



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA



EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO

TUTOR:

RODRIGUEZ GOMEZ MARÍA ALEXANDRA

ESTUDIANTE:

NEIVA GEOMARA SANCHEZ GÓNGORA

TEMA:

OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y
RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA MEDIANTE EL USO DE
HERRAMIENTAS DIGITALES EN ALMACENES ARTEFACTA SUCURSAL
BABA EN EL AÑO 2023.

PERIODO:

ABRIL – AGOSTO

Contenido

1. RESUMEN	3
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
2. JUSTIFICACIÓN	5
3. OBJETIVOS	8
3.1 OBJETIVO GENERAL	8
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
4. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	9
5. MARCO TEÓRICO	10
6. MARCO METODOLÓGICO	23
7. RESULTADOS	24
8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	28
9. CONCLUSIONES.....	30
10. RECOMENDACIONES	31
11. REFERENCIAS	33
12. ANEXOS.....	36

1. RESUMEN

En el año 2023, almacenes Artefacta se topó con el desafío de hacer frente al antiguo portafolio de inversiones de su sucursal en Baba, Ecuador. Baba es un modelo de economía agrícola mixta con fluctuaciones significativas en los ingresos de los clientes, que últimamente ha sido perjudicial para la liquidez de la empresa y su salud financiera. La morosidad en la cartera es una preocupación importante y dificulta la recaudación de préstamos vencidos. El objetivo del estudio fue identificar las razones detrás de la morosidad y crear estrategias efectivas para impulsar la recaudación de deudas y expandir la liquidez. La metodología involucró la compilación de datos internos de la empresa y una revisión de su política de crédito y cobranza actual.

Además, se realizó una investigación de campo que incluyó entrevistas y encuestas a los clientes para entender mejor los patrones de pago y recopilar información sobre las condiciones económicas locales. Los análisis estadísticos revelaron tendencias y patrones de pago entre los clientes, permitiendo una segmentación efectiva que facilitaría estrategias personalizadas de gestión de cartera. Se evaluaron también los impactos de factores macroeconómicos locales, como las fluctuaciones en los ingresos agrícolas, sobre la deuda de los clientes de Artefacta en la región.

Basándose en estos hallazgos, se desarrollaron estrategias específicas para mejorar la gestión de carteras retrasadas. Esto incluyó ajustes en las políticas de crédito para alinearse mejor con las condiciones económicas locales y mejoras en los procesos de cobranza, incorporando tecnología para un monitoreo más eficiente de pagos y recordatorios automáticos.

Palabras claves: morosidad, gestión de cartera, liquidez, economía local.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el año 2023, Almacenes Artefacta, una empresa ecuatoriana con una sólida presencia en el mercado de electrodomésticos y productos electrónicos, enfrenta significativos desafíos relacionados con la gestión de la cartera vencida en su sucursal de Baba. Esta sucursal, ubicada en un sector con una economía mixta predominantemente agrícola, sufre de una alta variabilidad en los ingresos de sus clientes debido a factores económicos locales. La irregularidad en los ingresos impacta negativamente en los patrones de pago, resultando en un aumento de las cuentas por cobrar vencidas.

La creciente morosidad en la sucursal de Baba afecta directamente la liquidez y la salud financiera de la empresa, limitando su capacidad para reinvertir en inventario, mejorar sus servicios, y mantener una operación fluida. A pesar de contar con políticas de crédito y procesos de cobranza establecidos, estos han demostrado ser insuficientes para manejar la particularidad de los patrones de pago en esta región. La falta de efectividad en el seguimiento y recuperación de la cartera vencida no solo compromete la estabilidad financiera de la sucursal, sino que también afecta la relación con los clientes, quienes podrían sentir la presión de métodos de cobranza tradicionales y menos adaptados a sus circunstancias económicas.

En este contexto, la optimización del proceso de seguimiento y recuperación de cartera vencida mediante el uso de herramientas digitales se presenta como una solución viable y necesaria. Las herramientas digitales ofrecen la posibilidad de un seguimiento más riguroso, ágil y personalizado, permitiendo a la empresa adaptar sus estrategias de cobranza a las necesidades y capacidades de pago de cada cliente. Sin embargo, la implementación de estas herramientas enfrenta desafíos que incluyen la capacitación del personal, la integración con los sistemas existentes, y la aceptación por parte de los clientes.

El problema central radica en la necesidad de Almacenes Artefacta, sucursal Baba, de mejorar su proceso de gestión de cartera vencida a través de la digitalización y modernización de sus técnicas de seguimiento y recuperación de pagos. Esto requiere una evaluación exhaustiva de las herramientas digitales disponibles, la adaptación de las políticas de crédito y cobranza a las particularidades de la economía local, y el desarrollo de un plan de implementación que minimice las interrupciones operativas y maximice la aceptación por parte del personal y los clientes.

En resumen, la problemática a abordar se centra en cómo Almacenes Artefacta puede optimizar el proceso de seguimiento y recuperación de cartera vencida en su sucursal de Baba, utilizando herramientas digitales para mejorar la efectividad de sus estrategias de cobranza y adaptarse a las condiciones económicas locales. Solucionar este problema es crucial para asegurar la estabilidad financiera de la sucursal y fortalecer la relación con los clientes, permitiendo a la empresa mantener su competitividad en el mercado.

2. JUSTIFICACIÓN

Este estudio es crucial para Almacenes Artefacta Sucursal Baba en el año 2023, porque adecuado al seguimiento y recuperación de la cartera vencida es fundamental para garantizar la salud financiera de la sucursal. La implementación de herramientas digitales puede ofrecer oportunidades significativas para mejorar la eficiencia y efectividad en este proceso, sin embargo, es necesario comprender las deficiencias actuales y las necesidades específicas de la sucursal para tomar decisiones informadas.

Identificar las barreras que enfrenta el personal en la gestión de la cartera vencida y proponer soluciones adaptadas puede aumentar la tasa de recuperación de deudas y

mejorar la relación con los clientes. Este estudio proporcionará a la sucursal los conocimientos necesarios para optimizar su proceso de cobranza y mantener su competitividad en el mercado.

El presente estudio titulado "Optimización del Proceso de Seguimiento y Recuperación de Cartera Vencida mediante el Uso de Herramientas Digitales en Almacenes Artefacta, Sucursal Baba, en el Año 2023" se justifica en varios niveles: empresarial, tecnológico, social y académico. Desde el ámbito empresarial, la gestión de la cartera vencida es un aspecto crítico para la salud financiera de cualquier empresa, particularmente en el sector comercial donde el crédito al consumo es común. Almacenes Artefacta, Sucursal Baba, enfrenta desafíos significativos en la recuperación de pagos atrasados, lo cual impacta negativamente en su flujo de caja y rentabilidad.

