

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**Escuela de Administración**



**Influencia de la capacitación en la fidelización de los clientes de compartamos  
financiera, Casma-2016.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

CARRASCO HUERTA EMELI ARACELI

CHIMBOTE

2016

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como propósito determinar cómo influye la Capacitación del personal, en la Fidelización de los clientes de Compartamos Financiera, Casma. Por otra parte, el trabajo de investigación presenta la siguiente hipótesis: La capacitación recibida por el personal influye de manera positiva en la fidelización de las clientes de Compartamos Financiera, agencia Casma, 2016. En la metodología se trata de una investigación de nivel correlacional causal, de tipo descriptivo. La población estuvo constituida por los colaboradores de Compartamos Financiera, Agencia Casma y también por la población femenina de la ciudad de Casma que son clientas de la empresa. Se analizó y determinó si influye mucho o no la capacitación del personal, en la fidelización de las clientas de Compartamos Financiera, Casma. Con los resultados obtenidos de la presente investigación se buscó hacer recomendaciones para que la gerencia realice sus mejoras a nivel organizacional. Por último, la investigación tuvo como propósito generar conocimientos que resulte válido y confiable para futuras investigaciones sobre temas afines.