



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**“GESTIÓN DE CRÉDITOS PYMES Y CALIDAD DE SERVICIO DE
LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITO DE
SCOTIABANK EN LA CIUDAD DE MOYOBAMBA, AÑO 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

ISUIZA INGA JANETH

ASESORA

DRA. YOLANDA NAVARRO BARRERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

FINANZAS

TARAPOTO – PERÚ

2016

PAGINA DE JURADO

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia a mi MADRE y mi querido ESPOSO quien representó gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio, mi familia por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional y llevado hasta donde estoy ahora. Por último a mis asesores de tesis la Dra. YOLANDA NAVARRO BARRERA y la Lic. LADY DIANA AREVALO ALVA, a la empresa quiénes me ayudaron en todo momento, gracias a cada uno de ustedes este trabajo de investigación se hizo realidad.

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD

El que suscribe Janeth Isuiza Inga con **DNI N° 00830164**, en concordancia con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la documentación que se revela es veraz y autentica. Los datos presentados a través de los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados, por consiguiente los resultados que se presenta se constituyen como aportes a la investigación.

Asimismo, en el desarrollo del marco metodológico he cumplido con respetar las normas internacionales de citas y referencias bibliográficas a través de las fuentes consultadas

En tal sentido, asumo responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo que me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 05 de Diciembre del 2016

Janeth Isuiza Inga

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Según lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, tengo a bien presentar a ustedes la Tesis titulada:

“GESTIÓN DE CRÉDITOS PYMES Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITO DE SCOTIABANK EN LA CUIDAD DE MOYOBAMBA, AÑO 2015”, con la finalidad Determinar la relación entre la Gestión de Créditos Pymes y la Calidad de Servicio de los colaboradores del área De Crédito De Scotiabank en la Cuidad de Moyobamba, Año 2015.

Esperando que el siguiente trabajo cumpla con el reglamento universitario y sirva de fuente de conocimiento a otras generaciones.

La Autora

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	24
II. METODO	25
2.1. Diseño de investigación	25
2.2. Variables, Operacionalización	28
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	51

RESUMEN

En la presente investigación titulada: GESTIÓN DE CRÉDITOS PYMES Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITO DE SCOTIABANK EN LA CIUDAD DE MOYOBAMBA, AÑO 2015, se planteó como objetivo determinar la relación entre la Gestión de Créditos Pymes y la Calidad de Servicio de los colaboradores del área De Crédito De Scotiabank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015.

Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 22 colaboradores de la Caja Piura Agencia Moyobamba.

Se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión de créditos y la calidad de servicio, partiendo de un análisis estadístico utilizando la correlación de Rho Spearman, cuyo resultado arrojó 0,738 con la cual se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave. Gestión de Pymes y Calidad de servicio.

ABSTRACT

In the present research entitled: SME CREDIT MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE OF SCOTIABANK'S CREDIT AREA COLLABORATORS IN MOYOBAMBA CITY, YEAR 2015, the objective was to determine the relationship between SME Credit Management and Quality of Service Of the collaborators of the Credit area of Scotiabank in the City of Moyobamba, Year 2015.

A non - experimental investigation was developed, with a correlational descriptive study design, the instrument being applied for both variables a survey of 22 collaborators of the Piura Moyobamba Agency.

It was determined the existence of a direct and significant relationship between the credit management and the quality of service, starting from a statistical analysis using the correlation of Rho Spearman, whose result showed 0.738 with which it is concluded that the alternative hypothesis is accepted and Rejects the null hypothesis.

Keywords. Management of SMEs and Quality of service.

I. INTRODUCCION.

1.1. Realidad Problemática.

La presencia de las entidades financieras en el mundo se ha visto en crecimiento como respuesta a las necesidades de financiamiento de las otras empresas quienes forman parte del mercado empresarial, siendo su movimiento económico el otorgamiento de créditos y otros productos financieros, las cuales están conformadas por efectivo y equivalentes de efectivo, que forman parte del capital propio y de los socios que forman parte de la misma, por lo que la estas empresas han visto por conveniente implementar una adecuada gestión de estos recursos, siendo ejemplo de una adecuada gestión las entidades bancarias posicionadas en la economía mundial, las cuales están conformadas por 28 instituciones financieras de acuerdo a Justo (2016) presentado en el artículo de la BBC mundo, siendo algunas de esta empresas Santander, Bank of China, BBVA, BNP Paribas, entre otras.

Para estas empresas el lograr el posicionamiento que tienen es consecuencia de una adecuada gestión que realizan de sus operaciones, siendo una de estas los créditos que manejan, los cuales otorgan bajo una evaluación adecuada de sus clientes antes de ceder el crédito, y brindan un servicio de calidad, lo cual logra posicionarse en el mercado.

El Perú siendo un país de gran presencia de las PyMES y MyPES, también requieren de financiamiento externo, por lo que en el país se ha visto también gran presencia de entidades financieras que facilitan estos recursos, las cuales ayudan en el desarrollo del sector económico empresarial, sin embargo ya que la presencia de las entidades financieras es variada, las empresas, PyMES y MyPES tienen la opción de elegir por el que crean que mejor les convenga, es por ello que el papel que desempeñan los colaboradores de la empresa es sumamente importante, ya que la calidad de servicio que se le brinda al cliente lograra posicionar a la entidad, sin embargo de acuerdo al Instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la

propiedad intelectual manifiesta en un artículo por la fuente Perú 21 (2015) da a conocer que durante el periodo marzo 2014 a abril 2015 el sector bancario es el que más reclamos recibe por temas de atención al cliente, representando un 42.1% del total de quejas, por ello que las entidades financieras deben tener en consideración para desarrollar sus actividades económicas y no perjudicarse como empresa.

Scotiabank es una de las entidades financieras posicionadas en el Perú, parte del grupo Scotiabank, la cual es líder en el mercado Norteamericano, y teniendo su sede principal en Canadá, y en el Perú su sede principal se encuentra en la ciudad de Lima, Scotiabank tiene como política brindar el mejor servicio a sus clientes, por lo que sus colaboradores tienen un papel importante en el cumplimiento de ello

En los últimos años se ha observado que los colaboradores de la entidad financiera ScotiaBank de la sede de la ciudad de Moyobamba, no muestra una buena calidad de servicio ante el cliente, la actitud de atención no es la adecuada, asimismo existen conflictos entre los usuarios y el personal, debido a que los asesores de créditos no están pendientes de su clientes, y los usuarios mencionaron que cuando suelen llamar a sus asesores no contestan sus teléfonos; Además se agregó que el personal no suelen cumplir con la fecha establecida para otorgar el crédito, puesto que cuando los clientes se acercan a las oficinas de la entidad financiera, para que reciban el crédito prometido, el personal cambia la fecha para que el cliente pueda acceder al crédito, causando disgustos en los usuarios que suelen recurrir a la entidad, todo esto ha interrumpido la gestión de créditos, ya que hay demoras para que el usuario pueda acceder al crédito.

En este sentido, es importante que la entidad financiera ScotiaBank en la Ciudad de Moyobamba se preocupe por gestionar adecuadamente los créditos y brindar un servicio de calidad, si desean tener éxito, mantener o incrementar sus utilidades o simplemente sobrevivir en un medio competitivo, es por todo lo evidenciado que se propone la presente investigación titulada

“GESTIÓN DE CRÉDITOS PYMES Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITO DE SCOTIABANK EN LA CIUDAD DE MOYOBAMBA, AÑO 2015”.

1.2. Trabajos Previos.

Internacional.

Castillo, Díaz, et al (2012). En su tesis *“La calidad en el servicio al cliente del restaurante terraza 282, ubicado en la delegación Cuauhtémoc, D.F”* (Tesis de titulación). Instituto Politécnico Nacional. México. Concluye:

Que la calidad de servicio que se ofrece al momento de atender a un cliente influye en la empresa de manera positiva o negativa, lo cual puede ser tomada como una estrategia para lograr un valor agregado frente al resto de las empresas que conforman el mercado económico de actividades similares, menciona también que el negocio de restaurante es una actividad económica rentable, sin embargo debe de tener un adecuado control en todas sus operaciones, siendo uno de los más importantes la atención que se brinda a los clientes por parte de los trabajadores.

Para que el cliente tenga una perspectiva positiva de la atención que le brinda influyen muchos detalles, tales como la variedad de platillo que ofrecen, la atención y presentación por parte de los trabajadores, la ambientación del local, lo cual permite la satisfacción de los clientes, para así lograr posicionar la empresa.

Concluye también que la rapidez con que se atiende a los clientes crea una imagen positiva de la empresa, explica que los clientes se sienten más satisfechos siempre que se les atiende de manera rápida, puesto que los clientes sienten que sus necesidades son importantes para la empresa.

