



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA DE DOCUMENTO DE TITULACIÓN:

**Análisis del uso de nuevas tecnologías en los procesos de
crédito y cobranzas en una empresa privada de la ciudad de
Guayaquil en el año 2023**

AUTORA:

Econ. Mayeza Arévalo Shirley Estefanía

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster en Administración de Empresas**

**Guayaquil, Ecuador
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Economista, Shirley Estefanía Mayeza Arévalo**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

REVISOR

Ing. Ángel Castro Peñarreta, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 3 días del mes de abril del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Shirley Estefanía Mayeza Arévalo**

DECLARO QUE:

El trabajo **Análisis del uso de nuevas tecnologías en los procesos de crédito y cobranzas en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2023**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 3 días del mes de abril del año 2024

LA AUTORA

Econ. Shirley Estefanía Mayeza Arévalo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Shirley Estefanía Mayeza Arévalo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Documento de Titulación de Magíster en Administración de Empresas** titulado: **Análisis del uso de nuevas tecnologías en los procesos de crédito y cobranzas en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2023**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 3 días del mes de abril del año 2024

LA AUTORA

Econ. Shirley Estefanía Mayeza Arévalo



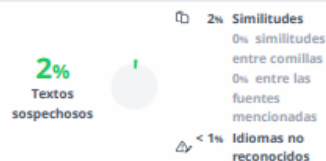
**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

**PROYECTO DE INVESTIGACION
CORRECCIONES FINALES - SHIRLEY
MAYEZA**



Nombre del documento: PROYECTO DE INVESTIGACION
CORRECCIONES FINALES - SHIRLEY MAYEZA.docx
ID del documento: 41118f41a04cd5b0d12e4f0bd986e5dae8cf6c09
Tamaño del documento original: 104,68 kB

Depositante: María del Carmen Lapo Maza
Fecha de depósito: 26/2/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 26/2/2024

Número de palabras: 4829
Número de caracteres: 31.954

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|--|-------------|-------------|--|
| 1 | tavapy.gov.py https://tavapy.gov.py/biblioteca/wp-content/uploads/2022/05/Morales-Castro-j-Credito-y-cobranza.p... | 1% | | Palabras idénticas: 1% (69 palabras) |
| 2 | bibliotecadigital.udea.edu.co https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/30234/6/MesaStefania_2022_GestionCobroRe... 1 fuente similar | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (34 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento de este proyecto va dirigido primero a Dios, por guiarme y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxitos.

Así quiero mostrar mi gratitud a mis padres, a mi hija y a mi hermano por todo su apoyo incondicional, quienes con sus consejos fueron el motor y mi constante motivación, muchas gracias por su paciencia, comprensión y sobre todo por su amor.

Por último, quiero agradecer a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, en especial a la Ing. María Denisse Isaza, por su apoyo y por ser la persona que me impulsó a tomar este reto académico que me ha ayudado a crecer profesionalmente.

Shirley Estefanía Mayeza Arévalo

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, que siempre ha sido el autor de mi vida y mi destino.

El mayor apoyo en los tiempos difíciles.

A mi madre María Arévalo, por todo el amor, paciencia y motivación en cada etapa de este trabajo.

A mi hija María Daniela, que es el gran amor de mi vida y por quien decido ser mejor cada día.

A mi padre Jacinto Mayeza, por todos sus consejos y por creer siempre en mí.

A mi hermano Ghilson Mayeza, por su apoyo y sus palabras de ánimo en los momentos críticos.

Shirley Estefanía Mayeza Arévalo

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---------------------------------|-----|
| Resumen..... | XI |
| Abstract..... | XII |
| Introducción..... | 1 |
| Metodología..... | 4 |
| Resultados..... | 6 |
| Conclusiones..... | 13 |
| Recomendaciones..... | 15 |
| Referencias Bibliográficas..... | 16 |
| Anexo..... | 18 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Perfil de los Entrevistados</i> | 5 |
| Tabla 2 <i>¿Qué Entiende Usted por Innovación Tecnológica o Herramientas Tecnológicas?</i> | 6 |
| Tabla 3 <i>¿Por qué Cree Usted que es Importante Implementar Nuevas Herramientas Tecnológicas en el Departamento de Crédito y Cobranzas?</i> | 7 |
| Tabla 4 <i>¿Cuáles son las Tecnologías Más Recientes que Usted Conoce y que se Podrían Implementar para Aumentar la Eficiencia en la Gestión de Crédito y Cobranzas?</i> | 8 |
| Tabla 5 <i>¿Qué Medidas de Seguridad se Deben Tomar al Utilizar Tecnologías en los Procesos de Crédito y Cobranzas para Proteger la Información del Cliente?</i> | 9 |
| Tabla 6 <i>¿Cómo se Pueden Personalizar las Comunicaciones de Cobranzas Utilizando Tecnología para Tener una Mejor Experiencia con el Cliente?</i> | 10 |
| Tabla 7 <i>¿Cuáles son los Desafíos más Comunes al Implementar Tecnologías en la Gestión de Cobranzas y cómo se Pueden Superar?</i> | 11 |
| Tabla 8 <i>¿Qué Ejemplos de Casos de Éxito Puede Compartir Sobre la Implementación de Tecnologías en la Gestión de Crédito y Cobranzas?</i> | 12 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Representación Gráfica de las Opiniones sobre los Desafíos más Comunes al Implementar Tecnologías</i> | 12 |
|---|----|

RESUMEN

En el presente estudio se analizó el uso de nuevas herramientas tecnológicas en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2023. Es una empresa grande que se dedica a la venta de llantas, auto partes y servicios, con más de 50 años en el mercado. Se toma en cuenta un área específica como es el Departamento de Crédito y Cobranzas.

