesarias ...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , es una empresa que brinda a los colaboradores todos los beneficios correspondientes de acuerdo a ley los cuales son muy buenos	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... Regular ya que no me parece del todo muy conforme ya que muchas veces íbamos los sábado y hacíamos horas extras no remuneradas	Para el ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	2
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena, Era muy amable , con respecto a cada una de los colaboradores siempre dispuestos a ayudar ...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... Malo , Durante mi estadía en el call , no recibí ningún tipo de oportunidad de ascenso y son muy pocos lo que han experimentado ello ...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente	“Regular , ya que había algunas alternativas ...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores	2

influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?		para no abandonar la empresa	
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Buena , ya que había una economía estable ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	1
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Buenos , por los grandes cambios que se suscitan a diario ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	1

Tabla 3.22

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú.

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	"...3 años..."		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"...Bueno , una empresa con mucho prestigio que brinda muchas oportunidades laboralmente para poder desempeñarse dentro ello y adquirir conocimientos que llenaran de experiencia a uno..."	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"...Regular, ya que las funciones que desempeñaba día a día no me satisfacían totalmente ..."	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	2
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	"...Buena , una persona, bastante directa, quien generalmente se basaba en números y por momentos dejaba de lado ciertos factores los cuales eran vitales para que un personal pueda	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1

	sentir que estaba dentro un buen clima laboral...”		
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular, ya que el horario era bueno pero no se respetaba el horario ofrecido...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	2
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , ya que la empresa te brindaba un gran ambiente de trabajo necesario para que el colaborador pueda desempeñar sus funciones con comodidad...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , Los beneficios que brindaba la empresa son de aquellos beneficios que muy pocas empresas te pueden ofrecer y brindar ya que cumple con todo lo que una empresa podría dar a su personal...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , en mi caso que era un trabajador part time, era un salario bueno, ya que para las horas laboradas se percibía un sueldo atractivo pero para ello tenía que haber un sacrificio en el cual se involucraba el brindar horas extras que no eran	Para el ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1

	cubiertas por la empresa...”		
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Era buena, ya que gran parte de tu tiempo lo pasabas en la empresa y hacia que se forme un buen clima laboral...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular, ya que si existía la oportunidad de crecer laboralmente pero era esporádicamente ...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	2
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno , gran parte del personal mostraba una actitud enérgica la cual hacia que el clima laboral sea bueno...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	1
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Bueno ,ya que se presentaron un par de oportunidades en distintas empresas financieras ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	1
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Buena, ya que la consideraba estable...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	1
¿ Con respecto a la cambios laborales	“... Buenos, siempre existen cambios por	El ex colaborador consideraba	1

era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	lo tanto hay oportunidad...”	Regularmente influyentes los cambios en el entorno .
---	------------------------------	--

Tabla 3.23

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú.

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	5 meses		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“Buena ya que es una empresa líder en el país de gran capital humano”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Malo , era totalmente distinto a lo que ofrecieron”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	3
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena, súper linda muy amable , proactiva “	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1

¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“Malo , porque no se cumple el horario que aparece en nuestro contrato...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	3
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , me parece muy segura , bonita y sobre todo es muy espacioso ...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿ Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena, Se preocupa mucho por el colaborador en ese aspecto, muy buena...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“Malo , en otras instituciones están con un mejor básico, “	Para el ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	3
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , todos en el call , son muy buenas personas eh hecho grandes amistades ...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente	“...Malo , ninguna oportunidad de crecimiento lo cual era frustrante ...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3

influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?			
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular, Había días que todos se mostraban con buena actitud y moral, pero días que se sentía la frotación y el estrés...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	2
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Regulares, ya que veía oportunidades lejos de la ciudad ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	2
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Regular , no estaba muy estable ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	2
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Bueno, en todo aspecto los cambios son esenciales y sobre todo constantes ...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1

Tabla 3.24

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	PORCENTAJE
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	2 años y 3 meses	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Buena ya que es una organización de calidad y sobre todo seguridad ...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Buena , fue por el tema de que me dieron un horario más adecuado para mí y podía hacer otras cosas en mis tiempos libres...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , En el tiempo trabajado creo que le falto saber cómo tratar más a sus empleados en cuanto la forma como dirigirse a ellos y escuchar sus consultas...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	3

¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular, Al principio no, pero después si tuve un horario que me era más adecuado...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	2
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , Por una parte si pero hubo ciertos aspecto que pudieron mejorar o implementar para que los empleados se sientan más cómodos, pero si me sentía satisfecho ...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , en cuanto a beneficios considero que si eran los adecuados y por esa parte me sentí cómodo...”	Para el ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular , Creo que no era el adecuado y pudo haber sido algo más debido al tiempo y funciones que realizábamos día a día...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	2
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , entre los colaboradores éramos todos más comunicativos ya que siempre nos apoyábamos el uno con el otro para cumplir nuestras funciones y nos reuníamos para distintas actividades para	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	1

	conocernos mejor...”		
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“..Regular , ya que la verdad solo era dentro de la misma área pero no para poder postular a un área distinta del banco , pero igual casi nunca se daba es más yo nunca tuve la oportunidad ...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	2
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular , De una forma no todos estaban satisfechos debido a que ya se sentían cansados de trabajar en lo mismo y esperaban obtener algo mejor antes de retirarse...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	2
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Regular , tuve otras ofertas pero no las acepte debido a los horarios que me indicaban...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	2
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Buena , se mantenía la economía..”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente, Nada	“... Buena, ya que los cambios en el entorno nunca serán malos...”		1

influyente para que abandone la empresa, porque?

Tabla 3.25

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú.

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	PORCENTAJE
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	“...6 meses...”		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Buena, Es un banco bien posicionado en el mercado, pero tiene mucho que mejorar...”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una buena empresa.	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Regular, porque era un trabajo rutinario, todos los días hacer lo mismo y no se aprendía temas bancarios a detalle...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como Regular	2
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena, Una persona amigable, humilde, exigente y motivador...”	El ex colaborador tiene una opinión buena, estaba conforme con su ex jefe directo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para	“...Malo, porque tenía que levantarme temprano para estar en el call 6:50 am. Luego hasta las 6:00 pm. Hora extra no remunerable...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba era malo	3

que no abandone la empresa, porque?			
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena, tenía un ambiente tranquilo, acogedor, con todas las medidas de seguridad...”	Para el ex colaborador la infraestructura era Bueno	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo , No nos brindaban muchos beneficios...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran buenos, estaba conforme.	3
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo ,pésimo salario, sueldo básico que no alcanza en lo absoluto para nuestros gastos cotidianos. Las comisiones tiene límites y existían asesores que no comisionaban solo por no llegar a efectividad, pero si en cajón. El esfuerzo no era reconocido...”	El ex colaborador su salario era malo	3
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Era bueno, porque a pesar de la competencia que existía, la mayoría eran amigables y nos apoyábamos unos a otros ...”	El ex colaborador consideraba buena la relación con los colaboradores.	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre	“... Malo , porque existían asesores que venían trabajando más de 2 años y seguían en su mismo	La perspectiva del ex colaborador es malo.	3

colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	puesto, otros renunciaban, etc. ...”		
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Regular , La actitud era primordial mantenerla, por lo tanto en su mayoría teníamos una excelente actitud. la moral no creo que todos la tenían creo que la percibía negativamente”	El ex colaborador consideraba regular la moral y actitud de sus compañeros.	2
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“ ... Regular , con la economía nunca se sabe ...”	El ex colaborador considera buena la situación económica del mercado.	2
¿ Con respecto a la cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Bueno, los cambios siempre son buenos es mas muy beneficiosos con respecto a todo lo que implica...”	El ex colaborador considera bueno los cambios en el entorno.	1

Tabla 3.26

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	“...3 años 7 meses ..”		