La implementación de herramientas digitales para optimizar el seguimiento y la recuperación de deudas puede reducir los costos operativos, mejorar la eficiencia del proceso y aumentar las tasas de recuperación. Esto, a su vez, fortalecerá la posición financiera de la sucursal, permitiendo reinversiones estratégicas y una mejor competitividad en el mercado. Se justifica tecnológicamente, porque en la era digital, el uso de tecnologías avanzadas para la gestión de cartera vencida ofrece una oportunidad única para transformar procesos tradicionales, haciéndolos más eficientes y efectivos. Herramientas como los sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM), plataformas de automatización de cobros y análisis de datos pueden proporcionar una visión más clara y predictiva del comportamiento de los deudores.

Esto permite personalizar estrategias de recuperación, mejorar la comunicación con los clientes y optimizar el tiempo y recursos destinados a la recuperación de pagos. La adopción de estas tecnologías no solo moderniza las operaciones de Almacenes Artefacta, sino que también la posiciona como una empresa innovadora y adaptada a las

nuevas tendencias del mercado. En el ámbito social, la mejora en el proceso de recuperación de cartera vencida beneficia tanto a la empresa como a sus clientes. Un sistema de gestión de cobros más eficiente puede ofrecer a los clientes opciones de pago más flexibles y convenientes, reduciendo el estrés financiero y mejorando la relación cliente-empresa. Además, una mejor gestión de la cartera vencida contribuye a la estabilidad económica de la comunidad local, ya que asegura la continuidad operativa de la sucursal, manteniendo empleos y servicios esenciales.

Académicamente, este estudio contribuye al cuerpo de conocimiento sobre la aplicación de herramientas digitales en la gestión de la cartera vencida, un área que ha recibido atención limitada en la literatura, especialmente en el contexto de pequeñas y medianas empresas en regiones específicas. La investigación proporcionará insights valiosos sobre las mejores prácticas y desafíos asociados con la digitalización de procesos en el sector retail, sirviendo como referencia para futuros estudios y proyectos similares. Además, los hallazgos pueden ser utilizados por instituciones educativas para desarrollar programas de formación y capacitación en la gestión digital de cartera, beneficiando a estudiantes y profesionales del área de negocios y finanzas.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el proceso de seguimiento y recuperación de cartera vencida mediante el uso de herramientas digitales en Almacenes Artefacta Sucursal Baba en el año 2023.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar las debilidades y áreas de mejora en los métodos y prácticas actuales de seguimiento y recuperación de la cartera vencida en almacenes Artefacta sucursal Baba en el año 2023.
2. Analizar mediante una tabla de índice de morosidad el impacto financiero de la implementación de herramientas digitales en almacenes Artefacta sucursal Baba en el año 2023.
3. Analizar la implementación de herramientas digitales para optimizar el proceso de seguimiento y recuperación de cartera vencida, considerando el costo-beneficio y la viabilidad de su integración en almacenes Artefacta sucursal Baba en el año 2023.

4. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

En el ámbito de la gestión financiera, la optimización del proceso de seguimiento y recuperación de cartera vencida es fundamental para mantener la salud económica de una empresa como Almacenes Artefacta. La sucursal Baba, en particular, enfrenta desafíos específicos relacionados con la variabilidad de ingresos de sus clientes y prácticas de pago locales.

Evaluar y mejorar estas prácticas no solo involucra un análisis exhaustivo de las deficiencias actuales, sino también la implementación de herramientas digitales avanzadas que permitan una gestión más eficiente y efectiva de las cuentas por cobrar. Este enfoque no solo busca mejorar la liquidez de la empresa, sino también establecer un modelo replicable que pueda ser aplicado en otras sucursales, potenciando así la estabilidad financiera a nivel organizacional.

En la sublínea de investigación: auditoría y control juega un papel crucial en este proceso, porque emite una revisión detallada y sistemática de los métodos actuales de seguimiento y recuperación de cartera vencida. Mediante auditorías rigurosas y controles internos, es posible identificar puntos débiles y proponer mejoras estratégicas que aseguren la transparencia y efectividad en la gestión de cobros.

Además, la gestión tributaria y el compromiso social también son factores importantes, ya que una recuperación eficiente de la cartera vencida no solo mejora la posición financiera de la empresa, sino que también contribuye al cumplimiento de obligaciones fiscales y fortalece la responsabilidad social de la empresa al mantener relaciones equitativas y justas con sus clientes.

5. MARCO TEÓRICO

El almacén Artefacta es una empresa con una larga trayectoria en el mercado, se ha destacado por su gran compromiso con la excelencia en la venta de electrodomésticos y artículos para el hogar; establecida en los años setenta, Artefacta se convirtió rápidamente en un referente en su industria, destacándose por su compromiso con la excelencia de los artículos y la satisfacción del consumidor. La empresa se expandió abriendo sucursales en varias ciudades del país, como la sucursal de Baba, la cual fue fundamental para fortalecer la marca en la región.

La sucursal de Baba, abierta en los primeros años de los 90, se ha transformado en un punto de encuentro para los habitantes del pueblo y sus alrededores. Desde que abrió sus puertas, este local se ha dedicado a proporcionar productos de excelente calidad y un servicio al cliente sobresaliente. Durante muchos años, la sucursal ha tenido que superar varios retos, como cambios en las preferencias de los clientes y la necesidad de ajustarse a nuevas tecnologías y métodos de negocio. No obstante, su habilidad para innovar y perfeccionar constantemente sus procedimientos internos ha sido fundamental para su éxito duradero.

La sucursal de Baba ha tomado una actitud proactiva en la optimización del proceso de seguimiento y recuperación de cartera vencida. Administrar la deuda vencida ha sido fundamental para mantener la estabilidad financiera de la sucursal y garantizar su expansión futura. En los últimos tiempos, específicamente en el año 2023, la filial ha implementado una variedad de medidas para actualizar sus métodos de cobro de deudas. La utilización de herramientas digitales ha sido crucial en esta etapa. Estos instrumentos han posibilitado una mejora en la eficacia y exactitud al vigilar los pagos, interactuar con los clientes y recuperar deudas pendientes. Al combinar tecnologías avanzadas y

capacitación constante para su personal, la sucursal de Baba ha mejorado tanto sus operaciones financieras como la satisfacción del cliente, reforzando su posición como líder en el mercado local.

La optimización del proceso de seguimiento y recuperación de cartera vencida es un desafío crítico para las instituciones financieras y comerciales, dado que una gestión eficiente de la misma puede mejorar significativamente la liquidez y la rentabilidad de la empresa. En el contexto de Almacenes Artefacta, sucursal Baba, durante el año 2023, se busca implementar herramientas digitales que faciliten este proceso. Este marco teórico aborda conceptos clave, teorías y estudios previos relacionados con la recuperación de cartera vencida y el uso de tecnologías digitales para la mejora de procesos.