Sánchez, (2015). En su tesis *“La Gestión en la recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. De la ciudad de Puyo”*. (Tesis de titulación). Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Concluye: Que una inadecuada gestión de créditos puede

perjudicar a la empresa, puesto que, un ineficiente cobro de los créditos, puede reflejarse negativamente en la liquidez de la empresa.

Concluye también que contar con ciertos requisitos y normas que un cliente debe cumplir para la obtención del crédito, permitirá evitar riesgos al momento de cobro puesto que si el cliente no cuenta con recursos para afrontar el crédito perjudicará en el normal desarrollo de la empresa, por eso el contar con estos requisitos enriquece la gestión de créditos, por otra parte concluye que tener personal capacitado ayudará en la mejora de la gestión de créditos.

Vaca, (2012). En su tesis *“Análisis de los obstáculos financieros de las PyMES para la obtención de crédito y las variables que lo facilitan”*. (Tesis de doctorado). Universidad Politécnica de Valencia. Valencia. España. Concluye: Que las PyMES para la obtención de crédito deben cumplir con ciertos requisitos y evaluaciones realizada por los trabajadores encargados de realizar esta evaluación, de acuerdo a esto la entidad financiera podrá otorgar el crédito que la empresa solicita, puesto que estos requisitos funcionan como una estrategia para evitar riesgos que puedan suceder al momento de los cobros, estas evaluaciones son con relación a la capacidad de pago, historial crediticio, situación económica, y otros, ello muchas veces se convierte en obstáculos para las MyPES quienes buscan optar por créditos que les ofrezcan mejores tasas, y mejores servicios por parte de la entidad financiera.

Nacional.

Hidalgo, (2010), en su tesis *“Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una Empresa de Servicios de Pre - Prensa Digital en Lima-Cercado”*. (Tesis de titulación). Universidad San Martín de Porres. Perú. Concluye que: Un adecuado control interno de la gestión sobre los créditos y cobranzas permitirá obtener información suficiente para mejora los manejos que la empresa tiene de estas operaciones que ,maneja, lo cual permitirá también obtener mayores ingresos y reducir riesgos que puedan ocurrir por los créditos que no puedan recuperarse.

El control interno está conformado por un conjunto de procesos debidamente planificados, conformados por políticas y procedimientos a seguir los cuales permiten la obtención de objetivos y metas, así mismo permite a la empresa llevar un adecuado control de los créditos y cobranzas que posee la misma, por ende permite un adecuado control de los recursos que posee, concluye también que todo control que la empresa maneje debe estar diseñada de acuerdo a las necesidades que la empresa tenga y requiere de la participación de todos los colaboradores.

Lascurain, (2012), en su tesis *“Diagnostico y propuesta de mejora De calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”*. (Tesis de titulación). Universidad Iberoamericana. México. Concluye que:

Lo más importante no es el precio de los servicios que maneja la empresa con relación a lograr una perspectiva positiva de la calidad de servicio para con los clientes, sino la relación que la empresa entabla con los clientes, esto mediante el trato directo que realizan los trabajadores. Lograr una calidad de servicio por parte de la empresa depende mucho de la comunicación que manejan los trabajadores con los clientes, los cuales mediante esta comunicación obtienen las recomendaciones y las quejas que puedan tener los clientes, además concluye que no basta la comunicación que se mantenga con los clientes sino también es indispensable la comunicación entre todos los colaboradores de la empresa, es decir mantener una comunicación interna, lo cual permita una adecuada coordinación para brindar una mejor atención a los clientes, y además los colaboradores deben estar capacitados para poder así responder ante las necesidades de los clientes, quienes frente a ello serán los más beneficiados, ya que su satisfacción será mayor.

Pérez (2014), en su tesis *“La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012”* (Tesis de titulación). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. El autor llego a las siguientes conclusiones:

Los clientes son cada vez más exigentes, por lo que las empresas deben estar cada día más preparadas y capaces de afrontar necesidades de los mismos, ya que mantener a los trabajadores capacitados influye de manera positiva en los ingresos que puedan obtener, así como lograr mayor satisfacción de los clientes, por ende lograr la fidelización de los clientes.

Así mismo concluye que la infraestructura, la ambientación y el cuidado de los lugares visualmente percibidos por los clientes influyen considerablemente en las decisiones que puedan tener las mismas, además, logrando así aumentar la calidad de servicio hacia los clientes, también concluye que el estado y el cuidado en que se encuentra los bienes que se utilizan para la comercialización también influyen en el nivel de percepción que tienen los clientes de la empresa, logrando así mayor calidad de servicio en los clientes.

Ipanaqué (2015), en su tesis *“Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo – SATT en el año 2014”* (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú. Concluye que:

El tiempo en que se realiza la atención al cliente así como el buen trato por parte de los trabajadores para con los mismos son indicadores para la calidad de servicio frente a los clientes, puesto que los clientes muy aparte de sacar conclusiones de los servicios que forman parte de sus actividad principal, tienen una perspectiva de cómo se les entrega dicho servicio, es decir que mientras menor sea el tiempo de espera por parte de los clientes al obtener los servicios, generará una mayor satisfacción en ellos, así mismo el trato que reciban, tal como el respeto, la cordialidad, pulcritud y la comprensión por parte de los colaboradores generará una imagen positiva de la empresa.

Por otra parte concluye que para el logro de una adecuada calidad de servicio la empresa debe contar con materiales y equipos que faciliten el logro de los mismos, las cuales deben ser utilizadas de manera eficiente por los colaboradores de la empresa al momento de brindar los servicios a los clientes, de tal manera que dicha eficiencia sea percibida por los mismos clientes, ello ayudará a crear en la mente del mismo cliente una imagen positiva sobre la empresa en conjunto, sobre los servicios y sobre cómo se está dando o brindando los servicios.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Gestión.

Hernández (2011) La gestión empresarial en la historia ha venido evolucionando paralelamente al desarrollo del hombre en sus diferentes sistemas sociales por el que ha pasado, a evolución en la toma de decisiones no descuidando las cuatro fases que hasta ahora se le considera. Estas son planificación, organización, dirección y control. Consiguiendo una buena gestión en el mundo empresarial, estando preparados para enfrentar cualquier amenaza o estar preparados para competir.

Crédito.

Brachfield (2009) Define al crédito como la oportunidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de adquirirlos, sino con una promesa de pago en un lapso de tiempo. Por lo tanto la definición de crédito comercial viene a ser la venta de bienes o servicios por parte de la empresa mediante un acuerdo con el cliente realizar el pago en una especificada fecha.

Morales & morales (2014) definen el crédito como el instrumento mecánico para incrementar las ventas de bienes o servicios que las empresas ofrecen, incrementando sus finanzas y las compras a proveedores de materia prima y materiales que se utilizara para producir más bienes.

Gestión de Créditos.

Santandreu (2010), menciona que la gestión del crédito es la administración de los créditos otorgados al cliente, la supervisión de ellos es muy importantes y para ello se debe tener en cuenta el rendimiento económico, la objetividad, las garantías, funciones, la Innovación, Competitividad del personal, Control de las actividades.

Evaluación de Gestión de Créditos.

La evaluación de la variable de gestión de créditos se realizará de acuerdo a las teorías presentadas por **Gitman y Zutter (2012)** quien considera los siguientes para una adecuada gestión de créditos:

Estándares de crédito y selección para su otorgamiento.

Consiste en realizar una adecuada selección de los clientes a las cuales se puede dar el crédito, lo cual consiste en realizar ciertas evaluaciones para toma la decisión de entregar el crédito, es decir se busca identificar que los clientes cuenten con los requisitos mínimos que la empresa ha establecido, tales como:

- **Características del solicitante**, hace referencia del historial que el solicitante tiene con relación a sus créditos anteriores, es decir se hace una revisión de la capacidad que tuvo para afrontar obligaciones pasadas.

- **Capacidad**, se revisa la capacidad que tiene la empresa o el cliente para responder al crédito que se le va a entregar, dicho análisis se realiza mediante un análisis del flujo de efectivo del cliente.

- **Colateral**, es la evaluación de los activos que posee la empresa solicitante, la cual debe ser mayor al monto que está solicitando como crédito, ya que eso asegura que si la empresa no cumple con su deuda será cubierta con los activos.

La selección para el otorgamiento de los créditos lo realiza un analista, el cual tiene experiencia en la revisión de estas solicitudes de crédito, de esta manera se asegura el cumplimiento por parte de los solicitantes.

Términos de crédito.

Se refiere a las condiciones de venta que deben cumplir los que solicitan el crédito, así como la empresa que la otorga, las cuales se establecen para el adecuado otorgamiento de los créditos, estos términos pueden ser los siguientes:

- **Descuento por pronto pago**, se considera un incentivo para lograr que los clientes puedan cancelar su deuda más rápido, el pago al contado reduce las cuentas por cobrar, es decir reduce riesgos, puesto que estas cuentas pueden ser incobrables.