<p>¿Cómo considera la empresa e influencia para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?</p>	<p>“...Es un buen banco , justo y muy prestigioso ...”</p>	<p>Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .</p>	<p>1</p>
<p>¿El cargo que ocupaba en la empresa influencia para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?</p>	<p>“...Malo , realmente no me gustaba estaba más por necesidad ...”</p>	<p>Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.</p>	<p>3</p>
<p>¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?</p>	<p>“...Bueno , son muy buenos , altamente competitivas y dan mucho apoyo a sus equipos ...”</p>	<p>Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.</p>	<p>1</p>
<p>¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?</p>	<p>“...Malo , porque como full yo trabaja 13 horas y adicionarnos horas extras era muy estresante ...”</p>	<p>Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.</p>	<p>3</p>

¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Buena , si me parecía excelente y muy segura todo con respecto a infraestructura estaba aprobado por defensa civil ...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“... Buenos , Muy buenos con los descuentos credicop y EPS, etc...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Bueno, En comparación a otras entidades financieras se gana un poco mas con menos rango de instrucción...”	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...El clima laboral de la organización s muy bueno todos tiene una buena relación entre si , al menos eso es lo que eh percibido ...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Malo, nunca recibí ninguna a pesar que lo solicite y creo q me lo merecía...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente, Nada	“...Buena, A los colaboradores que conozco son muy buenas personas y	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los	1

influyente para que no abandone la empresa, porque?	excelentes profesionales...”	colaboradores para no abandonar la empresa	
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Regular , pero prefiero no hablar de ello ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	2
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Regular , ya que estaba muy inestable ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	2
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“ ...Buena , los cambios en el entorno siempre serán buenos ...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1

Tabla 2.27

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú.

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	EVIDENCIA
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	“...2 años...”		
¿Cómo considera la empresa e influencio para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“...Buena , una de las mejores empresas a nivel de banca...”	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencio para que no abandone su trabajo Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	“..., ya que no ejercía lo que en realidad es mi carrera...”	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	3
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	“...Una excelente persona...”	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	1
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que	“...La hora de entrada está bien pero la de salida no. Se trabaja de 7 am a 6 pm. Prácticamente...”	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que se quedara ya que no estaba de	3

no abandone la empresa, porque?		acuerdo con su horario de trabajo.	
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Si respecto a infraestructura y equipo, tiene lo mejor...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	1
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...A diferencia de otras empresas los beneficios de BCP son superiores...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Acorde al promedio en otras empresas del sector, estoy satisfecho ...”	Para el l ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	1
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Muy buen clima laboral. Una relación bastante amable..”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...NO, en ese punto las oportunidades de crecer son escasas en el área al cual pertenecía...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	3
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente,	“...Todos con muy buen actitud a	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de	1

Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	pesar del estrés laboral..."	los colaboradores para no abandonar la empresa	
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"Buen , tuve ofertas de otras entidades del sector..."	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	1
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	"... Regular ya que la situación económica suele ser voluble ..."	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	2
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	".... Buena , ya que los cambios suelen ser siempre buenos y sobre todo con la oferta d trabajo que logre ..."	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1

Tabla 3.28

Entrevista efectuada al ex colaborador del call center del Banco de Crédito del Perú

ITEMS	RESPUESTA	CONCLUSION	PORCENTAJE
¿Cuánto tiempo estuvo laborando en la organización?	"...3 años ..."		
¿Cómo considera la empresa e influencia para que se quedara: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"...Una mala percepción ya que es una empresa que no tiene bien definida su estructura y sus roles jerárquicos no están definidos ..."	Para el ex colaborador el Banco de Crédito era una empresa de prestigio, la califica como una buena empresa. Y fue muy influyente para que permaneciera en el call .	1
¿El cargo que ocupaba en la empresa influencia para que no abandone su trabajo: Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente porque?	"...No, ya que no se me daba la autonomía suficiente para la toma de decisiones..."	Al ex colaborador consideraba el cargo que ocupaba como malo ya que no le gustaba el cargo que ocupaba en la empresa es por ello que fue nada influyente para que se quedara en la empresa.	3
¿La opinión que tiene sobre su ex jefe, fue : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente , para que no abandone la empresa, porque?	"...Una persona prepotente con liderazgo autoritario y baja autoestima porque siempre menospreciaba a los demás para ser el centro de atención..."	Para el ex colaborador i estaba conforme con su ex jefe directo considera muy influyente este motivo.	3
¿ El horario de trabajo era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente, Nada	"...Bien, ya que era un horario flexible, y no se sobre todo que te obligaban a tener sobre carga horaria..."	Para el ex colaborador en el horario en cual laboraba no era influyente para que	3