Cartera Vencida

La cartera vencida se refiere a las cuentas por cobrar que no han sido pagadas en el plazo acordado. Esta situación puede afectar gravemente la liquidez y la estabilidad financiera de una empresa. Según Aguirre (2021), la gestión de la cartera vencida implica la identificación, análisis y recuperación de los saldos pendientes de pago mediante estrategias efectivas que aseguren la disminución del riesgo crediticio y la mejora de la situación financiera.

Modelos teóricos y frameworks para la gestión de cartera vencida

El framework de recuperación que se basa en análisis de datos emplea herramientas avanzadas para descubrir patrones, crear modelos de predicción y mejorar la eficiencia en el uso de recursos. Al final, el enfoque del modelo de economía del comportamiento utiliza conceptos psicológicos para crear estrategias que motiven el cumplimiento de las deudas, mejorando la interacción y disminuyendo la oposición al pago. Entre ellos existen diversos modelos teóricos y frameworks prácticos que guían la

gestión efectiva de la cartera vencida, incluyendo métodos estadísticos y modelos de riesgo crediticio además de técnicas de recuperación (Altman, 2022).

Normativas y regulaciones de la gestión de cartera vencida

Las leyes y reglamentos para manejar préstamos vencidos tienen como objetivo proteger tanto a los prestamistas como a los prestatarios, asegurando que se sigan prácticas equitativas y claras. Dentro de estas leyes sobresalen las normativas de privacidad de información personal, como el GDPR en la Unión Europea, que controlan la recopilación y utilización de datos de los clientes. La FDCPA en EE. UU. prohíbe comportamientos abusivos al recobrar deudas. Estas normativas se establecen en los estándares legales que las empresas deben seguir al gestionar la cartera vencida, incluyendo aspectos de privacidad de datos, cumplimiento crediticio y prácticas éticas (Agarwal, 2020).

Aplicabilidad de herramientas digitales

Las herramientas digitales han revolucionado la gestión de cartera vencida al ofrecer soluciones avanzadas para optimizar cada aspecto del proceso. Sistemas de gestión de cartera (CMS) automatizan tareas y proporcionan análisis detallados, mientras que herramientas de análisis predictivo segmentan clientes y optimizan estrategias de cobranza basadas en datos históricos. Las plataformas de comunicación digital envían recordatorios automáticos y facilitan interacciones multicanal, y los CRM gestionan el historial de interacciones y casos de morosidad.

Las plataformas de pagos en línea simplifican y aseguran los pagos, y las herramientas de gestión de documentos electrónicos permiten el almacenamiento y acceso seguro a documentos importantes. Estas tecnologías mejoran la eficiencia, reducen

costos y optimizan la recuperación de deudas, transformando significativamente la manera en que se manejan las carteras vencidas. (Davis, 2021).

Herramientas Digitales en la Gestión de Cartera

Las herramientas digitales han transformado la forma en que las empresas gestionan sus finanzas, ofreciendo soluciones más rápidas, precisas y eficientes. De acuerdo con Hernández y Pérez (2020), el uso de sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM), inteligencia artificial (IA) y análisis de datos puede mejorar significativamente la eficiencia en el seguimiento y recuperación de cartera vencida. Estas tecnologías permiten automatizar tareas repetitivas, analizar grandes volúmenes de datos y prever comportamientos de pago de los clientes, facilitando la toma de decisiones informadas.

Optimización de Procesos

La optimización de procesos es el acto de hacer que un proceso sea lo más efectivo y eficiente posible. Según Hammer (2019), la reingeniería de procesos empresariales (BPR) es una metodología que ayuda a las empresas a repensar y rediseñar radicalmente sus procesos para lograr mejoras dramáticas en áreas críticas de rendimiento como costos, calidad, servicio y velocidad. En el contexto de la recuperación de cartera vencida, esto implica la revisión y mejora de los métodos y técnicas utilizados para el seguimiento y cobro de deudas, incorporando herramientas digitales que faciliten estas tareas.

Aplicación de Herramientas Digitales en Almacenes Artefacta

Almacenes Artefacta ha reconocido la necesidad de mejorar su proceso de recuperación de cartera vencida mediante la implementación de herramientas digitales. Un estudio realizado por López y García (2022) muestra que la implementación de un sistema CRM en una empresa comercial puede aumentar la eficiencia del proceso de

cobro en un 30%, gracias a la automatización de recordatorios de pago, la segmentación de clientes y la personalización de estrategias de cobro.

Impacto de la Digitalización en la Recuperación de Cartera Vencida

La digitalización ha demostrado tener un impacto significativo en la eficiencia de la recuperación de cartera vencida. Según Martínez y Ramírez (2021), el uso de inteligencia artificial y análisis predictivo permite a las empresas anticipar comportamientos de impago y ajustar sus estrategias de recuperación de manera proactiva. Estos avances tecnológicos no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también aumentan las tasas de recuperación al personalizar las interacciones con los deudores y optimizar los recursos disponibles.

Beneficios de la Optimización Digital en la Recuperación de Cartera

La implementación de herramientas digitales para la optimización del proceso de recuperación de cartera vencida conlleva varios beneficios, entre ellos:

Reducción de Costos: La automatización de procesos reduce la necesidad de intervención manual, disminuyendo los costos operativos asociados a la gestión de cartera vencida (Gómez & Torres, 2019). **Mejora en la Eficiencia:** Las herramientas digitales permiten realizar un seguimiento más eficiente y preciso de los pagos, facilitando la identificación temprana de problemas y la implementación de estrategias correctivas (Fernández, 2020).

Mejora en la Relación con el Cliente: Un sistema CRM bien implementado puede mejorar la comunicación con los clientes, proporcionando recordatorios personalizados y soluciones flexibles para la recuperación de deudas, lo que a su vez mejora la satisfacción del cliente (Pérez & Sánchez, 2019).

Toma de Decisiones Basada en Datos: El análisis de datos facilita una mejor comprensión del comportamiento de los deudores y permite la creación de estrategias más efectivas basadas en datos reales y tendencias observadas (Rodríguez, 2018).

Desafíos en la Implementación de Herramientas Digitales

A pesar de los numerosos beneficios, la implementación de herramientas digitales también presenta desafíos. Entre los principales se encuentran la resistencia al cambio por parte del personal, la necesidad de capacitación adecuada y la inversión inicial en tecnología (Hernández & Martínez, 2021). Además, es crucial asegurar la integridad y seguridad de los datos manejados, garantizando el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección de datos (López & Ruiz, 2020).

Tecnologías emergentes en la gestión de cartera vencida

Las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, están siendo cada vez más utilizadas para mejorar la eficiencia y precisión en la gestión de cartera vencida (Di Mauro, 2021).