- **Periodo de crédito.**

Es el tiempo de duración del crédito que se le otorga a los clientes, es decir comprende el tiempo desde el la obtención del crédito hasta la fecha de su cancelación.

Supervisión de crédito

La supervisión que se realiza de los créditos es necesaria e importante puesto que de esta manera se determina si los clientes quienes obtuvieron un crédito están cumpliendo adecuadamente con sus pagos, para de esta manera si se identifica un problema se pueda plantear una adecuada solución.

- **Calendario de vencimientos**, consiste en clasificar los créditos de acuerdo a las fechas de su otorgamiento para poder identificar los créditos pendientes de cobro.
- **Antigüedad de la deuda**, se realiza una clasificación de los créditos, de acuerdo a la antigüedad que tienen, con el fin de determinar los créditos que han estado pendientes de cobro.

Calidad.

Publicaciones **Vertice (2010)** define la calidad es como el conjunto de los aspectos y cualidades que tiene un servicio o un producto, es un extra o ventaja que una empresa logra para con sus competidores, se dice que una empresa tiene calidad siempre que sus productos o servicios satisfacen las expectativas de los clientes.

Cárdenas, López, et al (2011) Menciona que la calidad es un conjunto de cualidades propias de algo, la cual aumenta el valor del mismo, así también menciona que la calidad está presente en las empresas, ya que ofrecen

servicios adecuados a la primera, es decir libre de errores, por lo que satisface mejora ,los clientes.

Calidad de servicio.

Rodríguez (2014) define que la calidad de servicio es la percepción que los clientes tienen sobre un servicio determinado que reciban, toda calidad de servicio debe estar dirigida a los clientes, el cual debe buscar satisfacer las necesidades y las expectativas de los clientes, ello lograra brindar una imagen positiva de la empresa para con el público.

Pérez (2006) define qué es lo que el cliente percibe en el proceso de compra o adquisición de un producto o servicio, es la forma como la empresa se muestra para con el cliente, si considera las necesidades de los clientes, si se muestran de manera tal que generen confianza en el cliente.

Según **Pizzo (2013)** define que la calidad de servicio es la respuesta que se da a las exigencias del cliente, puesto que cada día se más los clientes son mas exigentes al momento de adquirir productos y/o servicios, cabe decir que la calidad de servicio es el valor extra que percibe un cliente al momento de realizar su compra o prestación, por lo que las empresa deben de considerar ciertos detalles que influyan en la calidad de servicio que se brinda.

Cárdenas, López, et al (2011) define que la calidad de servicio tiene muchas definiciones, puesto que en los últimos años ha logrado tener mayor presencia en el mercado, por lo que las empresas han establecido ciertas políticas para lograr brindar servicio de calidad a los clientes, estas políticas que las empresas establecen pueden ser capacitar a sus trabajadores, mantener una infraestructura adecuada, y brindar un trato agradable a los clientes.

Evaluación de calidad de servicio.

La evaluación de la variable calidad de servicio se realizara de acuerdo a la teoría presentada por **Pérez (2006)** quien presenta los siguientes puntos que la empresa debe tomar en cuenta:

Estrategias.

Puesto que los clientes son importantes para el desarrollo de la empresa, las estrategias deben estar orientadas o dirigidas a satisfacer a los mismos, puesto que las estrategias tomadas con relación a los productos o servicios deben estar dirigidas a satisfacer las necesidades del cliente, con el cual se logre cubrir las expectativas de los mismos, por otro lado las estrategias que se establezcan servirá a los colaboradores de la empresa obtener información sobre los clientes, par ,lo cual se debe tomar en cuenta las quejas y las sugerencias de los clientes, de acuerdo a ello se establecerán adecuadas estrategias que brinden resultados positivos.

Ello significa que las estrategias deben lograr posicionar a la empresa en la mente de los clientes, las estrategias de servicio dirigidas a los clientes deben atender las prioridades del cliente, para ello el trabajador debe conocer las funciones de todas las áreas de la empresa, para así brindar una mejor información a los clientes, acotando al concepto presentado se considera dentro de esta la siguiente:

- **Valor para el cliente**, toda estrategia que la empresa plantee debe estar direccionada a satisfacer al cliente, es decir que se busca ofrecer un valor agregado para el cliente en los productos y servicios que se ofrece a los mismos, ya que el valor que percibe el cliente es determinante para la realización de su compra.

- **Necesidades y deseos de los clientes**, para la elaboración de estrategias se toma en cuenta las necesidades y deseos que puedan tener los clientes, ello se puede obtener tomando en cuenta los reclamos y recomendaciones que manifiesten los clientes, de esta manera los clientes se sienten

motivados, ya que sus opiniones están siendo tomados en cuenta para la prestación de servicios.

Sistemas.

Define que los sistemas son los recursos que utiliza el personal durante la atención al cliente, menciona también que estos sistemas deben estar diseñados a igual que las estrategias para satisfacer las necesidades de los clientes, los sistemas utilizados deben generar percepciones positivas por parte del cliente sobre la los servicios que reciben.

- **Procedimientos**, se entiende como el conjunto de procesos que facilitan a los clientes acceder al producto y/o servicio que la empresa ofrece, los mismos que deben estar organizados de manera ordenada.
- **Equipos para el trabajo**, dentro de los equipos de trabajo se considera si estos equipos facilitan la prestación de servicios, si son adecuadas y las que verdaderamente requiere la empresa para brindar un adecuado servicio.
- **Satisfacción de Expectativas del cliente**, se considera dentro de estos la infraestructura, la ambientación, ya que estos influyen en el bienestar de los clientes, así mismo se debe ofrecer la información clara y precisa sobre los bienes y servicios que la empresa brinda, puesto que el desconocimiento por parte de los clientes puede ser un obstáculo para la realización de la venta.
- **Reducir Tiempos**, la empresa debe manejar sistemas que permitan reducir los tiempos de espera de los clientes, es decir que la empresa debe tener la capacidad de responder inmediatamente ante la necesidad de los clientes.

Talento humano.

Los trabajadores de toda empresa tienen un papel muy importante en la creación de calidad de servicio, puesto que si el trabajador conoce adecuadamente sus

funciones, para satisfacer eficientemente las necesidades del cliente, además son estos quienes tienen el trato directo con los clientes durante la venta de productos o prestación de servicios, logrando así y transmitir al cliente la calidad que desempeña la empresa respecto a los servicios.

La calidad de atención que los clientes dependerán de las habilidades que tenga el trabajador, ello logrará si un cliente vuelve o no a consumir los productos y servicios que se ofrecen, por ende si la respuesta por parte de los clientes es positiva, ayudara en el posicionamiento que las empresas puedan tener dentro del mercado, ya que un cliente satisfecho es una oportunidad para la empresa.

- **Empatía**, se entiende que los trabajadores se deben mostrar amigables y respetuosos frente a los clientes al momento de tener contacto directo con los mismos, ello significa que los trabajadores deben de tratar a los clientes de una manera muy especial, que se entable una comunicación para así obtener información y que los clientes se sientan familiarizados con el ambiente de la empresa.
- **Dominio de funciones**, para que los trabajadores puedan lograr satisfacer adecuadamente las necesidades y cubrir las expectativas del cliente deben tener conocimiento suficiente de las funciones que realiza, así mismo debe de conocer los bienes y servicios que la empresa ofrece.
- **Habilidades personales**, para obtener la satisfacción de los clientes en el momento de la atención, también es de suma importancia las habilidades personales que puede tener los trabajadores, siendo estas habilidades el carisma de la persona, los valores que pueda mostrar y la facilidad de entablar una comunicación.

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuál es la relación entre la Gestión de Créditos Pymes y la Calidad de Servicio de los colaboradores del área de Crédito de Scotiabank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015?

1.5. Justificación del Problema.

Justificación Teórica.

Se justifica en la medida en que se ha empleado teorías existentes y confiabilidades para su desarrollo, con la finalidad de crear nuevos conocimientos acerca de la gestión de créditos y la calidad de servicio, enmarcado a la realidad de la entidad financiera Scotiabank de la ciudad de Moyobamba, para medir la primera variable se ha utilizado la teoría de Gitman y Zutter (2012), y para la segunda variable se ha utilizado los conceptos de Pérez (2006).

Justificación Práctica.

En la práctica se justifica en base al estudio de la gestión de créditos y la calidad de servicio, que contribuyeron con los colaboradores de la entidad financiera Scotiabank de la ciudad de Moyobamba, objeto de estudio, a realizar una adecuada calidad de servicio y así mejorar la gestión de créditos, y como también estos empleados puedan afrontar problemas y circunstancias adversas de manera asertiva y que la empresa adopte. Como también implantar políticas con respeto a la calidad de servicio entre los colaboradores y los usuarios.