Para lograr el objetivo del presente estudio, se realizaron entrevistas individuales a seis personas, que conforman el Departamento de Crédito y Cobranzas en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, considerando diferentes aspectos como género, edad, profesión, años de experiencia y cargo. Con el fin de analizar la importancia del uso de nuevas herramientas tecnológicas en los procesos de crédito y cobranzas. Se aplicó el enfoque cualitativo, con planteamientos abiertos que van enfocándose y orientado a cuestiones que ayuden a comprender el fenómeno, mediante datos narrativos verbales, permitiendo un análisis temático sobre una base de datos.

La tecnología debe ser entendida como facilitadora en la toma de decisiones y la reducción de procesos operativos. Esta ayuda a que nuestra organización sea más inteligente, porque se podrá ofrecer rapidez, precisión y simplificación de muchas actividades, en lo particular las relacionadas a los procesos de crédito y cobranzas.

La tecnología y la gestión humana de cobranzas son una combinación muy efectiva, ya que los gestores seguirán siendo una parte importante de las operaciones de la gestión de cobro porque sus habilidades de negociación y empatía ante situaciones difíciles no tienen comparación con la tecnología. Cuando los clientes están satisfechos y confiados con su gestión de cobranza, es menos probable que incurran en moras y aumenten sus obligaciones de pago.

Palabras claves: Herramientas tecnológicas, Crédito, Cobranzas, Gestores de Cobranzas, Tecnología.

ABSTRACT

This study analyzed the use of new technological tools in a private company in the city of Guayaquil in the year 2023. It is a large company dedicated to the sale of tires, auto parts and services, with more than 50 years in the market. It takes into account a specific area such as the Credit and Collections Department.

To achieve the objective of this study, individual interviews were conducted with six people who make up the Credit and Collections Department of a private company in the city of Guayaquil, considering different aspects such as gender, age, profession, years of experience and position. In order to analyze the importance of the use of new technological tools in the credit and collections processes. The qualitative approach was applied, with open approaches that are focused and oriented to questions that help to understand the phenomenon, through verbal narrative data, allowing a thematic analysis on a database.

Technology should be understood as a facilitator in decision making and the reduction of operational processes. It helps our organization to be smarter, because it will be able to offer speed, accuracy and simplification of many activities, particularly those related to credit and collections processes.

Technology and human collections management are a very effective combination, as collections managers will continue to be an important part of collections operations because their negotiation skills and empathy in difficult situations are unmatched by technology. When clients are satisfied and confident with their collections management, they are less likely to incur delinquencies and increase their payment obligations.

Keywords: Technological tools, Credit, Collections, Collections Managers, Technology.

INTRODUCCIÓN

La tercera revolución industrial, que trajo cambios rápidos debido a la transición de lo analógico a lo digital y el desarrollo de las computadoras y las comunicaciones, sentó las bases para el desarrollo de nuevas tecnologías, que dieron paso a la cuarta revolución industrial. Para que las empresas sean competitivas desde una perspectiva global, como la computación cuántica, la robótica, la biotecnología, la nanotecnología, la inteligencia artificial, la hipercomunicación, el big data y el Internet de las cosas (IoT), deben utilizar un modelo de gestión de la tecnología. Al utilizar los recursos de forma eficaz, puede aumentar no sólo las ganancias, sino también la calidad de sus productos y servicios (Alvarado et al., 2020).

El Índice de Adopción Digital (DAI), es un índice mundial que mide la adopción digital de los países en tres dimensiones de la economía: personas, gobierno y empresas. El índice abarca 180 países en una escala del 0 al 1, y hace hincapié en el “lado de la oferta” de la adopción digital para maximizar la cobertura y simplificar los vínculos teóricos. El DAI global es el promedio simple de 3 subíndices. Cada subíndice comprende las tecnologías necesarias para que el agente respectivo promueva el desarrollo en la era digital: aumentar la productividad y acelerar el crecimiento de base amplia para las empresas, ampliar las oportunidades y ampliar el bienestar de las personas, y aumentar la eficiencia y la rendición de cuentas de la prestación de servicios para el gobierno. El DAI del Ecuador en el 2014 es del 0,52 y en el 2016 es del 0,57 (World Bank, 2018).

La innovación y los avances tecnológicos se presentan de manera constante, obligando a las empresas a realizar actualizaciones tecnológicas para poder crecer o mantenerse en el mercado. En el Ecuador si bien el 54% de las empresas cuentan con tecnologías avanzadas, el 52% de las empresas reciben estas actualizaciones debido a los beneficios a largo plazo. Sin embargo, el 58% no puede aprovechar las capacidades humanas de sus empleados por falta de tiempo, y el 63% no está capacitado para manejar estas nuevas tecnologías (González & Romero, 2018).

Por eso se considera que las nuevas innovaciones dentro de las empresas provocan un impacto positivo para el crecimiento económico de las mismas. Los beneficios se determinarán dependiendo del pequeño o gran cambio que las empresas estén dispuestas hacer, en consecuencia, crearán una economía creciente y tomando en cuenta que se complementan estas actualizaciones tecnológicas con el talento humano, la experiencia y el aprendizaje, porque el mercado es cada vez más digital que físico.