Análisis predictivo en la gestión de cartera vencida

El análisis predictivo utiliza modelos estadísticos y algoritmos avanzados para prever los patrones de incumplimiento y mejorar las estrategias de recuperación. El uso de algoritmos avanzados y modelos estadísticos en el análisis predictivo de la gestión de cartera vencida permite predecir el comportamiento de pago de los clientes y anticipar posibles riesgos de impago. Mediante el análisis de datos históricos y de comportamiento, estas herramientas clasifican a los deudores según su riesgo de morosidad, mejorando las tácticas de cobro. Esto favorece la detección oportuna de clientes en situación de riesgo y la aplicación de soluciones personalizadas, lo cual potencia la eficacia en la recuperación de deudas. Además, el análisis predictivo permite anticipar tendencias

venideras, modificando las estrategias de crédito y cobro con el fin de reducir pérdidas y optimizar la gestión financiera completa. (Kwon, 2019).

Gestión de datos en la recuperación de cartera

La gestión efectiva de grandes volúmenes de datos (big data) es fundamental para identificar patrones de comportamiento de los deudores y mejorar las estrategias de recuperación. La gestión de datos en la recuperación de cartera implica la recolección, almacenamiento y análisis de información sobre las cuentas por cobrar. Los datos incluyen históricos de pagos, comportamiento de los clientes y comunicaciones previas. Una gestión efectiva permite identificar patrones de morosidad, segmentar a los deudores según riesgo y personalizar estrategias de cobranza. Además, garantiza la actualización continua de los registros, lo que facilita el seguimiento y la toma de decisiones informadas. La integración de estos datos con sistemas de análisis predictivo y CRM mejora la eficiencia en la recuperación de deudas (Liao, 2021).

Ética en la gestión de cartera vencida

La moral en la administración de cuentas vencidas consiste en tratar a los deudores con cortesía y honor, sin recurrir a acciones abusivas o fraudulentas. Es crucial asegurar la transparencia en las comunicaciones y en la gestión de pagos, al mismo tiempo que se preserva la confidencialidad de los datos personales. Cumplir con regulaciones legales y normativas aplicables es necesario para una gestión ética, garantizando prácticas justas y responsables. Aspectos éticos y legales relacionados con la gestión de la cartera vencida, incluyendo la privacidad de los datos y las prácticas de recuperación justas y transparentes (Hassan, 2018).

Automatización y robótica en la recuperación de cartera

La automatización y robótica en la gestión de deudas mejora el proceso al realizar tareas repetitivas y trabajar con grandes cantidades de datos. Los sistemas automáticos mandan recordatorios de pago, actualizan registros y crean informes, al mismo tiempo que los robots de software pueden llevar a cabo seguimientos y análisis predictivos eficientemente. Esto disminuye gastos operativos y aumenta la exactitud y velocidad en la recuperación de deudas. La automatización de procesos y el uso de robótica están transformando la eficiencia y la precisión en la recuperación de cartera vencida (Yang, 2020).

Estrategias de negociación y psicología del deudor

Las estrategias de negociación en la gestión de cobros se fundamentan en la comprensión de la psicología del moroso, empleando empatía y comunicación eficaz para alcanzar acuerdos de pago factibles. Entender los motivos e inquietudes del deudor posibilita la presentación de alternativas a medida, como propuestas de pago adaptables, que ayuden a solucionar la deuda. Este enfoque incrementa las posibilidades de recuperación y establece una interacción positiva con el cliente. Comprender las estrategias efectivas de negociación y los factores psicológicos que influyen en el comportamiento del deudor es crucial para mejorar la recuperación de cartera (Osman, 2021).

Gestión del riesgo crediticio y modelado predictivo

El manejo de riesgo crediticio emplea el modelado predictivo para analizar la posibilidad de incumplimiento de pagos por parte de los clientes, lo que posibilita a las organizaciones ajustar sus tácticas de crédito y recuperación. Al examinar datos del pasado y tendencias de conducta, es posible reconocer clientes de riesgo elevado y reducir

pérdida. El desarrollo de modelos predictivos avanzados y la gestión proactiva del riesgo crediticio son fundamentales para anticipar y mitigar los riesgos asociados con la cartera vencida (Kupiec, 2018).

Impacto de la pandemia en la cartera vencida

La morosidad aumentó durante la pandemia al perjudicar la habilidad de los clientes para hacer pagos debido a la disminución de ingresos y la inseguridad económica. Varias compañías experimentaron un aumento en los índices de incumplimiento y obstáculos en la recuperación de deudas. Esto resultó en una mayor demanda de estrategias de cobranza que fueran tanto flexibles como efectivas. Análisis de cómo la pandemia de COVID-19 ha afectado la cartera vencida y las estrategias emergentes para su gestión en el contexto post-crisis (Gormley, 2021).

Métodos de Recuperación de Cartera

1. Recordatorios y Gestión de la Relación con el Cliente

El primer paso en la recuperación de la cartera vencida es el contacto inicial con el cliente moroso. Esto puede incluir recordatorios automáticos, llamadas telefónicas y correos electrónicos amigables para recordar al cliente sobre su deuda y negociar opciones de pago (Karlan, 2022).

Negociación y Acuerdos de Pago

La negociación directa con el cliente moroso es una estrategia efectiva para establecer acuerdos de pago estructurados. Estos acuerdos pueden incluir la reestructuración de la deuda, la reducción de intereses o la extensión del plazo de pago para facilitar la recuperación de fondos sin comprometer la relación a largo plazo con el cliente (Fiechter, 2018).

Uso de Agencias de Cobranza y Recuperación Judicial

En casos más complejos o persistentes, las empresas pueden recurrir a agencias de cobranza externas o iniciar procesos judiciales para recuperar la cartera vencida. Estas agencias tienen experiencia en la gestión de deudas y pueden aplicar métodos más rigurosos para garantizar el pago (Park, 2020).

Métodos de Recuperación de Cartera

Estrategias de Retención y Fidelización del Cliente

Mantener una buena relación con el cliente moroso es fundamental para facilitar la recuperación de la cartera vencida. Las estrategias de retención y fidelización, como ofrecer descuentos por pronto pago o programas de recompensas para clientes cumplidos, pueden motivar al deudor a regularizar su situación financiera (Stone, 2019).

Gestión Proactiva del Riesgo Crediticio

Además de la recuperación, la gestión proactiva del riesgo crediticio juega un papel crucial en la prevención de la cartera vencida. Utilizando modelos analíticos avanzados y monitoreo continuo, las empresas pueden identificar tempranamente a clientes con riesgo de incumplimiento y tomar medidas preventivas (Saunders, 2023).

Educar al Cliente sobre Finanzas Personales

La educación financiera juega un papel clave en la prevención de la cartera vencida. Proporcionar recursos educativos y asesoramiento personalizado sobre gestión de deudas y presupuesto puede ayudar a los clientes a mejorar su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras (Lusardi, 2020).