Justificación Social.

Socialmente se justifica porque contribuirá con información acerca de la gestión de créditos y su relación con la calidad de servicio a las distintas entidades financieras, que deseen mantener una buena calidad de servicio frente a sus usuarios, contribuyendo de esa manera a que la gestión de los créditos no se ve afectado.

Justificación Metodológica.

Metodológicamente se justifica ya que ha proporcionado información y conocimientos nuevos, acerca la gestión de créditos y su relación con la calidad de servicio, sirviendo de base para la toma de decisiones que la empresa cree conveniente, para el cual se aplicó diversos instrumentos para la recolección de datos como son, los cuestionarios para ambas variables.

1.6. Hipótesis

Hi: Si existe relación directa y significativa entre la Gestión de Créditos Pymes y la calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de Scotiabank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la Gestión de Créditos Pymes y la calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de Scotiabank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015.

1.7. Objetivo

1.8. General

Determinar la relación entre la Gestión de Créditos Pymes y la Calidad de Servicio de los colaboradores del área De Crédito De Scotiabank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015.

1.9. Específicos

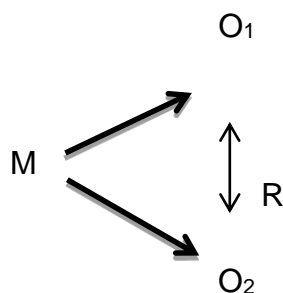
- Evaluar la gestión de créditos PyMES de Scotiabank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015.
- Conocer la calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de Scotiabank en la ciudad de Moyobamba, Año 2015.
- Establecer la relación entre la gestión de créditos PyMES y la calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de Scotiabank en la ciudad de Moyobamba, año 2015.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación corresponde a una descriptiva Correlacional, porque se tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión de Créditos Pymes y Calidad de Servicio de los colaboradores del área De Crédito De ScotiaBank. Se realizará la descripción de las características y cualidades que presentan las variables para luego encontrar la relación entre la variable independiente y dependiente.

Dónde:



M: 57 clientes de la entidad financiera De ScotiaBank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015

O₁: Gestión e Créditos

O₂: Calidad de servicio

R: Relación.

2.2. Variables y Operacionalización

Variables

Variable I: Gestión De Créditos

Variable II: Calidad de servicio

Operacionalización de variables

Variable I: Gestión de Crédito

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala
Gestión de créditos	La gestión de créditos es la manera de control que tienen las empresas para con los créditos que ofrecen a los clientes, con el fin de evitar riesgos al momento de cobro. Gitman y Zutter (2012)	Se entiende como el control que se realiza de los créditos ofrecidos, la gestión de créditos se evaluará de acuerdo a la teoría de mediante una encuesta.	Estándares de crédito para su otorgamiento	Características del solicitante	Ordinal
				Capacidad	
				Colateral	
			Términos de crédito	Descuento por pago de contado	
				Periodo de crédito	
			Supervisión de crédito	Calendario de vencimientos	
Antigüedad de la deuda					

Fuente: Marco teórico

Variable II: Calidad de servicio

Variables	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala
Calidad de servicio	Se entiende por calidad de servicio, la evaluación o la perspectiva que tiene el cliente al momento de realizar una compra o adquisición de un producto o servicio. Pérez (2006).	Calidad de servicio es lo que perciben los clientes de los servicios que reciben, se evaluara mediante una encuesta.	Estrategias	Valor para el cliente	Ordinal
				Necesidades y deseos de los clientes	
			Sistemas	Procedimientos	
				Equipos para el trabajo	
				Satisfacción de Expectativas del cliente	
				Reducir Tiempos	
			Talento Humano	Empatía	
				Dominio de funciones	
				Habilidades	

Fuente: Marco teórico

2.3. Población y muestra

Población

La población se encontrará constituida por el total de los clientes de la entidad financiera ScotiaBank en la Ciudad de Moyobamba, según base de datos, los cuales asciende a un total de cuatrocientos noventa (490) usuarios mensual.

Muestra

La fórmula empleada para el cálculo de la muestra es la propuesta por Carlos Alberto Yengle Ruiz (2014):

Donde:

N = Tamaño de la población.

n = Tamaño de la muestra.

Z = Desviación normal, límite de confianza.

p = Probabilidad de éxito en obtener la información.

q = 1-p; Probabilidad de fracaso en obtener la información.

E = Margen de error que se está dispuesto a aceptar = 10% = 0.1

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

90%

Z =	1.64
E =	0.1
p =	0.6
q =	0.4
N =	490

n =	2.6896	*	0.24	*	490
	0.01	*	489	+	0.6455

n =	316.29696			
	5.54			
				57

Según la prueba estadística la muestra estará constituida por cincuenta y siete (57) usuarios que recurran a los servicios de la entidad financiera ScotiaBank de la ciudad de Moyobamba.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario	Para la variable independiente y dependiente	Los clientes recurrentes de la entidad financiera ScotiaBank en la Ciudad de Moyobamba.
Análisis Documental	Guía de análisis de documentos.	Marco teórico, marco conceptual y problemática de las variables.	Libros, revistas y otros.

Fuente: Elaboración propia

Validez

Para la validez de los instrumentos fueron sometidos a una evaluación por expertos en la materia.

Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se procedió a realizar un análisis de alfa de cronbach, realizado por el programa SPSS 22.

Prueba de confiabilidad del instrumento de gestión de créditos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	15	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.941	14

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	49.20	110.171	.743	.938
P2	49.20	100.314	.778	.935
P3	48.80	107.314	.681	.938
P4	49.13	100.695	.825	.934
P5	49.07	99.067	.868	.932
P6	49.20	99.743	.920	.931
P7	49.47	102.838	.736	.936
P8	49.13	111.410	.292	.949
P9	49.20	99.171	.886	.932
P10	49.33	99.524	.717	.937
P11	49.33	99.238	.924	.931
P12	49.27	97.067	.921	.930
P13	48.93	111.924	.357	.946
P14	48.87	113.981	.353	.945

Prueba de confiabilidad del instrumento de calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	15	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.988	20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	73.40	289.257	.922	.987
P2	73.53	302.552	.809	.988
P3	73.67	301.667	.719	.989
P4	73.73	295.210	.924	.987
P5	73.47	302.552	.845	.988
P6	73.47	286.695	.971	.987
P7	73.40	290.686	.943	.987
P8	73.33	285.810	.933	.987
P9	73.27	296.352	.914	.988
P10	73.67	292.810	.934	.987
P11	73.47	286.695	.971	.987
P12	73.33	285.810	.933	.987
P13	73.27	296.352	.914	.988
P14	73.67	292.810	.934	.987
P15	73.47	286.695	.971	.987
P16	73.40	290.686	.943	.987
P17	73.33	285.810	.933	.987
P18	73.27	296.352	.914	.988
P19	73.53	302.552	.809	.988
P20	73.67	301.667	.719	.989

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis y procesamiento de los datos se utilizará los programas SPSS 22, y Microsoft Excel, en donde los datos serán presentados en

cuadros, gráficos y tablas, facilitando de esta manera su comprensión y entendimiento de los resultados a obtener con posterioridad.

2.6. Aspectos éticos

En la investigación se tendrá en cuenta la confidencialidad de los clientes, por lo cual el instrumento será dado de manera anónima. Además se respetara los derechos de autor en las citas y referencias bibliográficas.