Debido a la globalización, la continua proliferación de las tecnologías de la información y las comunicaciones y los cambios en las demandas globales, las organizaciones han pasado por un acelerado proceso de cambio en los últimos años (Valdés, 2013). El aprendizaje organizacional es importante porque el conocimiento es la capacidad de conectarse estrechamente con los clientes, analizar información comercial e implementar nuevas aplicaciones para esa información. Este nuevo conocimiento permite a las empresas crear procesos donde los empleados pueden acceder y utilizar esta información para conquistar nuevos mercados y desarrollar mejores estrategias que sus competidores.

A lo largo de la historia, los avances tecnológicos han hecho del mundo un lugar mejor al inventar o descubrir bienes y servicios que satisfacen necesidades. Estos desarrollos se llevan a cabo diariamente dentro de la empresa para mantener su posición como fabricante tanto a nivel nacional como internacional (González & Romero, 2018).

En el siglo XXI, las innovaciones en nuevas tecnologías se están produciendo a un ritmo cada vez más rápido, y el surgimiento de estas innovaciones está provocando cambios en la forma en que se producen, venden, intercambian y consumen diversos bienes y servicios (Del Canto et al., 2014). Los mismos factores que pueden ser diferenciadores y proporcionar una ventaja competitiva también mejoran el desempeño de una empresa y aportan muchos beneficios.

El rápido desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la creciente demanda de los consumidores hacen que la globalización

empresarial, la personalización y la innovación de servicios sean más competitivas (Lin et al., 2012). Para trabajar en una economía de mercado es necesario aumentar y apoyar la competitividad de las empresas. La ventaja competitiva puede provenir del tamaño de una empresa, su capacidad para movilizar capital intelectual, sus capacidades tecnológicas y su experiencia en la creación de algo completamente nuevo en forma de producto o servicio (Machová et al., 2016).

En el presente estudio se analizó el uso de nuevas herramientas tecnológicas en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2023. Es una empresa grande que se dedica a la venta de llantas, auto partes y servicios, con más de 50 años en el mercado. Se toma en cuenta un área específica como es el Departamento de Crédito y Cobranzas conformado por seis personas y con una cartera de más de 3.000 clientes a nivel nacional. Se determinó cuáles son los beneficios y mejoras que causó la innovación y el uso de nuevas tecnologías en los procesos de crédito y cobranzas, como por ejemplo la implementación y actualización del Dynamics GP, que es un software de planificación de recursos empresariales (ERP).

Algunos de los aspectos que deben considerar las empresas es si su capacidad instalada es la adecuada, estarán preparados para lo que el cliente demande, podrán satisfacer el mercado, su capacidad de venta es la idónea, el sistema de crédito es eficiente, la recuperación de la cobranza es rápida, cuánto tiempo se pierde para que nos paguen los clientes, conocemos los requisitos para saber si el prospecto a cliente tiene la capacidad crediticia para cumplir con sus obligaciones (Castro & Castro, 2014).

La información cumple un papel estratégico en toda empresa, la información rápida y que llegue justo a tiempo, hace que las empresas utilicen sistemas de información y herramientas tecnológicas que conviertan estos datos de la gestión global de la empresa o parte de ella, en información valiosa. El área de crédito y cobranzas, es un centro de información que facilita a la empresa toda clase de información. Para ello debe estar administrado de manera eficiente y así poder brindar a sus usuarios y a los

altos mandos los elementos necesarios para el buen desarrollo y toma de decisiones (Flores & López, 2017).

La modernización y sistematización que se pueden implementar en los procesos de créditos y cobranzas, tiene múltiples beneficios como la reducción del costo y tiempo en los procesos, manteniendo información actualizada provocando una mayor productividad y buen manejo de los recursos. El propósito principal de estas actualizaciones es proporcionar un servicio más eficaz en la asignación de créditos, facilitando así la adquisición de bienes y servicios para los clientes. Simultáneamente se busca optimizar y supervisar de manera más efectiva la gestión de cobranza de la empresa. El desarrollo nuevas tecnologías permite cubrir nuevas necesidades que el usuario y el cliente demande, creando una buena interacción entre los usuarios y las herramientas tecnológicas que en la actualidad facilitan infinidad de procesos, los cuales se irán mejorando con el paso de que vaya creciendo la tecnología con las nuevas generaciones que están por presentarse (Briceño & Buenaño, 2017).

METODOLOGÍA

En el presente estudio se aplicó el enfoque cualitativo, con planteamientos abiertos que van enfocándose y orientado a cuestiones que ayuden a comprender el fenómeno, mediante datos narrativos verbales, permitiendo un análisis temático sobre una base de datos. Después de pasar por varios procesos subjetivos orientados a la verdad. Este método tiene las siguientes ventajas: la amplitud y profundidad de los resultados; rica interpretación; la naturalidad y flexibilidad del control. (Hernández & Mendoza, 2020).

Los métodos de investigación cualitativa comienzan con una mirada preliminar a la realidad que será objeto de análisis (Quintana, 2006). Por medio de éste enfoque se analizó la problemática que enfrentan las empresas por la falta de innovación, en específico en los procesos del área de crédito y cobranzas de una empresa privada de la

ciudad de Guayaquil en el año 2023, con la finalidad de aportar con el crecimiento económico de la empresa.