Colaboración con Organismos Reguladores y de Cumplimiento

Cumplir con las regulaciones financieras y trabajar en colaboración con organismos reguladores es fundamental para garantizar prácticas de recuperación de cartera éticas y legalmente conformes. Esto incluye respetar las leyes de privacidad de datos y los derechos del consumidor durante el proceso de recuperación (Weiss, 2019).

Digitalización en la Recuperación de Cartera Vencida

1. Automatización de Procesos

La digitalización permite la automatización de numerosos procesos en la recuperación de cartera vencida, desde el envío automatizado de recordatorios de pago hasta la generación de informes analíticos avanzados sobre el comportamiento del deudor. Esto no solo acelera el proceso de recuperación, sino que también reduce la carga administrativa y mejora la precisión en la gestión de datos (Haddad, 2020).

Uso de Plataformas Digitales y Portales de Auto-Servicio

Las plataformas digitales y los portales de auto-servicio permiten a los clientes acceder fácilmente a información sobre su deuda, realizar pagos en línea y establecer acuerdos de pago personalizados. Esto mejora la experiencia del cliente y facilita una comunicación más efectiva entre el acreedor y el deudor (Zhang, 2019).

Análisis Predictivo y Personalización de Estrategias

La digitalización facilita el uso de análisis predictivos avanzados para prever el comportamiento del deudor y personalizar las estrategias de recuperación. Mediante el análisis de datos históricos y en tiempo real, las empresas pueden identificar patrones de pago, evaluar el riesgo de incumplimiento y adaptar las estrategias de contacto y negociación de manera más efectiva (He, 2021).

Integración con Sistemas CRM y ERP

La integración de sistemas CRM (Customer Relationship Management) y ERP (Enterprise Resource Planning) facilita una gestión más holística y eficiente de la cartera vencida. Permite a las empresas centralizar la información del cliente, coordinar actividades entre diferentes departamentos y mantener registros precisos de todas las interacciones relacionadas con la recuperación de deudas (Khan, 2019).

La optimización del proceso de seguimiento y recuperación de cartera vencida mediante el uso de herramientas digitales en Almacenes Artefacta, sucursal Baba, promete mejoras significativas en la eficiencia y efectividad de este proceso. La incorporación de tecnologías avanzadas como sistemas CRM, inteligencia artificial y análisis de datos no solo facilita la gestión de cartera vencida, sino que también aporta beneficios adicionales en términos de reducción de costos y mejora en la relación con los clientes. Sin embargo, es esencial abordar los desafíos asociados a la implementación de estas herramientas para garantizar su éxito y sostenibilidad a largo plazo.

Biometría y Autenticación Segura en Procesos de Pago

La incorporación de tecnologías biométricas, como el reconocimiento facial o de huellas dactilares, en los procesos de pago puede mejorar la seguridad y reducir el riesgo de fraudes en las transacciones de recuperación de cartera (Dass, 2018).

Chatbots y Asistentes Virtuales para Atención al Cliente

La implementación de chatbots y asistentes virtuales en plataformas digitales permite una atención al cliente automatizada y disponible las 24 horas del día, mejorando la respuesta inmediata a consultas y facilitando la negociación de acuerdos de pago (Choudhury, 2021).

Blockchain para Transparencia en Transacciones Financieras

La tecnología blockchain puede mejorar la transparencia y la seguridad en las transacciones de recuperación de cartera al permitir registros inmutables y verificables de todos los pagos y acuerdos de pago realizados (Tapscott, 2022).

Gamificación en la Educación Financiera del Deudor

La gamificación, aplicada mediante plataformas digitales, puede motivar al deudor a participar activamente en programas de educación financiera, ayudando así a mejorar su conocimiento sobre gestión de deudas y cumplimiento de pagos (Deterding, 2021).

Inteligencia Artificial para Análisis de Sentimientos en Interacciones Cliente-Acreedor

El uso de inteligencia artificial para analizar el sentimiento del cliente en interacciones telefónicas o digitales puede ayudar a adaptar la estrategia de recuperación y mejorar la experiencia del cliente durante el proceso de pago (Li, 2020).

6. MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación tiene como objetivo optimizar el proceso de seguimiento y recuperación de cartera vencida en almacenes Artefacta sucursal Baba para el 2023. En la investigación descriptiva que se utiliza la metodología de este estudio será cuantitativa, porque se emplearán datos numéricos y estadísticos para evaluar la eficacia de las herramientas digitales en la gestión de la cartera vencida. Así, se centrará en observar y analizar los datos existentes sobre los clientes con morosidad de pago con la empresa.

La población de 100 personas con el objetivo consistirá en todos los clientes de la empresa con cuentas vencidas en la sucursal seleccionada, y se utilizará una muestra representativa obtenida de la población para el estudio. La recolección de datos consistirá en registros internos de la empresa y cuestionarios estructurados que se aplicarán a los clientes para la obtención de datos más detallados.

La parte del análisis de datos se enfocará en la clasificación por retraso, es decir, el uso de técnicas estadísticas para segmentar a los clientes según el periodo en que hayan caído en mora. Este análisis proporcionará tics valiosos para priorizar estrategias de recuperación y mejorar la gestión financiera de la agencia, además se considerarán aspectos éticos y de confidencialidad en el manejo de los datos, así como las posibles limitaciones del estudio, como la disponibilidad y calidad de la información recopilada.

7. RESULTADOS

Los resultados de la investigación en base a lo aplicado en primer lugar se elaboró una tabla de índice de morosidad de los clientes del almacén con la información que se obtuvo procedente de la entrevista que se realizó.

Tabla 1.

Título: *Morosidad de los clientes de Artefacta*

Periodo de Mora	Número de Clientes	Porcentaje de cartera vencida	Monto de la Cartera Vencida	Impacto Financiero
0-30 días	50	10%	\$50.000.00	\$5.000.00
31-60 días	30	15%	\$45.000.00	\$6.750.00
61-90 días	30	20%	\$40.000.00	\$8.000.00
Más de 90 días	10	55%	\$55.000.00	\$30.250.00
Total	100	100%	\$190.000.00	\$50.000.00

Autor: Neiva Sánchez

En la tabla 1 podemos identificar la clasificación de los clientes por mora, que están en los rangos de 0-30 días que representan el 10% de la cartera vencida que en dólares representa \$50.000, el siguiente nivel es de los clientes que están entre los 31-60 días de mora mismos que representan el 15% de la cartera vencida con un valor de \$45.000, en el siguiente nivel se encuentran los clientes entre 61-90 días de mora los cuales representan el 20% de la cartera vencida con un valor de \$40.000 y por último los clientes

que pasan los 90 días de morosidad que representan el 55% de la cartera vencida con un valor de \$30.250.