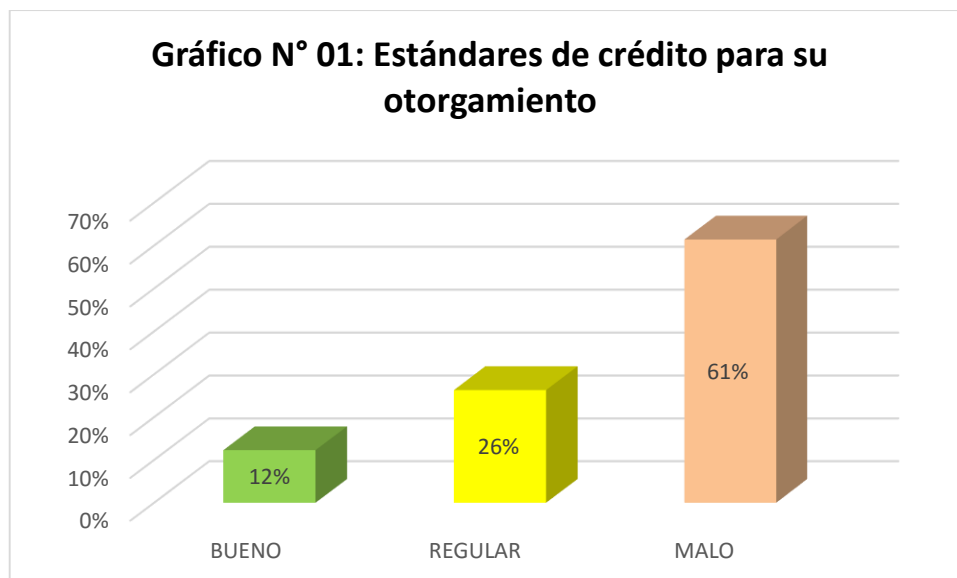
III. RESULTADOS

3.1. Evaluar la gestión de créditos Pymes de Scotiabank en la ciudad de Moyobamba, año 2015.

Dimensión I: Estándares de crédito para su otorgamiento

Tabla N° 01: Estándares de crédito para su otorgamiento		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	7	12%
REGULAR	15	26%
MALO	35	61%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

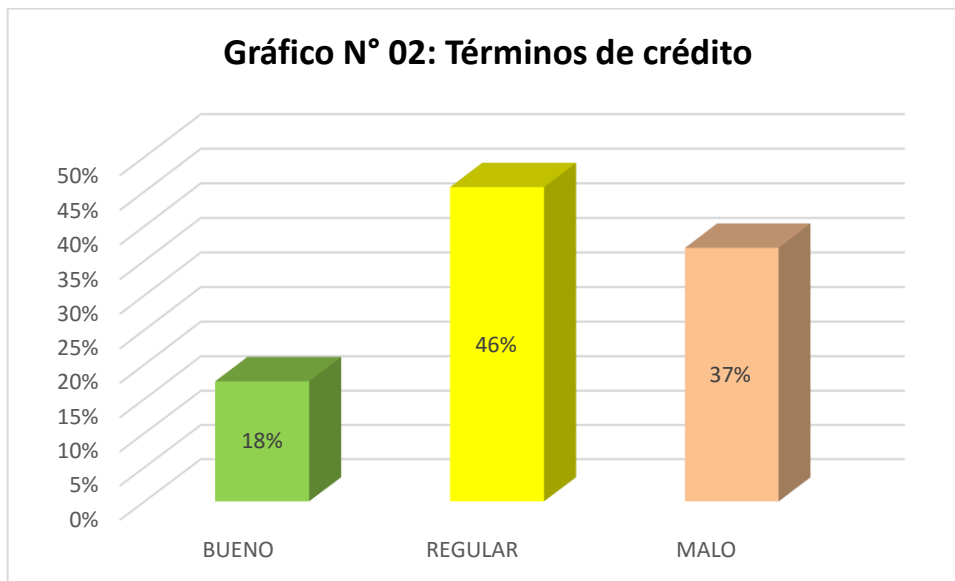
Interpretación:

En el gráfico N° 01, podemos observar que se encuentran en un nivel malo el 61%, en un nivel regular el 26% y un nivel malo 12%, en cuanto a la dimensión de estándares de crédito para su otorgamiento.

Dimensión II: Términos de crédito

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	10	18%
REGULAR	26	46%
MALO	21	37%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

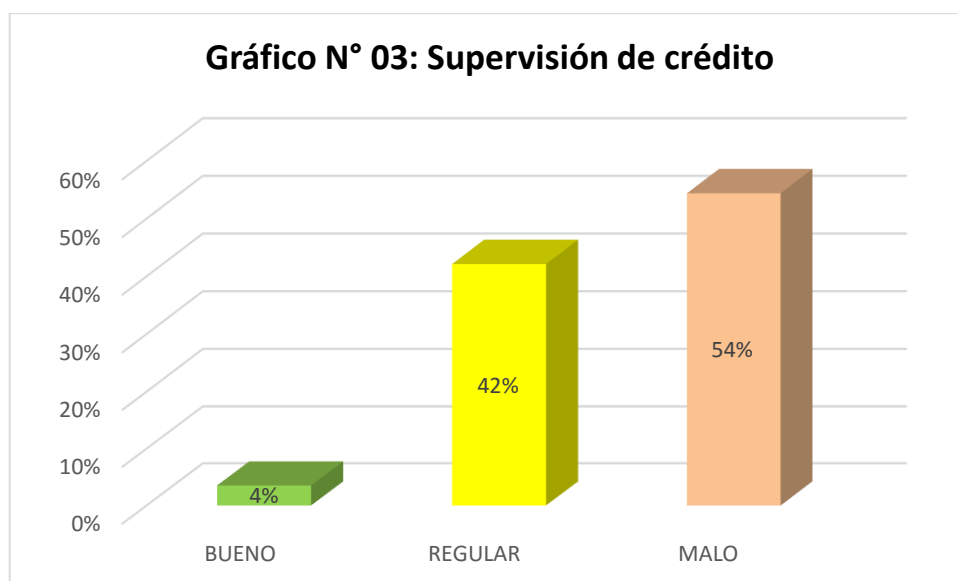
Interpretación

Cómo se puede observar en el gráfico N° 02, en cuanto a la dimensión de términos de crédito, los encuestados nos manifestaron que se encuentran en un nivel bueno 18%, un nivel regular 46% y un nivel malo un 37%.

Dimensión III: Supervisión de crédito

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	2	4%
REGULAR	24	42%
MALO	31	54%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

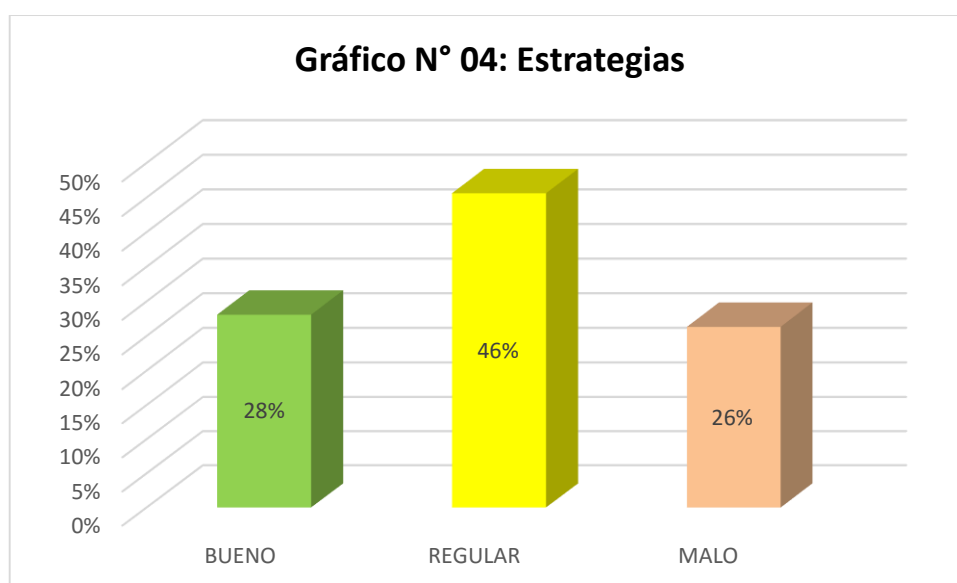
En el gráfico N° 03, vemos que los encuestados nos manifestaron en su dimensión de supervisión de crédito, que se encuentran en un nivel malo 54%, regular el 42% y un nivel 4% bueno.

3.2. Conocer la calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de Scotiabank en la ciudad de Moyobamba, año 2015.

Dimensión I: Estrategias

Tabla N° 04: Estrategias		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	16	28%
REGULAR	26	46%
MALO	15	26%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

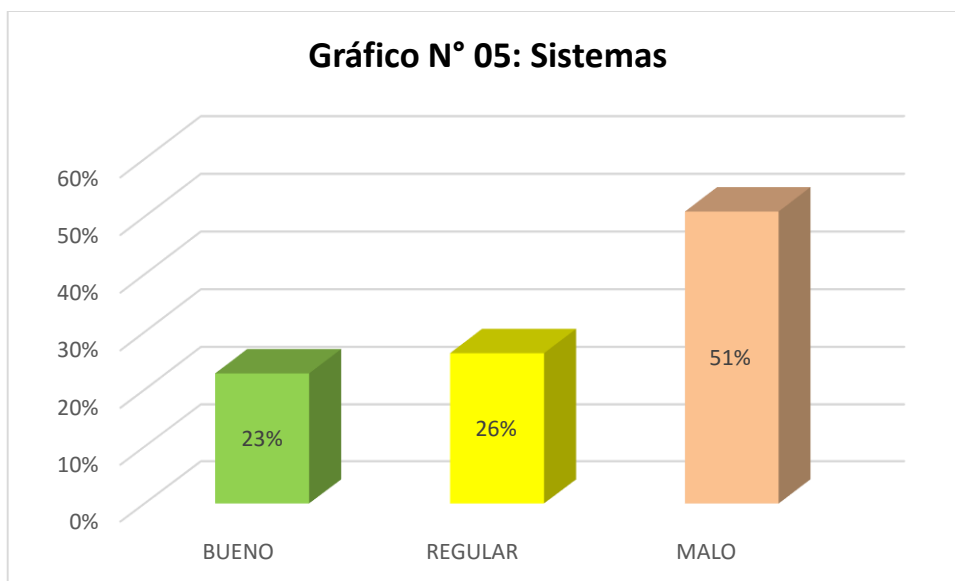
Interpretación

En el gráfico N° 04, vemos que los encuestados nos manifestaron en su dimensión de estrategias, que se encuentran en un nivel malo 26%, regular el 46% y un nivel bueno 28%.