La herramienta para la recolección de datos en el diseño de esta investigación es la entrevista. La muestra de la presente investigación cualitativa, es una muestra no probabilística, compuesta por un grupo de seis personas entre las edades de 31 a 61 años, que conforman un área específica de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2023, que es el Departamento de crédito y cobranzas, sobre la cual se recolectarán datos sin que necesariamente sea estadística representativa de la empresa que es objeto de estudio como se ilustra en la tabla 1. Además, este estudio de acuerdo con el objetivo es una investigación aplicada, según el alcance es una investigación exploratoria y descriptiva, de corte transversal y con diseño no experimental.

Se consideró el conocimiento implícito y la experiencia de cada uno de los participantes en la empresa, para convertir estos datos en propuestas de valor para mejorar los procesos de crédito y recuperación de cartera. La entrevista se llevó a cabo de manera individual en la sala de reuniones de ventas, y se grabó cada una usando la grabadora de voz de un teléfono móvil.

Tabla 1

Perfil de los Entrevistados

| Fecha | Entrevistados | Género | Edad | Profesión | Años de experiencia | Cargo |
|--------------|----------------------|---------------|-------------|------------------|----------------------------|---------------------------------|
| 20/10/2023 | Entrevistado 1 | Femenino | 60 | Economista | 28 | Jefa Dpto. Crédito y Cobranzas |
| 20/10/2023 | Entrevistado 2 | Femenino | 40 | C.P.A | 11 | Gestor de Cobranzas |
| 20/10/2023 | Entrevistado 3 | Femenino | 31 | Bachiller | 3 | Gestor de Cobranzas |
| 20/10/2023 | Entrevistado 4 | Masculino | 61 | Bachiller | 11 | Auxiliar de Crédito y Cobranzas |

| | | | | | | |
|------------|----------------|-----------|----|---------------------------------|----|---------------------|
| 20/10/2023 | Entrevistado 5 | Masculino | 35 | Tecnólogo en Admin. de empresas | 4 | Gestor de Cobranzas |
| 20/10/2023 | Entrevistado 6 | Masculino | 36 | Ingeniero Comercial | 12 | Recaudador |

RESULTADOS

Para lograr el objetivo del presente estudio, se realizaron entrevistas individuales a seis personas, que conforman el Departamento de Crédito y Cobranzas en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, considerando diferentes aspectos como género, edad, profesión, años de experiencia y cargo. Con el fin de analizar la importancia del uso de nuevas herramientas tecnológicas en los procesos de crédito y cobranzas.

A continuación, se presenta la recopilación de las respuestas y opiniones, que facilitaron los entrevistados a cada una de las interrogantes realizadas según el formulario compuesto por siete preguntas, que se detallarán en cada una de las tablas adjuntas.

Tabla 2

¿Qué Entiende Usted por Innovación Tecnológica o Herramientas Tecnológicas?

| Entrevistados | Respuestas |
|----------------|---|
| Entrevistado 1 | Es innovar, crear nuevos sistemas para agilizar los procesos empresariales. |
| Entrevistado 2 | Implementar herramientas actualizadas para facilitar el trabajo, reducir tiempo y costos. |
| Entrevistado 3 | En una sola palabra "avanzar", realizar una investigación para poder implementar las mejoras necesarias para el Departamento, y reemplazar el papel por lo digital. |
| Entrevistado 4 | El uso de herramientas como la computadora que facilita mucho el trabajo y nos ahorra tiempo. |

- Entrevistado 5 Implementar herramientas y tecnología para optimizar recursos en tiempo y espacio.
- Entrevistado 6 Implementar herramientas actualizadas para facilitar el trabajo.

Los entrevistados contestan lo que creen que es la innovación tecnológica y agregan cuál es su objetivo. Así innovación tecnológica es crear nuevos sistemas, implementar herramientas actualizadas, avanzar, mejorar, utilizar computadoras. Objetivo: agilizar procesos, facilitar el trabajo, reducir tiempo y costos, reemplazar el papel por lo digital, optimizar recursos. De alguna manera se adelantan a contestar la siguiente pregunta.

Tabla 3

¿Por qué Cree Usted que es Importante Implementar Nuevas Herramientas Tecnológicas en el Departamento de Crédito y Cobranzas?

| Entrevistados | Respuestas |
|----------------------|--|
| Entrevistado 1 | Para dar mayor agilidad y reducir tiempo en los procesos de créditos y cobranzas. |
| Entrevistado 2 | Es importante para reducir la carga operativa. Es importante para reducir la carga operativa, y así no estar atados al puesto |
| Entrevistado 3 | de trabajo, considerando que realizamos visitas a clientes en diferentes partes del país. |
| Entrevistado 4 | Es importante porque nos agiliza el trabajo y nos permite acceder a la información que solicitamos de manera más rápida. |
| Entrevistado 5 | Es importante para reducir la carga operativa y facilitar la búsqueda de información, ya no de manera física sino digital. |
| Entrevistado 6 | Es importante para reducir la carga operativa. |

El análisis de los resultados de esta tabla determina que las herramientas facilitan y agilizan la búsqueda de información solicitada de los clientes, porque ya no se realizaría de manera física sino digital, y de esta manera se podría dar una respuesta rápida y oportuna tanto al cliente interno como externo. Considerando que el personal del Dpto.

realiza trabajo de revisión de cartera con visitas de campo, a cada una de las zonas asignadas a los asesores a nivel nacional.

