

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**Calidad de los servicios y recaudación de fondos en el  
área de cobranzas de la empresa Scotiabank agencia  
Sullana**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

**Autor**

Balcazar Cordova, Liliana Elizabeth

Sullana – Perú  
2018

## ABSTRACT

La investigación tuvo como propósito describir cómo la calidad de los servicios influyó en la recaudación de fondos en el área de cobranzas de la Empresa SCOTIABANK Agencia Sullana. Tomando en cuenta los objetivos del estudio, la metodología adoptada fue de tipo no experimental, aplicada transaccional o transversal descriptiva considerándose una muestra conformada por 100 clientes y 20 colaboradores a quienes se les aplicó dos cuestionarios de 19 y 9 preguntas respectivamente. Los datos fueron procesados y analizados utilizando la estadística descriptiva para lo cual se emplearon tablas de frecuencias simples y gráficos circulares. Se evidenciaron que un 88% de los clientes consideraron que los colaboradores de la empresa son frecuentemente eficientes al momento de brindar el servicio de cobranzas, un 78% opinó que con frecuencia existe seguridad altamente calificada en la empresa SCOTIABANK agencia Sullana, un 70% opinó que frecuentemente la agencia ofrece calidad y confiabilidad a momento de realizar sus transacciones, En un 60% la percepción fue positiva sobre la capacidad de respuesta del colaborador cuando necesita que el cliente le solucione un problema en los productos ofrecidos por la empresa, el 68% opinó que frente a un problema a veces la empresa se muestra con firmeza y sincero compromiso por resolverlo, el 66% de los clientes opinó que frecuentemente existe en la agencia seguridad altamente calificada que permite realizar un servicio de cobranza eficiente, es decir los clientes reconocieron que la seguridad que ofrece la empresa da lugar un servicio de cobranza excelente, el 83 % de los clientes opinaron que no es rentable el interés en el atraso de la tarjeta que cobra, el 75 % de los colaboradores opinaron que en el área de recaudación de fondos existe un registro diario de actividades que reflejan honestidad, observándose en la empresa estrategias más rentables como lo es un registro diario en el área de recaudación de fondos. Finalmente se evidenció que La calidad de los servicios incide de manera positiva ya que se brinda

una atención basada en el principio moral e institucional siendo eficientes y capaces de resolver problemas.