Dimensión II: Sistemas

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	13	23%
REGULAR	15	26%
MALO	29	51%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

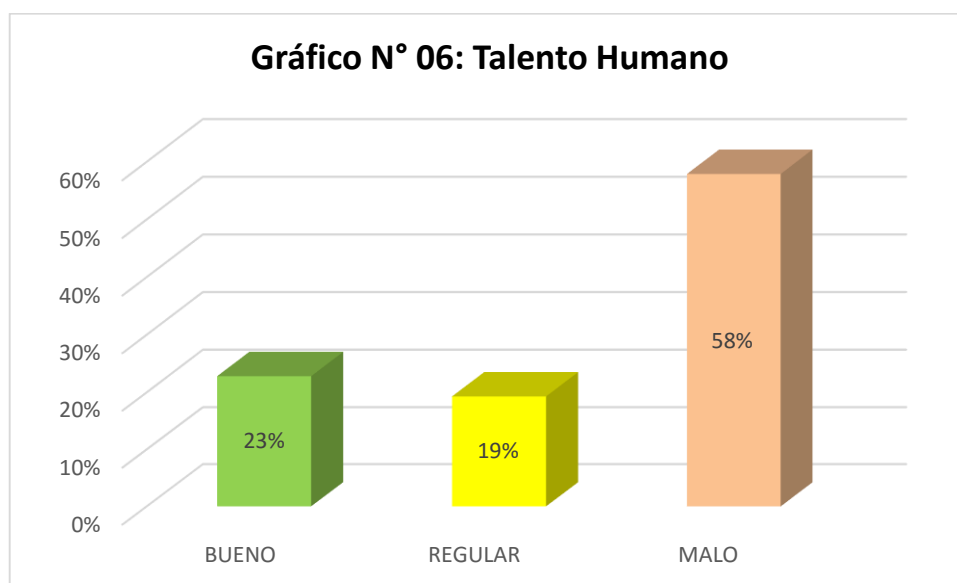
Interpretación

En el gráfico N° 05, vemos que los encuestados nos manifestaron en su dimensión de sistemas, que se encuentran en un nivel malo 51%, regular el 26% y un nivel bueno 23%.

Dimensión III: Talento Humano

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	13	23%
REGULAR	11	19%
MALO	33	58%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

En el gráfico N° 06, vemos que los encuestados nos manifestaron en su dimensión de talento humano, que se encuentran en un nivel malo 58%, regular el 19% y un nivel bueno 23%.

3.3. Establecer la relación entre la gestión de créditos Pymes y la calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de Scotiabank en la ciudad de Moyobamba, año 2015.

Tabla N° 07: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		GESTIÓN DE CRÉDITOS	CALIDAD DE SERVICIO
N		57	57
Parámetros normales ^{a,b}	Media	52.81	71.16
	Desviación estándar	11.831	20.250
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.156	.175
	Positivo	.087	.137
	Negativo	-.156	-.175
Estadístico de prueba		.156	.175
Sig. asintótica (bilateral)		.001 ^c	.000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla N° 08: Análisis de correlación de gestión de créditos y la calidad de servicio

			Gestión de créditos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de créditos	Coeficiente de correlación	1.000	.738*
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	57	57
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.738*	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	57	57

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de GESTIÓN DE CRÉDITOS es normal con la media 52.807 y la desviación estándar 11.83.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	.001 ¹	Rechace la hipótesis nula.
2	La distribución de CALIDAD DE SERVICIO es normal con la media 71.158 y la desviación estándar 20.25.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	.000 ¹	Rechace la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es .05.

¹Lilliefors corregido

Interpretación

En el análisis de Rho de Spearman que mide la relación de las variables vemos que el coeficiente de correlación es de 0.738, esto nos indica que existe una relación directa entre las variables y un nivel de significancia de 0.000 lo cual indica que es significativa, por lo tanto se puede decir que existe una relación directa y significativa entre las variables y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

En los resultados de la gestión de créditos Pymes de Scotiabank en la ciudad de Moyobamba, año 2015, en sus dimensiones de estándares de crédito para su otorgamiento, supervisión de crédito, se encuentra en un nivel malo, mientras que la dimensión de términos de crédito se encuentra en un nivel regular, al mismo tiempo **Sánchez, (2015)**, concluye también que contar con ciertos requisitos y normas que un cliente debe cumplir para la obtención del crédito, permitirá evitar riesgos al momento de cobro puesto que si el cliente no cuenta con recursos para afrontar el crédito perjudicará en el normal desarrollo de la empresa, por eso el contar con estos requisitos enriquece la gestión de créditos, por otra parte concluye que tener personal capacitado ayudará en la mejora de la gestión de créditos.

Vaca, (2012), que las PyMES para la obtención de crédito deben cumplir con ciertos requisitos y evaluaciones realizada por los trabajadores encargados de realizar esta evaluación, de acuerdo a esto la entidad financiera podrá otorgar el crédito que la empresa solicita, puesto que estos requisitos funcionan como una estrategia para evitar riesgos que puedan suceder al momento de los cobros, estas evaluaciones son con relación a la capacidad de pago, historial crediticio, situación económica, y otros, ello muchas veces se convierte en obstáculos para las MyPES quienes buscan optar por créditos que les ofrezcan mejores tasas, y mejores servicios por parte de la entidad financiera. Por su parte **Hidalgo, (2010)**, un adecuado control interno de la gestión sobre los créditos y cobranzas permitirá obtener información suficiente para mejorar los manejos que la empresa tiene de estas operaciones que maneja, lo cual permitirá también obtener mayores ingresos y reducir riesgos que puedan ocurrir por los créditos que no puedan recuperarse.

El control interno está conformado por un conjunto de procesos debidamente planificados, conformados por políticas y procedimientos a seguir los cuales permiten la obtención de objetivos y metas, así mismo permite a la empresa llevar un adecuado control de los créditos y cobranzas que posee la misma, por ende permite un adecuado control de

los recursos que posee, concluye también que todo control que la empresa maneje debe estar diseñada de acuerdo a las necesidades que la empresa tenga y requiere de la participación de todos los colaboradores.

Los resultados obtenidos en cuanto a la variable calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de Scotiabank en la ciudad de Moyobamba, año 2015, en su dimensión estrategias se encuentra en un nivel regular, mientras que en la dimensión de sistemas y talento humano se encuentra en un nivel malo, a su vez **Castillo, Díaz, et al (2012)**, nos menciona que la calidad de servicio que se ofrece al momento de atender a un cliente influye en la empresa de manera positiva o negativa, lo cual puede ser tomada como una estrategia para lograr un valor agregado frente al resto de las empresas que conforman el mercado económico de actividades similares, menciona también que el negocio de restaurante es una actividad económica rentable, sin embargo debe de tener un adecuado control en todas sus operaciones, siendo uno de los más importantes la atención que se brinda a los clientes por parte de los trabajadores, Concluye también que la rapidez con que se atiende a los clientes crea una imagen positiva de la empresa, explica que los clientes se sienten más satisfechos siempre que se les atiende de manera rápida, puesto que los clientes sienten que sus necesidades son importantes para la empresa.

Lascurain, (2012), menciona que lo más importante no es el precio de los servicios que maneja la empresa con relación a lograr una perspectiva positiva de la calidad de servicio para con los clientes, sino la relación que la empresa entabla con los clientes, esto mediante el trato directo que realizan los trabajadores. Lograr una calidad de servicio por parte de la empresa depende mucho de la comunicación que manejan los trabajadores con los clientes, los cuales mediante esta comunicación obtienen las recomendaciones y las quejas que puedan tener los clientes, además concluye que no basta la comunicación que se mantenga con los clientes sino también es indispensable la comunicación entre todos los colaboradores de la empresa, es decir mantener una comunicación interna,

lo cual permita una adecuada coordinación para brindar una mejor atención a los clientes, y además los colaboradores deben estar capacitados para poder así responder ante las necesidades de los clientes, quienes frente a ello serán los más beneficiados, ya que su satisfacción será mayor.