Tabla 4

¿Cuáles son las Tecnologías Más Recientes que Usted Conoce y que se Podrían Implementar para Aumentar la Eficiencia en la Gestión de Crédito y Cobranzas?

| Entrevistados | Respuestas |
|----------------------|---|
| Entrevistado 1 | El celular, WhatsApp y correos electrónicos, para una oportuna recuperación de cartera, pero contando con una buena base de datos. Adicional implementar un software que permita el archivo digital de las solicitudes de crédito, donde con un clic podamos revisar toda la información del cliente sin necesidad de tener cantidades de archivos físicos. |
| Entrevistado 2 | Además de las herramientas tecnológicas como el celular, y software, también se debería realizar cursos de capacitación para actualizar conocimientos. |
| Entrevistado 3 | Un sistema ERP, que es de gran ayuda para cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad. Y que te permite realizar tu trabajo desde cualquier lugar que te encuentres, considerando que nuestra área se realiza visitas a clientes. |
| Entrevistado 4 | El celular, WhatsApp y correos electrónicos, para una oportuna recuperación de cartera. |
| Entrevistado 5 | Instalar un sistema ERP, por ejemplo, el sistema SAP, que te permite realizar tu trabajo de manera más eficiente y entregar resultados más confiables. |
| Entrevistado 6 | El celular, WhatsApp y correos electrónicos, para una oportuna recuperación de cartera. |

Cuatro de los seis entrevistados coinciden que las herramientas más utilizadas para la gestión de cobranzas son los celulares, los mensajes por WhatsApp y correos electrónicos, que les permite una oportuna recuperación de cartera y un mayor acercamiento con el cliente. Mientras que los dos restantes indican que lo mejor sería

implementar un sistema ERP, siglas en inglés de Planificación de Recursos Empresariales, es decir un sistema que ayude a automatizar y administrar los procesos de distintas áreas de la empresa, pero en particular el área de crédito y cobranzas, dichos sistemas permitirán enviar notificaciones automáticas a los clientes detallando el valor de la deuda por vencer y cuando esté generando mora.

Tabla 5

¿Qué Medidas de Seguridad se Deben Tomar al Utilizar Tecnologías en los Procesos de Crédito y Cobranzas para Proteger la Información del Cliente?

| Entrevistados | Respuestas |
|----------------------|---|
| Entrevistado 1 | Se trabaja de la mano con el Dpto. de Sistemas, que diseñe un bloqueo para evitar fuga de información, dar un buen y correcto uso de las herramientas tecnológicas. |
| Entrevistado 2 | Dar un buen y correcto uso de las herramientas tecnológicas, y considerando la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de Ecuador. |
| Entrevistado 3 | En mi opinión se basa más en la integridad del personal, que le dé un correcto uso a la tecnología. Adicional de la seguridad que se implementa en el sistema. |
| Entrevistado 4 | Tener respaldos de la información, es decir una copia de los archivos físicos o virtuales, para protegernos en caso de fallas en los equipos de oficina o una catástrofe. |
| Entrevistado 5 | Se trabaja de la mano con el Dpto. de Sistemas, que diseñe un bloqueo para evitar fuga de información. |
| Entrevistado 6 | Se trabaja de la mano con el Dpto. de Sistemas, que diseñe un bloqueo para evitar fuga de información. |

Respecto a las medidas de seguridad que se deben tomar al utilizar tecnologías en los procesos de crédito y cobranzas para proteger la información del cliente, el 50% indica que es un trabajo en conjunto con el Dpto. de Sistemas, que deberían implementar

medidas o bloqueos para evitar la fuga de información, mientras en el otro 50% tienen otras opiniones que se enfocan en la integridad del personal y el correcto uso de las herramientas tecnológicas, de hacer respaldos de la información, es decir una copia de los archivos físicos o virtuales, para protegernos en caso de fallas en los equipos de oficina o una catástrofe.

Tabla 6

¿Cómo se Pueden Personalizar las Comunicaciones de Cobranzas Utilizando Tecnología para Tener una Mejor Experiencia con el Cliente?

| Entrevistados | Respuestas |
|----------------------|--|
| Entrevistado 1 | Mediante correos electrónicos, llamadas y WhatsApp, estos medios nos han permitido tener más acercamiento con el cliente, para tener una pronta respuesta a la gestión de cobranzas. |
| Entrevistado 2 | Mediante correos electrónicos, llamadas y WhatsApp, estos medios nos han permitido tener más acercamiento con el cliente, considerando la situación actual del país respecto al tema de seguridad, los clientes primero se les envía un mensaje de texto identificándonos y luego se procede a las llamadas. |
| Entrevistado 3 | Mediante notificaciones automáticas, recordatorios antes de su vencimiento y cuando ya esté generando mora. |
| Entrevistado 4 | Mediante correos electrónicos, llamadas y WhatsApp, estos medios nos han permitido tener más acercamiento con el cliente. |
| Entrevistado 5 | Mediante notificaciones automáticas, recordatorios antes de su vencimiento y cuando ya esté generando mora. |
| Entrevistado 6 | Mediante correos electrónicos, llamadas y WhatsApp, estos medios nos han permitido tener más acercamiento con el cliente. |

Las herramientas tecnológicas mejoran el proceso de cobranza de los clientes al automatizar los cobros y pagos, midiendo el desempeño de cada gestor y recomendando estrategias basadas en la situación de cada cliente a través de mensajes personalizados e

investigación de canales, por ejemplo, utilizando WhatsApp como herramienta de comunicación bidireccional.