influyente para que no abandone la empresa, porque?		se quedara ya que no estaba de acuerdo con su horario de trabajo.	
¿ La infraestructura era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Si, tenía todas las herramientas para desarrollar una buena labor, tanto en lo tecnológico como ergonómico...”	Para el ex colaborador la infraestructura era muy influyente para que no abandone la organización	3
¿Con respecto a los beneficios sociales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Eran mínimos, como por ejemplo en el caso de las utilidades la participación era mínima por que la empresa tomaba la decisión de invertir en nuevas unidades de producción...”	El ex colaborador los beneficios sociales eran muy influyentes para no dejar la organizacion.	1
¿ Con respecto al salario era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...El salario era acorde con los del mercado así que no había ningún problema...”	Para el ex colaborador el salario fue muy influyente para que se quedara	2
¿ Con respecto a la relación entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...Entre compañero de trabajo la relación muy buena, cordial, el problema era con los jefes de las demás áreas ya que como no había una jerarquización adecuada todos creían tener el poder de decisión...”	El ex colaborador consideraba muy influyente la relación entre colaboradores para no dejar la empresa	1
¿ Con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral entre colaboradores era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que	“...No, no se me brindó la oportunidad de ascender ni de tramo ni a otras áreas , una gran decepción ...”	La perspectiva del ex colaborador es que no fue nada influyente el crecimiento laboral para que no deje el call.	1

no abandone la empresa, porque?			
¿ Con respecto a la moral y actitud era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que no abandone la empresa, porque?	“...No estaban comprometidos con la labor ...”	El ex colaborador muy influyente la moral y actitud de los colaboradores para no abandonar la empresa	2
¿ Con respecto a las Ofertas laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Buena ,ya que tuve ofertas de de tres Empresas de las cuales la que escogí aun es mi centro de trabajo ...”	El ex colaborador considera la oferta de trabajo que tuvo como regularmente influyente para dejar la organización.	1
¿ Con respecto a la situación económica era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“... Buena , ya que la situación económica influyo mucho en mi decisión con respecto a la empresa ...”	El ex colaborador considera nada influyente la situación económica la situación económica del mercado como para abandonar la empresa.	1
¿ Con respecto a los cambios laborales era : Muy influyente, Regularmente influyente, Nada influyente para que abandone la empresa, porque?	“...Buena , ya que ello que estos cambios influyeron en donde estoy ahora ...”	El ex colaborador consideraba Regularmente influyentes los cambios en el entorno .	1

ADMINISTRACION

DE RECURSOS HUMANOS

QUINTA EDICIÓN



desarrollada por la organización. A menudo, es el principal medio utilizado para diagnosticar y determinar las causas de la rotación de personal. Algunas organizaciones sólo aplican la entrevista de retiro a los empleados que dimiten por iniciativa propia. Otras la aplican indistintamente a todos los empleados que se desvinculan, tanto a los que deciden retirarse como a los que son despedidos por motivos de la organización. Debe aplicarse esta última modalidad para llevar una estadística completa acerca de todas las causas de retiro.

En términos generales, la entrevista de retiro debe abarcar los siguientes aspectos:

1. Motivo del retiro (por decisión de la empresa o del trabajador)
2. Opinión del empleado respecto de la empresa
3. Opinión del empleado acerca del cargo que ocupa en la organización
4. Opinión del empleado sobre su jefe directo
5. Opinión del empleado acerca de su horario de trabajo
6. Opinión del empleado acerca de las condiciones físicas del ambiente en que desarrolla su trabajo
7. Opinión del empleado sobre los beneficios sociales otorgados por la organización
8. Opinión del empleado acerca de su salario
9. Opinión del empleado sobre las relaciones humanas existentes en su sección
10. Opinión del empleado acerca de las oportunidades de progreso que le brindó la organización
11. Opinión del empleado respecto de la moral y la actitud de sus compañeros de trabajo
12. Opinión del empleado acerca de las oportunidades que encuentra en el mercado laboral.

