



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO INTERBANK  
A TRAVÉS DEL USO DE SUS CANALES ELECTRÓNICOS  
EN LA CIUDAD DE CHICLAYO**

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

**AUTORA**

**Palomino Castro Juana Karen**

**Pimentel, Octubre de 2015**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el uso de los canales electrónicos y la fidelización de los clientes del Banco Interbank del Perú, Tienda Principal (oficina) – Chiclayo.

El método empleado es hipotético – deductivo y descriptivo, conformada por 246 clientes como población, se ha tomado a una porción de toda la muestra para obtener una mayor fidelidad; el resultado reveló una correlación positiva perfecta al ser 0,627; es directa porque el uso de los Canales Electrónicos incrementa la fidelización de los clientes (. Y además el Sig. (bilateral) es de 0,000 que es menor que 0,05 esto indica que la relación es significativa. Siendo (p - value = 0.000) ( $p < 0.05$ ).

La conclusión es que existe relación en la fidelización de los clientes del Banco Interbank a través del uso de sus canales electrónicos en la ciudad de Chiclayo.

## **ABSTRACT**

This research aims to determine the relationship between the use of electronic channels and customer loyalty Interbank Bank of Peru Home Store (office) - Chiclayo.

The method is hypothetical - deductive and descriptive , consisting of 246 customers as people, have taken a portion of the entire sample for greater fidelity ; the result showed a perfect positive correlation being 0.627; is straightforward because the use of electronic channels increased customer loyalty ( And the Sig (bilateral ) is 0.000 which is less than 0.05 it indicates that the relationship is significant Being ( p - value = 0.000 ) (  $p < 0.05$ ).

The conclusion is that there is a relationship in customer loyalty Interbank Bank through the use of its electronic channels in the city of Chiclayo.