Tabla 7

¿Cuáles son los Desafíos más Comunes al Implementar Tecnologías en la Gestión de Cobranzas y cómo se Pueden Superar?

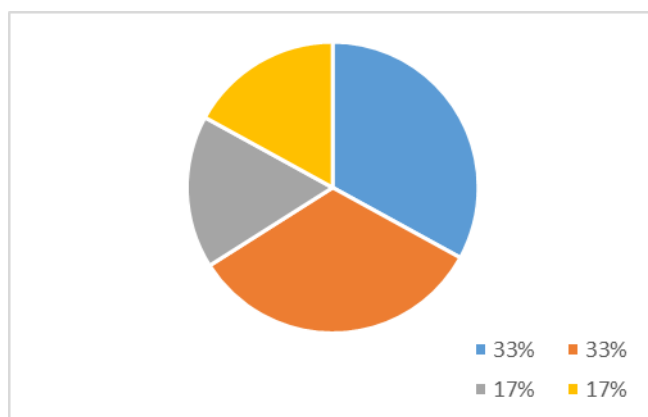
| Entrevistados | Respuestas |
|----------------------|--|
| Entrevistado 1 | Los desafíos más comunes, es asegurar la contactabilidad, efectividad y mantener relaciones duraderas con el cliente. |
| Entrevistado 2 | Que las herramientas que se implementen no den los resultados esperados, si no se cuenta con una base de datos actualizada y correcta. Reducir costos sin sacrificar calidad. |
| Entrevistado 3 | Uno de los desafíos según mi criterio es que no se realicen las actualizaciones porque el personal antiguo no se adapte a los cambios. |
| Entrevistado 4 | Los desafíos más comunes, es garantizar la efectividad y mantener relaciones sólidas con el cliente. Todo cambio para mejorar tiene sus costos y oportunidades, pero |
| Entrevistado 5 | resalto que lo que se debe considerar es mantener relaciones sólidas con el cliente. Uno de los desafíos según mi criterio es que no se realicen las |
| Entrevistado 6 | actualizaciones porque el personal antiguo no se adapte a los cambios. Vencer el miedo a lo nuevo e innovador. |

Respecto a cuáles son los desafíos más comunes al implementar tecnologías en la gestión de cobranzas y cómo se pueden superar, el 33% de los entrevistados indican que uno de los desafíos es asegurar la contactabilidad, efectividad y mantener relaciones duraderas con el cliente. El otro 33% piensan que no se realicen las actualizaciones porque el personal antiguo no se adaptaría a los cambios. El 17% responde que las herramientas que se implementen no den los resultados esperados, si no se cuenta con

una base de datos actualizada y correcta, y ayude a la reducción de costos sin sacrificar calidad. Y el último 17% sostiene que todo cambio para mejora de la empresa tiene sus costos y oportunidades, pero coincide que lo que se debe considerar es mantener relaciones sólidas con el cliente. Estos resultados se los representa de manera gráfica en la Figura 1.

Figura 1

Representación Gráfica de las Opiniones sobre los Desafíos más Comunes al Implementar Tecnologías



Nota. En los porcentajes no se considera la edad de los entrevistados.

Tabla 8

¿Qué Ejemplos de Casos de Éxito Puede Compartir Sobre la Implementación de Tecnologías en la Gestión de Crédito y Cobranzas?

| Entrevistados | Respuestas |
|----------------|--|
| Entrevistado 1 | Desconozco algún caso en particular, pero si comparto que la automatización simplifica y mejora la eficacia de los procesos. |

| | |
|----------------|---|
| Entrevistado 2 | Si conozco varios casos de empresas con buenos resultados por la implementación de tecnologías y software por ejemplo empresas que utilizan el sistema Mónica. |
| Entrevistado 3 | Vengo de una empresa que, si cuenta con tecnología de punta, la experiencia y buen resultado se mide con el cliente, porque si el cliente tiene confianza en nuestro trabajo y procesos, vamos por buen camino, porque ellos quieren respuestas más ágiles y oportunas. |
| Entrevistado 4 | Desconozco algún caso en particular, pero si comparto que la automatización simplifica y mejora la eficacia de los procesos. |
| Entrevistado 5 | Si conozco varios casos de empresas con buenos resultados por la implementación de tecnologías y software por ejemplo empresas que utilizan el sistema SAP. |
| Entrevistado 6 | Desconozco algún caso en particular, pero si comparto que la automatización simplifica y mejora la eficacia de los procesos. |

Finalmente, el 50% comparten que sí conocen casos de éxitos de empresas que han optado por la innovación e implementación de tecnologías y sistemas actualizados, que les han dado excelentes resultados en sus procesos. Y el 50 % restante desconocen de algún caso en particular, pero si comparten que la automatización simplifica y mejora la eficacia de los procesos.

CONCLUSIONES

En el entorno altamente competitivo en el que operan las empresas, se ven obligadas a mejorar y renovarse de manera constante, así como a invertir en nuevas tecnologías. Este enfoque va más allá de las prácticas tradicionales, permitiendo a las empresas reducir costos, optimizar la gestión de información, elevar su nivel de competitividad y fortalecer la imagen de la marca.