Y por último **Pérez (2014)**, los clientes son cada vez más exigentes, por lo que las empresas deben estar cada día más preparadas y capaces de afrontar necesidades de los mismos, ya que mantener a los trabajadores capacitados influye de manera positiva en los ingresos que puedan obtener, así como lograr mayor satisfacción de los clientes, por ende lograr la fidelización de los clientes. Así mismo concluye que la infraestructura, la ambientación y el cuidado de los lugares visualmente percibidos por los clientes influyen considerablemente en las decisiones que puedan tener las mismas, además, logrando así aumentar la calidad de servicio hacia los clientes, también concluye que el estado y el cuidado en que se encuentra los bienes que se utilizan para la comercialización también influyen en el nivel de percepción que tienen los clientes de la empresa, logrando así mayor calidad de servicio en los clientes. **Ipanaqué (2015)**, El tiempo en que se realiza la atención al cliente así como el buen trato por parte de los trabajadores para con los mismos son indicadores para la calidad de servicio frente a los clientes, puesto que los clientes muy aparte de sacar conclusiones de los servicios que forman parte de sus actividad principal, tienen una perspectiva de cómo se les entrega dicho servicio, es decir que mientras menor sea el tiempo de espera por parte de los clientes al obtener los servicios, generará una mayor satisfacción en ellos, así mismo el trato que reciban, tal como el respeto, la cordialidad, pulcritud y la comprensión por parte de los colaboradores generará una imagen positiva de la empresa.

Por otra parte concluye que para el logro de una adecuada calidad de servicio la empresa debe contar con materiales y equipos que faciliten el logro de los mismos, las cuales deben ser utilizadas de manera eficiente por los colaboradores de la empresa al momento de brindar los servicios a los clientes, de tal manera que dicha eficiencia sea percibida por los mismos clientes, ello ayudará a crear en la mente del mismo cliente una

imagen positiva sobre la empresa en conjunto, sobre los servicios y sobre cómo se está dando o brindando los servicios.

En cuanto a los resultados establecer la relación entre la gestión de créditos Pymes y la calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de Scotiabank en la ciudad de Moyobamba, año 2015, se realizó una prueba de normalidad donde los datos da como resultado que no existe una distribución normal entre ambas variables por lo tanto se ha realizado un análisis de Rho Spearman que mide la relación de las variables vemos que el coeficiente de correlación es de 0.738, esto nos indica que existe una relación directa entre las variables y un nivel de significancia de 0.000 lo cual indica que es significativa, por lo tanto se puede decir que existe una relación directa y significativa entre las variables y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

V. CONCLUSIONES

- 5.1 En los resultados de la gestión de créditos Pymes de Scotiabank en la ciudad de Moyobamba, año 2015, en sus dimensiones de estándares de crédito para su otorgamiento, supervisión de crédito, se encuentra en un nivel malo, mientras que la dimensión de términos de crédito se encuentra en un nivel regular.
- 5.2 Los resultados obtenidos en cuanto a la variable calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de Scotiabank en la ciudad de Moyobamba, año 2015, en su dimensión estrategias se encuentra en un nivel regular, mientras que en la dimensión de sistemas y talento humano se encuentra en un nivel malo.
- 5.3 En cuanto a los resultados establecer la relación entre la gestión de créditos Pymes y la calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de Scotiabank en la ciudad de Moyobamba, año 2015, se realizó una prueba de normalidad donde los datos da como resultado que no existe una distribución normal entre ambas variables por lo tanto se ha realizado un análisis de Rho Spearman que mide la relación de las variables vemos que el coeficiente de correlación es de 0.738, esto nos indica que existe una relación directa entre las variables y un nivel de significancia de 0.000 lo cual indica que es significativa, por lo tanto se puede decir que existe una relación directa y significativa entre las variables y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 Antes de dar crédito a un posible cliente, o incluso a un cliente habitual, es conveniente asegurarse de la solvencia del mismo. Existe un importante nivel de morosidad en las operaciones comerciales, ante el que muchos empresarios suelen actuar con una cierta imprudencia y resignación. Sin embargo, los morosos no son un mal necesario, sino un problema empresarial que se puede, si no eliminar totalmente, si minimizar gracias a una buena gestión de riesgos de crédito.
- 6.2 Es necesario para una buena gestión de créditos documentar las operaciones desde el inicio hasta el final y verificar la recepción de la mercancía. Hacer un contrato que tenga cláusulas que protejan al proveedor, y sino en cualquier caso obtener un pedido en firme del comprador firmado por una persona con poderes suficientes y hacer siempre firmar al cliente el albarán de entrega, identificando a la persona que firma con nombre y apellidos, cargo, DNI y sello de la empresa. Si es un transportista es mejor que figure también la marca y matrícula del vehículo.
- 6.3 Es increíble que se vean casos en los que las personas que están detrás de ventanilla o escritorios no tengan conocimiento necesario para atender un trámite del cual son responsables. Sigue existiendo una falta de capacitación en el personal que labora en sucursales de los bancos. El servicio al cliente siempre dependerá del conocimiento de las personas que están detrás de una marca, para atender cualquier solicitud por parte del consumidor o cliente. Me parece importante que los bancos tomen nota sobre destinar un porcentaje mayor al “gasto” (porque así lo ven y no como inversión) de capacitación, tanto a nivel corporativo como sucursal.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brachfield (2009) *“Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados”*. Profit Editorial. Recuperado por: <https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&pg=PA20&dq=definicion+de+gestion+de+credito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi0hqDemabPAhXEXR4KHemWD0UQ6AEIzAA#v=onepage&q=definicion%20de%20gestion%20de%20credito&f=false>
- Cárdenas, L., López, S. et al (2011). *Servir con calidad en México*. Mexico: Editorial Pearson Educación. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=zPkHTf2u8VAC&printsec=frontcover&dq=definicion+de+la+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKWj86d6k5q_PAhWCej4KHSAiByYQ6AEIJTAC#v=onepage&q=calidad&f=false
- Castillo, A., Díaz, N. et al. (2012). *“La calidad en el servicio al cliente del restaurante terraza 282, ubicado en la delegación Cuauhtémoc, D.F.”*. Instituto Politécnico Nacional. México. Recuperado de: <http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/17580/Proyecto%20de%20investigacion%20CD.pdf?sequence=1>
- Gitman, L. y Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. (12ª ed.). México: Editorial Pearson Educación.
- Hernández (2011) *“La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas”*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaGestionEmpresarialUnEnfoqueDelSigloXXDesdeLasTeo-3875234.pdf>
- Hidalgo, E. (2010), *“Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una Empresa de Servicios de Pre - Prensa Digital en Lima-Cercado”*. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf
- INDECOPI (2015). Perú 21. *La banca es el sector con más reclamos en el Perú*. Lima. Perú. Recuperado de: <http://peru21.pe/economia/indecopi-banca-sector-mas-reclamos-peru-2220406>

- Ipanaqué, J. (2015), “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo – SATT en el año 2014*”. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/964/gonzalez_pascual_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Justo, M. (2016). BBC mundo. *Cómo funcionan los 28 bancos que dominan la economía global*. Reino Unido. Recuperado de: http://www.bbc.com/mundo/institucional/2013/03/000000_institucional_movil
- Lascurain, I. (2012), “*Diagnostico y propuesta de mejora De calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*”. Universidad Iberoamericana. México D.F. Recuperado de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Morales & morales (2014) “*crédito y cobranza*” Grupo Editorial Patria.
Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&dq=definicion+de+credito+libros+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9Yn5nKbPAhUDKB4KHd5WDjUQ6AEIKDAA>
- Pérez, C. (2014), “*La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/287/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. (1ª ed.). España: Ideaspropias Editorial. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT9&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjSyluP76XPAhUGax4KHRVhC-0Q6AEINjAG#v=onepage&q&f=false>
- Pizzo, M. (2013). *Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple*. Madrid.