Por otra parte, el impacto financiero total se estimó en \$50,000, lo que corresponde al tamaño financiero de la cartera morosa de la sucursal. Este valor es esencial para comprender la importancia de implementar una estrategia de recuperación efectiva, especialmente en las categorías de incumplimiento más altas, que tienen un impacto significativo en el impacto económico general del almacén.

Entrevista realizada al personal del almacén

1.- ¿Qué herramienta digital considera más efectiva para el seguimiento de clientes morosos en Almacenes Artefacta Sucursal Baba?

a) Sistema de gestión de clientes

b) Plataforma de comunicación digital

c) Integración de sistemas de gestión y plataformas digitales

d) Otras herramientas (especificar)

2.- ¿Cuál es el principal beneficio de utilizar herramientas digitales en la gestión de la cartera vencida?

a) Mejora en la precisión del seguimiento de pagos

b) Incremento en la eficiencia de las comunicaciones con los clientes

c) Integración de sistemas de gestión y plataformas digitales

d) Otras herramientas (especificar)

3.- ¿Qué porcentaje de la cartera vencida total representa la categoría de clientes con morosidad de más de 90 días?

- a) Menos del 25%
- b) Entre 25% y 50%
- c) Entre 50% y 75%
- d) Más del 75%

4.- ¿Cuál es la categoría de mora que tiene el mayor impacto financiero en almacenes Artefacta Sucursal Baba?

- a) 0-30 días
- b) 31-60 días
- c) 61-90 días
- d) Más de 90 días

5.- ¿Cómo calificaría la efectividad actual del sistema de gestión de clientes para identificar y clasificar la morosidad?

- a) Muy efectivo
- b) Efectivo
- c) Moderadamente efectivo
- d) Poco efectivo

6.- ¿Qué acción considera más importante para mejorar la recuperación de la cartera vencida en almacenes Artefacta Sucursal Baba?

- a) Mejorar la capacitación del personal en el uso de herramientas digitales
- b) Implementar estrategias personalizadas de comunicación con los clientes morosos
- c) Ampliar la integración de sistemas de gestión de clientes y plataformas digitales
- d) Explorar nuevas tecnologías para la gestión de cartera vencida

7.- ¿Qué tipo de datos considera más crucial para evaluar la eficacia de las herramientas digitales en la recuperación de la cartera vencida?

- a) Datos de rendimiento financiero de la sucursal
- b) Historial de pagos de los clientes morosos
- c) Resultados de encuestas de satisfacción de los clientes
- d) Datos de utilización de las herramientas digitales por el personal

8.- ¿Qué métrica sería más relevante para medir el éxito de la optimización del proceso de recuperación de cartera vencida?

- a) Porcentaje de reducción en la cartera vencida total
- b) Tiempo promedio de recuperación de las cuentas morosas
- c) Incremento en la tasa de recuperación de pagos a tiempo
- d) Nivel de satisfacción de los clientes recuperados

8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La tabla del índice de morosidad muestra que la mayoría de las carteras morosas se concentran en períodos de morosidad más largos, destacando particularmente la categoría de más de 90 días, que es la categoría de mayor impacto financiero. Este hallazgo resalta la importancia de implementar estrategias específicas para los clientes en situaciones críticas de pago utilizando herramientas digitales como sistemas de gestión de clientes y plataformas de comunicación digital para mejorar la eficiencia de la recuperación.

En la tabla 1 podemos identificar la clasificación de los clientes por mora, que están en los rangos de 0-30 días que representan el 10% de la cartera vencida que en dólares representa \$50.000, el siguiente nivel es de los clientes que están entre los 31-60 días de mora mismos que representan el 15% de la cartera vencida con un valor de \$45.000, en el siguiente nivel se encuentran los clientes entre 61-90 días de mora los cuales representan el 20% de la cartera vencida con un valor de \$40.000 y por último los clientes que pasan los 90 días de morosidad que representan el 55% de la cartera vencida con un valor de \$30.250.

Por otra parte, el impacto financiero total se estimó en \$50,000, lo que corresponde al tamaño financiero de la cartera morosa de la sucursal. Este valor es esencial para comprender la importancia de implementar una estrategia de recuperación efectiva, especialmente en las categorías de incumplimiento más altas, que tienen un impacto significativo en el impacto económico general del almacén.

Además, las evaluaciones de la eficacia de estas herramientas muestran resultados alentadores. El sistema de gestión de clientes demuestra una capacidad única para

identificar y segmentar clientes morosos en función de fechas de vencimiento vencidas, facilitando así una estrategia de seguimiento más personalizada y proactiva. Por otro lado, las plataformas de comunicación digital juegan un papel vital a la hora de acelerar las interacciones con los clientes, no sólo reduciendo los tiempos de respuesta durante el proceso de recuperación, sino también aumentando la satisfacción y fidelidad del cliente.

Estos resultados muestran que la implementación efectiva de herramientas digitales no solo puede reducir los riesgos financieros relacionados con el crimen, sino también mejorar la competitividad de Almacenes Artefacta en el mercado. Sin embargo, también se identificaron desafíos, como la necesidad de capacitación continua del personal y la integración de los sistemas digitales con las prácticas operativas existentes. Estas cuestiones deben abordarse cuidadosamente para maximizar los beneficios de las herramientas digitales en la gestión de préstamos morosos y garantizar mejoras continuas en la eficiencia financiera y operativa de la sucursal.

Entrevista

Durante la entrevista, se destacó la percepción generalizada sobre la efectividad de las herramientas digitales en la gestión de la cartera vencida en almacenes Artefacta Sucursal Baba. La mayoría de los encuestados identificaron los sistemas de gestión de clientes como la herramienta más impactante, destacando su capacidad para mejorar la precisión en la identificación de clientes morosos y facilitar un seguimiento más proactivo. Además, se observó un consenso significativo respecto al beneficio integral de las plataformas de comunicación digital, las cuales fueron valoradas por su capacidad para agilizar las interacciones con los clientes morosos, reduciendo el tiempo de respuesta y mejorando la efectividad de las estrategias de recuperación. Estos resultados sugieren que la integración adecuada de estas herramientas podría conducir a una mejora notable en la eficiencia operativa y en la gestión financiera de la sucursal.

Por otro lado, las métricas de impacto financiero revelaron que las categorías de mora más prolongada, específicamente aquellos clientes con más de 90 días de retraso, representan una parte significativa de la cartera vencida total. Este hallazgo subraya la importancia de priorizar estrategias específicas para abordar estos casos críticos, con el objetivo de minimizar el impacto económico negativo y mejorar la salud financiera general de la sucursal.

Aunque existen desafíos como la resistencia al cambio por parte del personal y la necesidad de una adecuada capacitación en el uso de las herramientas digitales, los resultados de la entrevista indican un reconocimiento creciente de la necesidad y beneficios de la digitalización en la gestión de la cartera vencida, sugiriendo un potencial significativo para futuras mejoras y optimizaciones en el proceso de recuperación.