La adaptación a los cambios se convierte en una necesidad imperativa. Esto implica mantener a los empleados motivados y actualizados, lo que, a su vez, posibilita transmitir confianza y seguridad a los clientes. En este contexto dinámico, el compromiso con la innovación y la mejora continua se convierte en un factor crucial para el éxito empresarial.

La innovación y el uso de nuevas herramientas tecnológicas en los procesos de crédito y cobranzas, permitirá a la empresa generar mayor ingreso en la recuperación de cartera, un mejor seguimiento y análisis de los datos de pagos, y en la calificación de cupos de crédito a los clientes, porque facilitará y agilizará los procesos, dando respuestas más rápidas y oportunas a los clientes internos y externos. De esta manera se podrá cumplir con los objetivos a corto y mediano plazo.

La tecnología debe ser entendida como facilitadora en la toma de decisiones y la reducción de procesos operativos. Esta ayuda a que nuestra organización sea más inteligente, porque se podrá ofrecer rapidez, precisión y simplificación de muchas actividades, en lo particular las relacionadas a los procesos de crédito y cobranzas.

La tecnología y la gestión humana de cobranzas son una combinación muy efectiva, ya que los gestores seguirán siendo una parte importante de las operaciones de la gestión de cobro porque sus habilidades de negociación y empatía ante situaciones difíciles no tienen comparación con la tecnología. Cuando los clientes están satisfechos y confiados con su gestión de cobranza, es menos probable que incurran en moras y aumenten sus obligaciones de pago.

En conclusión, se determina que la edad de las personas sí influye para tomar el riesgo de implementar nuevas herramientas tecnológicas en un área específica de una empresa, como fue la considerada en el presente estudio. En este caso el 67% de la muestra es personal joven, aportaron ideas y tienen mayor conocimiento en términos de avances tecnológicos, mientras que el otro 33% pasa los 60 años de edad, y se les dificulta un poco más el tema de la innovación a pesar de la predisposición. El personal

más joven pudo manejar mejor las gestiones de cobranzas a través de los teléfonos celulares, mediante app como WhatsApp, porque el 60% de los clientes mayoristas (distribuidores autorizados a nivel nacional) también envían y reciben información a través de sus teléfonos celulares, y el 40% por ser empresas y por protocolos de seguridad utilizan aún los correos electrónicos.

El implementar actualizaciones y herramientas tecnológicas aporta beneficios y mejoras en algunos procesos como, por ejemplo: la implementación y actualización del Dynamics GP, que es un software de planificación de recursos empresariales (ERP), que tiene un enlace directo con la página del SRI, permite que la información de las retenciones que emiten los clientes sea cargada de manera automática en el sistema, permitiendo así el ahorro de tiempo y recursos físicos como lo es el papel, porque anteriormente el ingreso se lo realizaba de forma manual.

RECOMENDACIONES

Como se ha mencionado en el presente estudio, las empresas necesitan crear una cultura de innovación e implementación de nuevas herramientas tecnológicas, para lo cual se detallará las siguientes recomendaciones, enfocadas en la mejora de los procesos de crédito y cobranzas:

1. Evaluar los procesos actuales de gestión de crédito y cobranza y determinar la cobertura tecnológica para sus necesidades específicas, por ejemplo, qué software o herramientas son mejores para el área.
2. Las herramientas tecnológicas que se implementen deben ofrecer automatización, personalización e integración a los clientes y garantizando la seguridad de los datos.
3. Capacitar al personal, las capacitaciones deberían ser facilitadas por expertos, esto permite que el personal del Dpto. de Crédito y Cobranzas tengan una visión de brindar soluciones a los clientes, con el fin de garantizar una pronta recuperación de cartera y aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas.

4. Establecer objetivos claros para la implementación de herramientas tecnológicas en los procesos de crédito y cobranzas, los mismo que deben ser específicos, medibles, realistas y alineados a los objetivos generales de la empresa.
5. Realizar seguimiento y analizar los resultados, esto permitirá identificar si habrá que hacer mejoras o ajustes a los procesos y herramientas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Peña, Y. L., Ávila, C., Chivara, B., Alexis, J., Camacho Cuineme, V., Casanova García, W. D. J., ... & Vásquez Merchán, I. L. (2020). *La era de la transformación digital de las organizaciones y su impacto en la competitividad*. Editorial Los Libertadores.
- Briceño Alarcón, K. A., & Buenaño Mendoza, M. G. (2017). *Propuesta tecnológica de un sistema para gestión de crédito y cobranza en la empresa TECNOINSA S.A* (Trabajo de Titulación de licenciatura). Universidad de Guayaquil.
- Castro, A. M., & Castro, J. A. M. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Coactiva Group. (2022, 14 julio). *¿Cómo se aplica la tecnología en la gestión de cobranzas?* https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-se-aplica-la-tecnolog%C3%ADa-en-gesti%C3%B3n-de-cobranzas-coactiva-group/?trk=public_post&originalSubdomain=es
- Del Canto, E., Sánchez, P., Martins, V. F., & Soares, A. B. (2014). Agentes generadores de innovación en las empresas: gestión del conocimiento y TIC. *Ragc*, 2(3), 72-88
- Ferrer Dávalos, R. M. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. *Academo (Asunción)*, 5(2), 169-178. <https://doi.org/10.30545/academo.2018.jul-dic.9>
- Flores Murrieta, F. S., & López Paredes, J. D. (2017). Sistema Informático en Java para la gestión de créditos y cobranzas en industrias TRICAR SAC.
- González, J., & Romero, Y. (2018). Innovación tecnológica en las empresas. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, marzo. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/innovacion-empresas-ecuador.html>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Lin, S. F., Miao, Q., & Nie, K. (2012). A case study on entrepreneurship for sustained innovation. *African Journal of Business Management*, 6(2), 493–500.
<https://doi.org/10.5897/AJBM10.1561>
- Machová, R., Huszárík, E. S., & Šimonová, M. (2016). Selected aspects of innovation policy for small and medium sized enterprises. *Journal of International Studies*, 9(2), 219–232. <https://doi.org/10.14254/2071-8330.2016/9-2/17>
- Mesa Soto, S. (2022). *Innovación de la gestión de cobro y optimización del relacionamiento asesor-cliente. Una experiencia de la estrategia de cobranza implementada por Emtelco* (Trabajo de grado profesional). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Quintana Peña, A. (2006). Metodología de investigación científica cualitativa.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2724>
- Valdés Castro, E. (2013). Cambio organizacional y evolución de los principios de gobernabilidad de las tecnologías de la información. *Ingenium*, 7(16), 51–66.
<http://revistas.usc.edu.co/index.php/Ingenium/article/view/268>
- World Bank Group. (2018). Digital Adoption Index. En *World Bank*.
<https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2016/Digital-Adoption-Index>