- Publicaciones Vertice (2010). *Atención al cliente*. España: Editorial Vertice. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=SMcDP4U5z_AC&printsec=frontcover&dq=definicion+de+la+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewj86d6k5q_PAhWCej4KHSAiByYQ6AEIMjAE#v=onepage&q&f=false
- Rodríguez, D. C. (2014). "Calidad de servicios y lealtad de clientes de la discoteca Oveja Negra, en la ciudad de Huamachuco". Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Sánchez, L. (2015). "*La Gestión en la recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo*". Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18323/1/T3228e.pdf>
- Santandreu (2010) *Gestión de créditos*. España. Primera edición Editorial Deusto. Recuperado el 30 de Octubre. Del 2015 de <https://books.google.com.pe/books?id=noQfjDVfPsoC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+creditos&hl=es&sa=X&ved=0CC0Q6AEwAmoVChMI6fab1szqyAIVjOYmCh25EAGs#v=onepage&q&f=false>
- Vaca, J. (2012). "*Análisis de los obstáculos financieros de las PyMES para la obtención de crédito y las variables que lo facilitan*". Universidad Politécnica de Valencia. Valencia. España. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/18141/tesisUPV3976.pdf?sequence=>

ANEXOS

7.1. ANEXO N° 01. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Indicadores
¿Cuál es la relación entre la Gestión e Créditos Pymes Y Calidad de Servicio de los colaboradores del área De Crédito De ScotiaBank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015?	Determinar la relación entre la Gestión de créditos Pymes y la calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de ScotiaBank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015.	Hi: Si existe relación significativa entre la Gestión de Créditos Pymes y la calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de ScotiaBank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015.	Gestión De Créditos	Estándares de crédito
	Específicos			Términos de crédito
	Evaluar la Gestión de créditos Pymes de ScotiaBank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015			Supervisión de crédito
	Conocer la Calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de ScotiaBank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015.	Ho: No existe relación significativa entre la Gestión de Créditos Pymes y la calidad de servicio de los colaboradores del área de crédito de ScotiaBank en la Ciudad de Moyobamba, Año 2015.	Calidad de servicio	Estrategias
	Establecer la relación entre la Gestión de créditos Pymes y calidad de Servicio de los colaboradores del área de crédito de ScotiaBank en la ciudad de Moyobamba, Año 2015			Sistemas
				Talento humano

7.2. Anexo N° 2 Gestión de créditos

El objetivo de la encuesta es la obtención de información de la gestión de Créditos PYMES de Scotiabank.

Instrucciones: Lea detenidamente y marque con X la respuesta que usted considere pertinente.

1	2	3	4	5
Muy inadecuado	Inadecuada	Regular	Adecuada	Muy adecuada

Estándares de crédito para su otorgamiento						
Características del solicitante		1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera la revisión del historial de deudas que hacen los trabajadores de la empresa Scotiabank?					
2	¿Cómo califica el hecho de que los trabajadores de Scotiabank revisen los montos de los préstamos que obtuvo anteriormente?					
Capacidad		1	2	3	4	5
3	¿Cómo califica la evaluación que realizan los trabajadores de Scotiabank sobre la capacidad de pago que tenga el solicitante del crédito?					
4	¿Cómo califica la evaluación que realizan los trabajadores de Scotiabank del efectivo que maneja?					
Colateral		1	2	3	4	5
5	¿Cómo considera el hecho de que los trabajadores de Scotiabank hagan un inventario de los bienes que posee?					
6	¿Cómo califica la evaluación que realizan los trabajadores de Scotiabank con respecto de las garantías?					
Términos de crédito						
Descuento por pronto pago		1	2	3	4	5
7	¿Cómo evalúa los descuentos que la empresa Scotiabank brinda a sus clientes por pago anticipado de los créditos?					
8	¿Cómo considera la atención que recibe cuando realiza pagos anticipados de crédito?					
Periodo de crédito		1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera el periodo que le ofrece Scotiabank para pagar su crédito?					

10	¿Cómo evalúa los criterios que toman en cuenta los trabajadores de Scotiabank para establecer el periodo de crédito?					
Supervisión de crédito						
Calendario de vencimientos		1	2	3	4	5
11	¿Cómo le parecen las fechas establecidas por los trabajadores de la empresa Scotiabank para los pagos mensuales del crédito?					
12	¿Cómo considera los montos establecidos por los trabajadores de la empresa Scotiabank para los pagos mensuales del crédito?					
Antigüedad de la deuda		1	2	3	4	5
13	¿Cómo evalúa las medidas que toma la empresa Scotiabank para con los clientes que no cumplen con el pago puntual de los créditos?					
14	¿Cómo considera los montos de mora establecidos por la empresa Scotiabank que se atribuyen a los clientes que no realizan el pago mensual en la fecha indicada en el cronograma?					

7.3. Anexo N° 3 Calidad de servicio

El objetivo de la encuesta es la obtención de información para evaluar la calidad de servicio del área de crédito de Scotiabank.

Instrucciones: Lea detenidamente y marque con X la respuesta que usted considere pertinente.

1	2	3	4	5
Muy inadecuado	Inadecuada	Regular	Adecuada	Muy adecuada

Estrategias						
Valor para el cliente		1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica la satisfacción que le brinda los servicios prestados por los trabajadores de la empresa Scotiabank?					
2	¿Cómo considera los servicios crediticios que ofrece la empresa Scotiabank?					
Necesidades y deseos de los clientes		1	2	3	4	5
3	¿Cómo evalúa la reacción de la empresa frente a las recomendaciones que realiza?					
4	¿Cómo evalúa la respuesta que la empresa Scotiabank da frente a las quejas que usted presenta?					
Sistemas						
Procedimientos		1	2	3	4	5
5	¿Cómo evalúa los procesos que debe seguir para la obtención de un crédito?					
6	¿Cómo considera la efectividad de los procedimientos que tiene la empresa Scotiabank?					
Equipos para el trabajo		1	2	3	4	5
7	¿Cómo considera la ambientación de la oficina?					
8	¿Cómo considera la infraestructura que la empresa Scotiabank?					
9	¿Cómo considera los materiales existentes en la oficina de la empresa?					
Satisfacción de Expectativas del cliente		1	2	3	4	5

10	¿Cómo considera los empleados de la empresa son siempre amables con sus clientes?					
11	¿Cómo considera los horarios de trabajo de los trabajadores de la empresa para la atención de sus clientes?					
Reducir Tiempos		1	2	3	4	5
12	¿Cómo considera la rapidez de los empleados de la empresa al ofrecer un servicio?					
13	¿Cómo considera el tiempo que demora la empresa para resolver un problema que presenta el cliente?					
Talento Humano						
Empatía		1	2	3	4	5
14	¿Cómo considera la disposición de ayudar de los empleados de la empresa hacia sus clientes?					
15	¿Cómo considera la amabilidad de los empleados por ayudar a los clientes?					
16	¿Cómo considera la confianza que transmiten los empleados de la empresa para con sus clientes?					
Dominio de funciones		1	2	3	4	5
17	¿Cómo evalúa el dominio que tienen los trabajadores de sus funciones a realizar?					
18	¿Cómo considera los conocimientos que posees los empleados de la empresa para responder a las preguntas de sus usuarios?					
Habilidades		1	2	3	4	5
19	¿Cómo considera el estado de ánimo de los trabajadores de la empresa al momento de atender a los clientes?					
20	¿Cómo considera el desempeño de los trabajadores de la empresa al momento de ofrecerles los servicios de crédito?					

Anexo N° 04: Validación de instrumentos por expertos

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : *Martell Alfaro Karla*
 Institución donde labora : *Universidad César Vallejo*
 Instrumento motivo de evaluación : *Encuesta*
 Autora del instrumento : *Jameth Izuega Inga*

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					<i>48</i>	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *El instrumento presenta consistencia entre las variables por lo tanto se puede aplicar.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (*48* puntos):

Tarapoto, Setiembre del 2016



CONSEJO DIRECTIVO REGIONAL

Lic. Adm. Karla E. Martell Alfaro
 Apellidos: *Martell Alfaro* 07119
 Dirección: *Av. de Seg. y Bienest. Social*
 y 68 Intersección Carretera y Tecnológica
 Docencia: *CDR TARAPOTO*

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Lic. Elmer Escudero Pinchi.
 Nombre del Instrumento : Encuesta para medir la "CALIDAD DE SERVICIO".
 Finalidad del Instrumento : Permitir recolectar información para analizarlo y cuantificarlo.
 Título de Investigación :

“GESTIÓN DE CRÉDITOS PYMES Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITO DE SCOTIABANK EN LA CIUDAD DE MOYOBAMBA, AÑO 2015”

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Deficiente (1) Regular (2) Bueno (3) Excelente (4)

III. OBSERVACIONES

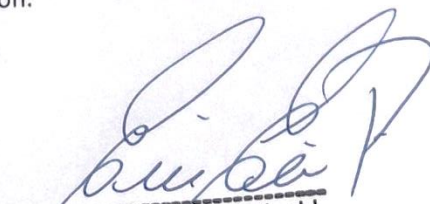
N°	INDICADORES	1	2	3	4
1	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				x
2	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x
3	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente al clima organizacional.				x
4	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x
5	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				x
6	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al clima organizacional a la cual están expuestos los sujetos muestrales.				x
7	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x
8	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				x

IV. CONCLUSION:

(X) Si, el Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() No, procede su aplicación.

Tarapoto, de Setiembre del 2016.


Elmer Escudero Pinchi
 Mg. ADMINISTRACIÓN
 RUC CLAD - N° 12612