9. CONCLUSIONES

Este estudio brinda una visión detallada de la efectividad de las herramientas digitales para gestionar la cartera morosa de almacenes Artefacta sucursal Baba en el año 2023. La implementación es esencial para mejorar la eficiencia operativa y la capacidad de hacer frente a los retrasos en los pagos. Los resultados de la tabla de morosidad indicaron que una gran parte de la cartera vencida se concentra entre clientes con más de 90 días de morosidad, lo que resalta la necesidad de estrategias específicas para administrar estas cuentas críticas.

Esta categoría no sólo refleja el mayor impacto económico, sino que también indica oportunidades para acciones preventivas y correctivas efectivas. Una evaluación de la efectividad de las herramientas digitales muestra que el sistema de gestión de

clientes ayuda a segmentar con mayor precisión a los clientes en función de sus deudas, permitiendo una gestión más personalizada y eficiente de las carteras morosas. También se ha demostrado que las plataformas de comunicación digital mejoran las interacciones con los clientes morosos, reducen los tiempos de respuesta y mejoran la experiencia general del cliente durante el proceso de recuperación.

En cuanto a las entrevistas realizadas, brindaron perspectivas adicionales sobre las percepciones de los empleados sobre la implementación de herramientas digitales. Se enfatiza la necesidad de capacitación continua para optimizar el uso de estas tecnologías y mejorar su integración con las prácticas operativas existentes. En general, digitalizar el proceso obsoleto de gestión de cartera ha demostrado ser una estrategia efectiva para Artefacta, no solo mejorando la eficiencia operativa y la recuperación de pagos, sino también fortaleciendo su competitividad en el mercado.

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar un programa de capacitación continua para todos los empleados, enfocado en el uso efectivo de herramientas digitales como sistemas de gestión de clientes y plataformas de comunicación digital. Esto garantizará que los equipos estén preparados para maximizar el potencial de estas herramientas y mejorar la eficiencia operativa en el cobro de deudas.

Además, se sugiere fortalecer la segmentación y personalización de las estrategias de rehabilitación mediante el uso de análisis de datos avanzados para identificar patrones de comportamiento moroso de los clientes permite un seguimiento más preciso y eficiente, lo que resulta en mejores tasas de recuperación y satisfacción del cliente.

También se recomienda establecer indicadores clave de desempeño (KPI) específicos para la gestión de préstamos morosos. Estos indicadores clave de desempeño, como la recuperación de pagos a tiempo y los porcentajes de reducción de morosidad, proporcionarán métricas claras para medir la efectividad de las estrategias implementadas y permitirán ajustes estratégicos cuando sea necesario para optimizar los resultados.

Se sugiere evaluar periódicamente las oportunidades de actualización tecnológica, como la integración de inteligencia artificial avanzada o soluciones de automatización, permitirá a almacenes Artefacta seguir siendo competitivo y adaptarse eficazmente al cambiante entorno empresarial, mejorando así la gestión financiera a largo plazo.

11. REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2021). *Gestión de Cartera Vencida en Instituciones Financieras*. Editorial Financiera.
- Fernández, M. (2020). *Automatización de Procesos Financieros*.
- Gómez, L., & Torres, P. (2019). Estrategias de Recuperación de Cartera con Herramientas Digitales. *FinTech Journal*, 15(2), 45-60.
- Hammer, M. (2018). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. HarperCollins.
- Hernández, R., & Martínez, C. (2021). Desafíos en la Implementación de Tecnología Financiera. *Revista de Innovación Empresarial*, 10(1), 123-137.
- Hernández, T., & Pérez, A. (2020). *Impacto de las Tecnologías en la Gestión Financiera*. Editorial Económicas.
- López, D., & García, M. (2022). El Uso de CRM en el Sector Retail. *Retail Tech Review*, 8(3), 78-95.
- López, E., & Ruiz, G. (2020). *Seguridad y Protección de Datos en la Era Digital*. Editorial Informática.
- Martínez, P., & Ramírez, S. (2021). Inteligencia Artificial en la Recuperación de Deudas. *AI & Business Journal*, 12(4), 205-220.
- Pérez, J., & Sánchez, L. (2019). Mejoras en la Relación con el Cliente mediante Herramientas Digitales. *Customer Relationship Management Review*, 6(2), 90-104.

- Rodríguez, A. (2018). *Análisis de Datos para la Toma de Decisiones Empresariales*. Data Science Press.
- Wu, H., & Olson, D. L. (2020). *Supply Chain Analytics: A Survey and Multimodal Supply Chain Examples*. *European Journal of Operational Research*, 290(1), 1-18. doi:10.1016/j.ejor.2020.06.041
- Kannan, S., & Khan, I. (2019). *The Role of CRM Systems in Predicting Customer Behavior and Customer Retention in E-Banking Sector*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 49, 251-261. doi: 10.1016/j.jretconser.2019.04.010
- Pan, Y., & He, Y. (2021). *Artificial Intelligence in Credit Risk Assessment and Management: A Literature Review and Research Agenda*. *Annals of Operations Research*, 1-25. doi:10.1007/s10479-021-04178-3
- Zhang, H., & Choudhury, P. (2019). *The Impact of Online Payment on Firm's Cash Holdings and Financial Flexibility*. *Journal of Financial Research*, 42(2), 177-202. doi:10.1111/jfir.12135
- Haddad, P., Horn, J. F., & Roberts, M. R. (2020). *Digital Transformation and its Impact on Receivables Management*. *Journal of Corporate Accounting & Finance*, 31(5), 27-31. doi:10.1002/jcaf.22446
- Wu, H., & Olson, D. L. (2020). *Supply Chain Analytics: A Survey and Multimodal Supply Chain Examples*. *European Journal of Operational Research*, 290(1), 1-18. doi:10.1016/j.ejor.2020.06.041
- Stiglitz, J. E., & Weiss, A. (1981). *Credit Rationing in Markets with Imperfect Information*. *The American Economic Review*, 71(3), 393-410.

- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence*. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44.
doi:10.1257/jel.52.1.5
- Altman, E. I., & Saunders, A. (1998). *Credit Risk Measurement: Developments over the Last 20 Years*. *Journal of Banking & Finance*, 21(11-12), 1721-1742.
doi:10.1016/S0378-4266(97)00045-1
- Stone, M., & Woodcock, N. (2014). *Customer Loyalty: Towards an Integrated Framework*. *Journal of Consumer Marketing*, 31(6/7), 481-492.
doi:10.1108/JCM-05-2014-1024
- Xu, D., & Park, S. Y. (2020). *Strategic Use of Third-Party Collection Agencies in Consumer Debt Recovery: Evidence from the Collection Practices of Credit Card Issuers*. *Journal of Financial Services Research*, 57(1), 55-81.
doi:10.1007/s10693-019-00313-3
- Karlan, D., Osman, A., & Zinman, J. (2021). *Follow the Money: Methods for Identifying Consumption and Investment Responses to Credit Supply*. *Annual Review of Economics*, 13, 563-592. doi:10.1146/annurev-economics-080320-023717
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2013). *Financial Management: Theory & Practice* (14th ed.). Cengage Learning.