ANEXO

FORMULARIO DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

1. ¿Qué entiende usted por innovación tecnológica o herramientas tecnológicas?
2. ¿Por qué cree usted que es importante implementar nuevas herramientas tecnológicas en el Departamento de Crédito y Cobranzas?
3. ¿Cuáles son las tecnologías más recientes que Ud. Conoce y que se podrían implementar para aumentar la eficiencia en la gestión de crédito y cobranzas?
4. ¿Qué medidas de seguridad se deben tomar al utilizar tecnologías en los procesos de crédito y cobranzas para proteger la información del cliente?
5. ¿Cómo se pueden personalizar las comunicaciones de cobranzas utilizando tecnología para tener una mejor experiencia con el cliente?
6. ¿Cuáles son los desafíos más comunes al implementar tecnologías en la gestión de cobranzas y cómo se pueden superar?
7. ¿Qué ejemplos de casos de éxito puede compartir sobre la implementación de tecnologías en la gestión de crédito y cobranzas?



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Shirley Estefanía Mayeza Arévalo**, con C.C: # **0927292185** autora del trabajo de titulación: **Análisis del uso de nuevas tecnologías en los procesos de crédito y cobranzas en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2023** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 03 de abril de 2024

f. _____

Nombre: Shirley Estefanía Mayeza Arévalo

C.C: 0927292185



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

| | | | |
|---|---|------------------------|----|
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: | Análisis del uso de nuevas tecnologías en los procesos de crédito y cobranzas en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2023 | | |
| AUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Mayeza Arévalo Shirley Estefanía | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Castro Peñarreta Ángel Aurelio | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| UNIDAD/FACULTAD: | Sistema de Posgrado | | |
| MAESTRÍA/ESPECIALIDAD: | Maestría en Administración de Empresas | | |
| GRADO OBTENIDO: | Magíster en Administración de Empresas | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 03 de abril de 2024 | No. DE PÁGINAS: | 19 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Administración, Innovación, Tecnología. | | |
| PALABRAS CLAVES/KEYWORDS: | Herramientas tecnológicas, Crédito, Cobranzas, Gestores de Cobranzas, Tecnología. | | |
| RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): | | | |
| <p>En el presente estudio se analizó el uso de nuevas herramientas tecnológicas en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2023. Es una empresa grande que se dedica a la venta de llantas, auto partes y servicios, con más de 50 años en el mercado. Se toma en cuenta un área específica como es el Departamento de Crédito y Cobranzas.</p> <p>Para lograr el objetivo del presente estudio, se realizaron entrevistas individuales a seis personas, que conforman el Departamento de Crédito y Cobranzas en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, considerando diferentes aspectos como género, edad, profesión, años de experiencia y cargo. Con el fin de analizar la importancia del uso de nuevas herramientas tecnológicas en los procesos de crédito y cobranzas. Se aplicó el enfoque cualitativo, con planteamientos abiertos que van enfocándose y orientado a cuestiones que ayuden a comprender el fenómeno, mediante datos narrativos verbales, permitiendo un análisis temático sobre una base de datos.</p> <p>La tecnología debe ser entendida como facilitadora en la toma de decisiones y la reducción de procesos operativos. Esta ayuda a que nuestra organización sea más inteligente, porque se podrá ofrecer rapidez, precisión y simplificación de muchas actividades, en lo particular las relacionadas a los procesos de</p> | | | |



crédito y cobranzas.

La tecnología y la gestión humana de cobranzas son una combinación muy efectiva, ya que los gestores seguirán siendo una parte importante de las operaciones de la gestión de cobro porque sus habilidades de negociación y empatía ante situaciones difíciles no tienen comparación con la tecnología. Cuando los clientes están satisfechos y confiados con su gestión de cobranza, es menos probable que incurran en moras y aumenten sus obligaciones de pago.

| | | |
|---|---|--|
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: 0959520939 | E-mail: shirley.mayeza@cu.ucsg.edu.ec/ chilena_45@hotmail.com |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: | Nombre: María del Carmen Lapo Maza | |
| | Teléfono: +593-4-3804600 | |
| | E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | |