



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
PIRHUA

# PROPUESTA PARA REDUCIR LA ROTACIÓN ENTRE LOS FUNCIONARIOS BANCA EMPRENDEDORES DE SCOTIABANK EN LA CIUDAD DE CHICLAYO

Ana Farfán-Guerra y Rommy Solis-  
Napanga

Piura, noviembre de 2018

PAD-ESCUELA DE DIRECCIÓN

Máster en Dirección de Empresas

Farfán, A. y Solis, R. (2018). *Propuesta para reducir la rotación entre los Funcionarios Banca Emprendedores de Scotiabank en la ciudad de Chiclayo* (Trabajo de investigación de Máster en Dirección de Empresas). Universidad de Piura. PAD-Escuela de Dirección. Piura, Perú.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](https://repositorio.institucional.pirhua.edu.pe/)

## Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general la elaboración de una propuesta para reducir la rotación de personal entre los Funcionarios Banca Emprendedores de Scotiabank en Chiclayo. Se ha tomado esta área en específico, pues es en la que se observa que existe un mayor nivel de rotación de personal, en relación a las otras áreas de la organización.

Esta investigación tiene un diseño no experimental, del tipo transversal descriptivo y con un enfoque cualitativo.

Una de las conclusiones más relevantes fue que el nivel de rotación de personal entre los funcionarios antes mencionados, es alto. En referencia a la propuesta para reducir la rotación de personal en la organización en estudio, es necesario mejorar sus remuneraciones, especialmente en cuanto a su programa de comisiones e incentivos; entregarles oportunidades de crecimiento e inclusive formación personal, así como también se necesita revisar el diseño de cargos para redistribuir la carga laboral, de tal forma que le dedique el tiempo necesario a su familia, que un componente importante para el equilibrio del trabajador (Familia-Trabajo-Colaborador).

Por último, enfocarse en mejorar el clima organizacional, las relaciones interpersonales, comunicación efectiva, compromiso y en general que inicien su proceso de mejora continua personal y profesional.



**UNIVERSIDAD DE PIURA  
PAD-ESCUELA DE DIRECCIÓN**



**Propuesta para reducir la rotación entre los Funcionarios  
Banca Emprendedores de Scotiabank en la ciudad de Chiclayo**

**Trabajo de investigación para optar el Grado de  
Máster en Dirección de Empresas**

**Ana Rocio Farfán Guerra**

**Rommy Abigail Solis Napanga**

**Asesor: Ph. D. Angela Carrasco Eléspuru**

**Piura, noviembre 2018**



## Tabla de contenido

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introducción .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>Capítulo 1 Marco teórico .....</b>                               | <b>7</b>  |
| 1.1. Antecedentes .....   | 7         |
| 1.2. Bases teóricas .....   | 11        |
| 1.2.1. La rotación de personal .....                                | 11        |
| <b>Capítulo 2 Materiales y métodos .....</b>                        | <b>21</b> |
| 2.1. Tipo y diseño de la investigación de estudio .....             | 21        |
| 2.2. Población, muestra de estudio y muestreo .....                 | 21        |
| 2.3. Operacionalización de variables .....                          | 22        |
| 2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. .... | 23        |
| 2.5. Plan de procesamiento y análisis de información .....          | 23        |
| <b>Capítulo 3 Resultados y discusión .....</b>                      | <b>25</b> |
| <b>Capítulo 4 Propuesta de mejora .....</b>                         | <b>35</b> |
| <b>Conclusiones y recomendaciones .....</b>                         | <b>39</b> |
| <b>Referencias bibliográficas .....</b>                             | <b>41</b> |