

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN FINANZAS Y MERCADOS FINANCIEROS

TESIS

**FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES Y EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES DEL BANCO FALABELLA DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO**

Presentado por:

ISABEL CANDICE MÓNICA CHUFANDAMA HERRERA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN FINANZAS Y
MERCADOS FINANCIEROS**

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

**LIMA – PERÚ
2021**

RESUMEN

El objetivo general de la tesis fue determinar la influencia de la fidelización del cliente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella del distrito de San Isidro.

El tipo de investigación fue el aplicado, el nivel explicativo y el método Ex Post Facto.

La población estuvo compuesta por los 2,340 trabajadores del banco Falabella Perú S.A. (SUNAT, 2019). El tamaño de la muestra fue de 330 trabajadores del banco Falabella Perú S.A.

Se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la fidelización del cliente influye inversamente en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella del distrito de San Isidro.

Palabras claves: Fidelización, Fidelización del cliente, Nivel de morosidad, Clientes, Banco.

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to determine the influence of customer loyalty on the level of delinquency of customers of Banco Falabella in the district of San Isidro.

The type of research was applied, the explanatory level and the Ex Post Facto method.

The population was made up of the 2,340 workers of the bank Falabella Peru S.A. (SUNAT, 2019). The size of the sample was 330 workers of the bank Falabella Peru S.A.

Hypothesis testing was carried out, using the statistical test known as Spearman's correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that customer loyalty has an inverse influence on the level of delinquency of customers of Banco Falabella in the San Isidro district.

Key words: Loyalty, Customer loyalty, Default level, Customers, Bank.