En general, estos aspectos se resumen en un formulario de entrevista de retiro en donde se registran las informaciones y respuestas. La opinión del empleado refleja su percepción de la situación y permite identificar los problemas existentes y las posibles disonancias que causan la rotación de personal. En la entrevista de retiro, se pide información referente a los aspectos que están bajo control de los empleados o son claramente percibidos por ellos. Los datos obtenidos en las entrevistas de retiro pueden tabularse por sección, departamento, división o cargo para detectar

FODA

“BANCO DE CREDITO DEL PERÚ” TU BANCO LIDER

FORTALEZA:

- Liderazgo en sistema bancario Peruano.
- Amplia presencia en plazas donde el BCP es la única oferta bancaria.
- Participación estratégica el sistema integrado de Administración financiera.
- Buen Clima laboral en la mayoría de sus sedes.
- Capacidad y experiencia el crecimiento de programas sociales.
- Tecnología de vanguardia.
- Excelente infraestructura.

DEBILIDADES:

- Insuficientes canales de atención para satisfacer la demanda.
- Recursos Humanos con baja competencia para el logro de la misión del banco.
- Dificultad en integración digital por parte de los empleados.
- Alto costo de planilla pasiva del banco.
- Alta Rotación del personal en algunas áreas del banco.



OPORTUNIDADES:

- Bajos niveles de intermediación Financiera.
- Creciente avance de las tecnologías de información que permite una sólida Gestión.
- Priorización y apoyo del estado a las MYPES que genere Demanda de Recursos Financieros.
- Alto potencial de Crecimiento en zonas no atendidas

AMENAZAS:

- Creciente interés de la banca privada en la cartera de clientes del banco.
- Riesgo Sistemático de Crisis Financiera **internacional**.
- Fenómenos naturales que perjudican la Rentabilidad del banco.
- Flexibilidad de la banca privada para operar con amplia libertad y responder rápidamente a las exigencias del mercado.
- Ingreso de nuevos competidores internacionales.

Libro1-Autoguardado - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas

D18

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1												
2		Ceses de colaboradores BCP- Cobtel Trujillo										
3												
4												jun-15
5		MATRICULA	NOMBRES	INICIO	FIN							
6	s44225	Luis Valdivieso Morales	15/01/2015	28/06/2015								
7	s33644	Maria Venzolo Aristes	18/03/2015	15/06/2015								
8	s33861	Rocio Andrade Ruiz	17/06/2014	25/06/2015								
9	s33675	Dianala Perez Mejia	17/06/2015	20/06/2015								
10	s44516	Renato Valladares Ruiz	15/04/2015	02/06/2015								
11												jul-15
12		MATRICULA	NOMBRES	INICIO	FIN							
13	s33358	Favio Linares Suncion	17/02/2014	15/07/2015								
14	s33567	Renzo Villanueva Bazan	08/03/2015	16/07/2015								
15	s44579	luis Prada James	15/06/2015	17/07/2015								
16	s44973	Pierina Maviz Gerra	15/06/2015	18/07/2015								
17	s33679	Isabela Gutierrez Placencia	15/07/2014	19/07/2015								
18												
19												
20												
21												ago-15
22		MATRICULA	NOMBRES	INICIO	FIN							
23	s44678	Stephano Rojas Llanos	15/07/2015	12/08/2015								

Hoja1 Hoja5 nueva Promo Trujillo Datos Planilla Laboral

Libro1-Autoguardado - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas

D18

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
19													
20													
21													ago-15
22		MATRICULA	NOMBRES	INICIO	FIN								
23	s44678	Stephano Rojas Llanos	15/07/2015	12/08/2015									
24	s33655	Piero Lescano Valdez	18/06/2013	17/08/2015									
25	s33457	Almendra Iezama Ruiz	15/12/2014	29/08/2015									
26													
27													sep-15
28		MATRICULA	NOMBRES	INICIO	FIN								
29	s44784	Miluska Bazan coveñas	15/08/2015	10/09/2015									
30	s44654	Jackeline Melendez	15/08/2015	20/09/2015									
31	s44987	Tita Perez Soli	15/08/2015	17/09/2015									
32	s33895	Kevin Iedesma Boquet	22/12/2013	29/09/2015									
33													
34													oct-15
35		MATRICULA	NOMBRES	INICIO	FIN								
36	s44895	Rodrigo Fernandez Prado	18/08/2015	09/10/2015									
37	s44856	Jose Neyra Siccha	15/10/2015	30/10/2015									
38	s33985	Alondra Benites Polo	15/08/2015	11/10/2015									
39													
40													
41													nov-15

Hoja1 Hoja5 nueva Promo Trujillo Datos Planilla Laboral

Libro1-Autoguardado - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos

F51

MATRICULA	NOMBRES	INICIO	FIN
			nov-15
s55789	Marian Arujo Rosales	01/11/2015	12/11/2015
s44986	Claudia Flores Marin	15/08/2015	19/11/2015
s33875	Lucero Rivera Mitricg	14/08/2014	20/11/2015
s55859	Juana Mercado Arana	15/08/2015	29/11/2015
s55873	Carlos bustamante Neira	16/09/2015	29/11/2015
s55239	Aroon Bazan Martos	15/05/2015	30/11/2015
s44961	Rut Perez Maiños	20/09/2015	28/11/2015
s33268	Fabiola Gallardo Montenegro	14/08/2013	20/11/2015

Hoja1 Hoja5 nueva Promo Trujillo Datos Planilla Laboral

excel-bcp - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos

J40

Ceses de Colaboradores del BCP- Cobetel Trujillo

dic-15

MATRICULA	NOMBRES	INICIO	FIN
S33151	Maria Ramirez Peralta	15/06/2014	28/12/2015
s32543	Jose amirez Tirado	14/09/2014	29/12/2015
s45423	Rosa Salzar Broberth	17/04/2015	30/12/2015
S33213	Luz Mercado Rojas	13/08/2015	20/12/2015
S3648	Rezo Trujillo Benitez	19/03/2015	29/12/2015
S2689	Diana Galarreta Briceño	20/08/2013	30/12/2015

ene-16

MATRICULA	NOMBRES	INICIO	FIN
S55212	Juleysi Segura Saldaña	15/11/2015	20/01/2016
S31592	Junior Torres satalaya	13/09/2014	26/01/2016
S38235	Maria Flores Llerena	17/04/2015	30/01/2015
S29374	Leonardo Arriaga placensia	13/08/2015	20/01/2015

Hoja1 Hoja5 nueva Promo Trujillo DATAS PLANILLA LABORAL

Libro1 - Excel (error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas

H6

feb-16														
MATRICULA	NOMBRES		INICIO	FIN										
s55212	Nataly Castillo Cornejo		15/11/2015	29/02/2016										
s31592	Junior Torres satalaya		19/09/2014	26/02/2016										
mar-16														
MATRICULA	NOMBRES		INICIO	FIN										
s31558	Luis Alfredo Morales Careres		18/06/2015	30/03/2016										
s31601	Denís Tito Vargas Medina		19/08/2015	30/03/2016										
abr-16														
MATRICULA	NOMBRES		INICIO	FIN										
s55760	Jose Ponce Castillo		15/08/2015	28/04/2016										
s464396	Roger Ramon Calvo		19/05/2014	30/04/2016										
s33194	Raul Namoc alvarez		15/06/2014	30/04/2016										
s38802	Carolina Araujo Ruiz		15/06/2014	29/04/2016										
s55210	Jayra Sandoval Mariños		15/11/2015	28/04/2016										

Hoja1 Hoja5 nueva Promo Trujillo DATAS PLANILLA LABORAL

LISTO

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas

H6

abr-16														
MATRICULA	NOMBRES		INICIO	FIN										
s55760	Jose Ponce Castillo		15/08/2015	28/04/2016										
s464396	Roger Ramon Calvo		19/05/2014	30/04/2016										
s33194	Raul Namoc alvarez		15/06/2014	30/04/2016										
s38802	Carolina Araujo Ruiz		15/06/2014	29/04/2016										
s55210	Jayra Sandoval Mariños		15/11/2015	28/04/2016										
s55203	Francia Cebedon Gonzales		15/11/2015	20/04/2016										
s33157	Janet Criado bellodas		18/05/2014	30/04/2016										
s55198	Karla Holguin Algarate		15/11/2015	15/04/2016										

Hoja1 Hoja5 nueva Promo Trujillo DATAS PLANILLA LABORAL

