



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON
LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN
FINANCIERA CREDISCOTIA JAÉN – 2019**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor(es):

Bach. Guevara Fernández Karely

Bach. Guevara Fernández Norely

Asesor:

MG. Silva Gonzales Liset Sugeily

Línea de investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel– Perú

2020



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN FINANCIERA CREDISCOTIA
JAÉN – 2019**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor(es):

Bach. Guevara Fernández Karely

Bach. Guevara Fernández Norely

Pimentel– Perú

2020

RESUMEN

La investigación realizada se denomina relación entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente en la Financiera Crediscotia. La rotación del personal se entiende como la salida de colaboradores y el ingreso de otros para reemplazarlos en el trabajo. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la rotación del personal y la satisfacción del cliente en la financiera Crediscotia - Jaén. La metodología utilizada en la investigación es descriptiva correlacional de corte transversal, con un diseño no experimental se utilizó una muestra interna conformada por 18 colaboradores y una muestra externa de 361 clientes de la financiera. Los participantes fueron evaluados en base a un cuestionario estructurado. Los resultados indican que el nivel de rotación de personal de la financiera Crediscotia de la ciudad de Jaén 2019, es de un 50.56%, es alto ya que supera el parámetro de rotación de personal en el Perú que oscila de 5 y 10%. El personal que ingresa a la financiera, no tiene un reclutamiento y selección adecuado, el nivel de satisfacción del personal de la financiera Crediscotia de la ciudad de Jaén 2019; es criticada en un 50%, esto se ve reflejado en un escaso vínculo con los clientes, capacitación para conocer los productos y servicios que se ofrece. Se concluye que existe una alta rotación de personal y la satisfacción del cliente es baja, por lo tanto, existe relación inversa fuerte entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente en la financiera Crediscotia, queda demostrado mediante la prueba del coeficiente de correlación del Rho de Spearman.

Palabras claves: Atención al cliente, Despido, Renuncia, Rotación de personal, Satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The research carried out is called the relationship between staff turnover and customer satisfaction in Financier Crediscotia. The rotation of the personnel is understood as the exit of collaborators and the entrance of others to replace them in the work. The objective of the research was to determine the relationship between staff turnover and customer satisfaction in the Crediscotia - Jaén financial company. The methodology used in the research is descriptive correlational cross-sectional, with a non-experimental design was used an internal sample consisting of 18 employees and an external sample of 361 customers of the financial. The participants were evaluated based on a structured questionnaire. The results indicate that the level of personnel rotation of the Crediscotia financial institution in the city of Jaen 2019 is 50.56%, it is high since it exceeds the staff turnover parameter in Peru, which ranges from 5% to 10%. The personnel that enters the financial one, do not have an adequate recruitment and selection, the level of satisfaction of the personnel of the financial Crediscotia of the city of Jaén 2019; is criticized by 50%, this is reflected in a poor link with customers, training to know the products and services offered. It is concluded that there is a high turnover of staff and customer satisfaction is low, therefore, there is a strong inverse relationship between staff turnover and customer satisfaction in the financial Crediscotia, is demonstrated by the correlation coefficient test of the Rho from Spearman.

Keywords: Customer service, Dismissal, Disclaimer, Staff rotation, Customer satisfaction.