

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



**Calidad de los servicios y recaudación de fondos en el área de cobranzas de la  
Empresa Scotiabank Agencia - Sullana**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

DAMIAN SIANCAS MIRIAM AMPARO

SULLANA

2016

## Resumen

La investigación tuvo como propósito describir como la calidad de los servicios influye 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 es de tipo no experimental, aplicada transaccional o transversal descriptiva considerándose una muestra conformada por 100 clientes y 20 colaboradores a quienes se les aplico 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 evidencian que un 88% de los clientes considera que los colaboradores de la empresa son frecuentemente eficientes al momento de brindar el servicio de cobranzas, un 78% opina que con frecuencia existe seguridad altamente calificada en la empresa SCOTIABANK agencia Sullana, un 70% opina que frecuentemente la agencia ofrece calidad y confiabilidad a momento de realizar sus transacciones, En un 60% la percepción es 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% opina que frente a un problema a veces la empresa se muestra con firmeza y sincero compromiso por resolverlo, el 66% de los clientes opina que frecuentemente existe en la agencia seguridad altamente calificada que permite realizar un servicio de cobranza eficiente, es decir los clientes reconocen que la seguridad que ofrece la empresa da lugar un servicio de cobranza excelente, el 83 % de los clientes opinan que no es rentable el interés en el atraso de la tarjeta que cobra, el 75 % de los colaboradores opinan 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 evidencia 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.