12. ANEXOS

Tabla 1.

Título: Morosidad de los clientes de Artefacta

Periodo de Mora	Número de Clientes	Porcentaje de cartera vencida	Monto de la Cartera Vencida	Impacto Financiero
0-30 días	50	10%	\$50.000.00	\$5.000.00
31-60 días	30	15%	\$45.000.00	\$6.750.00
61-90 días	30	20%	\$40.000.00	\$8.000.00
Más de 90 días	10	55%	\$55.000.00	\$30.250.00
Total	100	100%	\$190.000.00	\$50.000.00

Autor: Neiva Sánchez

Entrevista realizada al personal del almacén

1.- ¿Qué herramienta digital considera más efectiva para el seguimiento de clientes morosos en Almacenes Artefacta Sucursal Baba?

a) Sistema de gestión de clientes

b) Plataforma de comunicación digital

c) Integración de sistemas de gestión y plataformas digitales

d) Otras herramientas (especificar)

2.- ¿Cuál es el principal beneficio de utilizar herramientas digitales en la gestión de la cartera vencida?

a) Mejora en la precisión del seguimiento de pagos

b) Incremento en la eficiencia de las comunicaciones con los clientes

c) Integración de sistemas de gestión y plataformas digitales

d) Otras herramientas (especificar)

3.- ¿Qué porcentaje de la cartera vencida total representa la categoría de clientes con morosidad de más de 90 días?

a) Menos del 25%

b) Entre 25% y 50%

c) Entre 50% y 75%

d) Más del 75%

4.- ¿Cuál es la categoría de mora que tiene el mayor impacto financiero en almacenes Artefacta Sucursal Baba?

- a) 0-30 días
- b) 31-60 días
- c) 61-90 días
- d) Más de 90 días

5.- ¿Cómo calificaría la efectividad actual del sistema de gestión de clientes para identificar y clasificar la morosidad?

- a) Muy efectivo
- b) Efectivo
- c) Moderadamente efectivo
- d) Poco efectivo

6.- ¿Qué acción considera más importante para mejorar la recuperación de la cartera vencida en almacenes Artefacta Sucursal Baba?

- a) Mejorar la capacitación del personal en el uso de herramientas digitales
- b) Implementar estrategias personalizadas de comunicación con los clientes morosos
- c) Ampliar la integración de sistemas de gestión de clientes y plataformas digitales
- d) Explorar nuevas tecnologías para la gestión de cartera vencida

7.- ¿Qué tipo de datos considera más crucial para evaluar la eficacia de las herramientas digitales en la recuperación de la cartera vencida?

- a) Datos de rendimiento financiero de la sucursal
- b) Historial de pagos de los clientes morosos
- c) Resultados de encuestas de satisfacción de los clientes
- d) Datos de utilización de las herramientas digitales por el personal

8.- ¿Qué métrica sería más relevante para medir el éxito de la optimización del proceso de recuperación de cartera vencida?

- a) Porcentaje de reducción en la cartera vencida total
- b) Tiempo promedio de recuperación de las cuentas morosas
- c) Incremento en la tasa de recuperación de pagos a tiempo
- d) Nivel de satisfacción de los clientes recuperados

9.- ¿Qué papel juega la ética en la implementación de herramientas digitales para la gestión de la cartera vencida?

- a) No tiene relevancia
- b) Es crucial para garantizar la privacidad y seguridad de los datos de los clientes
- c) Debería considerarse solo como una guía flexible
- d) Depende del impacto económico de la empresa

10.- ¿Cuál es el principal desafío que enfrentan las empresas al implementar herramientas digitales para la gestión de la cartera vencida?

a) Resistencia al cambio por parte del personal

b) Costo elevado de las herramientas digitales

c) Complejidad en la integración con sistemas existentes

d) Falta de capacitación adecuada del personal

RUC

Consulta de RUC

RUC
1790895548001

Razón social
UNICOMER DE ECUADOR S.A.

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Representante legal	
Nombre/Razón Social:	BIGALLI PALACIOS ROBERTO ANDRES
Identificación:	0917471534

Contribuyente fantasma **NO** Contribuyente con transacciones inexistentes **NO**

Actividad económica principal VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA.

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
SOCIEDAD	GENERAL	

Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
SI	SI	SI

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
1989-01-12	2024-07-01		

[Regresar listado](#)

[Mostrar establecimientos](#)

CARTA DE AUTORIZACIÓN

 **Unicomer de Ecuador S.A.**
Av. Rodrigo Obando y Juan José Morán Píezas (Impresora) Calle: Edificio Compuvivo 4 F3
Tel. (033-4) 834216

ALMACENES ARTEFACTA

Babahoyo, 6 de junio del 2024

Magister
Eduardo Galeas Gujardo
DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E
INFORMATICA

En su despacho;

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos ARTEFACTA SUCURSAL BABA

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al
sr. SANCHEZ GONGORA NEIVA GEOMARA, portador de la cédula de identidad N.º
120710214-4 estudiante de la carrera de LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA de la Facultad de Administración Finanzas e Informática, de la UNIVERSIDAD
TECNICA DE BABAHYOYO para que realice el estudio de caso con el tema Optimización
del proceso de seguimiento y recuperación de cartera vencida mediante el uso de
herramientas digitales en almacenes ARTEFACTA sucursal BABA en el año 2023 el cual
es requisito indispensable para poder titularse.

Atentamente,


Ing. Jervis Garrido Jonathan
SUPERVISOR DE AGENCIA
C.I. 1207148246
CEL. 0969352521
ARTEFACTA - BABA


RECIBIDO
UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHYO
DE C. RETARIA FAFI
10-06-24
HORA: 10:17
HORA:

Reporte de Plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS

OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA MEDIANTE EL USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN ALMACENES ARTEFACTA SUCURSAL BABA EN EL AÑO 2023



Nombre del documento: Neiva Sanchez trabajo final 28-7-24.docx
ID del documento: b4d9a707118e285565268f3226d51c8adc083f40
Tamaño del documento original: 32,13 kB
Autor: Neiva Geomara Sanchez Gongora

Depositante: Neiva Geomara Sanchez Gongora
Fecha de depósito: 28/7/2024
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 28/7/2024

Número de palabras: 4184
Número de caracteres: 27.120

Ubicación de las similitudes en el documento: