

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Propuesta de mejora en la gestión de cobranza a través de
Sistema Automatizado en la Empresa Cejardepa S.A.
Esmeraldas, Ecuador 2024”**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autor:
Bach. Quintero Rodríguez, Segundo Gabriel

Docente Guía:
Mg. Leo Rossi, Ernesto Alessandro

TACNA – PERÚ

2024

21 %
INDICE DE SIMILITUD

20 %
FUENTES DE INTERNET

1 %
PUBLICACIONES

7 %
TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

" El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor"

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino. Sin Su luz y Su amor, este trabajo no hubiera sido posible.

A mi familia, por su incondicional apoyo, comprensión y amor. Gracias por estar a mi lado en cada momento, impulsándome a alcanzar mis metas y sueños.

Y a mí mismo, por la valentía de enfrentar los desafíos y la determinación de seguir adelante, incluso cuando el camino se tornaba difícil. Este logro es un reflejo de la fuerza interior que me ha llevado a superar cada obstáculo.

Gabriel

Índice General

RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I..... ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	12
1.1 TÍTULO DEL TEMA:.....	13
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	13
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.3.1 <i>Objetivos específicos</i>	16
1.4 METODOLOGÍA:.....	17
1.5 JUSTIFICACIÓN:.....	18
1.5 DEFINICIONES:.....	21
1.5.2 <i>Gestión:</i>	21
1.5.3 <i>Cobranza:</i>	21
1.5.4 <i>Sistema:</i>	21
1.5.5 <i>Automatización:</i>	21
1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES:.....	21
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. CONCEPTUALIZACIÓN	23
2.1.1 <i>Cobranza</i>	23
2.1.2 <i>Gestión de Cobranza</i>	23
2.1.3 <i>Tipos de gestión de cobranza</i>	24
2.1.4 <i>Cuentas por cobrar</i>	25
2.1.5 <i>morosidad</i>	25
2.1.6 <i>Teoría de la Automatización de Procesos</i>	25
2.1.7 <i>Automatización de procesos empresariales (BPA)</i>	27
2.1.8 <i>Sistema de Gestión de Base de Datos</i>	28
2.1.9 <i>Modelo de gestión de procesos (Business Process Management BPM)</i>	28
2.1.10 <i>Modelado de procesos de negocios</i>	28
2.1.11 <i>Eficiencia en la gestión de cobranza</i>	32
2.2. IMPORTANCIA	33
2.2.1 <i>Sistemas automatizados</i>	33
2.2.2 <i>Gestión por procesos</i>	36
2.2.3 <i>Principales beneficios de la gestión por procesos</i>	36
2.2.4 <i>Importancia de la gestión de cobranza</i>	39
2.2.5 <i>Fases de la gestión de cobranza</i>	41
2.3. ANÁLISIS COMPARATIVO	43
2.4. ANÁLISIS CRÍTICO	44
CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL.....	45
3.1. RESEÑA HISTÓRICA	45
3.2. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL.....	46
3.2.1 <i>Misión</i>	46
3.2.2 <i>Visión</i>	47
3.2.3 <i>Valores</i>	47
3.2.4 <i>Política interna</i>	47
3.3. DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	48
3.4. PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	54
3.4.1 <i>Servicios</i>	54
3.4.2 <i>Productos</i>	56
3.5. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	60

3.5.1 Fortalezas.....	60
3.5.2 Oportunidades.....	60
3.5.3 Debilidades.....	60
3.5.4 Amenazas.....	61
3.6. ANÁLISIS CRÍTICO.....	61
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	62
4.1 IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA A MEJORAR.....	62
4.2 DIAGNÓSTICO.....	62
4.3 DISEÑO DE LA MEJORA.....	84
4.4 MECANISMOS DE CONTROL.....	90
4.4.1 cumplimiento de objetivos.....	91
CAPÍTULO V SUGERENCIAS.....	94
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES.....	97
BIBLIOGRAFÍA.....	98
ANEXOS.....	102

Índice de figuras

Figura 1	Organigrama funcional de CEJARDEPA S.A.	52
Figura 2	Implantación de camposanto	53
Figura 3	Bóvedas y Osarios en módulos y altura.	56
Figura 4	Lotes Dobles y Lotes Triples bajo tierra.....	57
Figura 5	Panteones y Mini Panteones bajo tierra	58
Figura 6	Mausoleos	59
Figura 7	Flujograma de proceso de cobro	65
Figura 8	Resultado de Encuesta Pregunta 1	70
Figura 9	Resultado de encuesta pregunta 2	71
Figura 10	Resultado de encuesta pregunta 3	72
Figura 11	Resultado de encuesta pregunta 4	73
Figura 12	Resultado de encuesta pregunta 5	74
Figura 13	Resultado de encuesta pregunta 6	75
Figura 14	Resultado de encuesta pregunta 7	76
Figura 15	Resultado de encuesta pregunta 8	77
Figura 16	Resultado de encuesta pregunta 9	78
Figura 17	Resultado de encuesta pregunta 10	79
Figura 18	Resultado de los criterios de evaluación de la ficha de observación.	81
Figura 19	Flujograma del proceso de cobranza automatizado.	87

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis comparativo de modelos gestión de cobranza.....	43
Tabla 2 Población y muestra de estudio	68
Tabla 3 Ítems evaluados al área de cobranzas.....	80
Tabla 4 Resumen de actividades para la implementación de la propuesta.	88
Tabla 5 Resumen de costos por cada actividad, para la implementación de la propuesta de mejora.....	89
Tabla 6 Objetivo 1 problema identificado, acción de mejora e indicador de seguimiento.	91
Tabla 7 Objetivo 2 problema identificado, acción de mejora e indicadores de seguimiento.	92
Tabla 8 Objetivo 3 problema identificado, acción de mejora e indicadores de seguimiento.	92
Tabla 9 Objetivo 5 problema identificado, acción de mejora e indicadores de seguimiento.	93

Índice de anexos

Ilustración 1 Sistema interno de gestión SIC	102
Ilustración 2 Formato de encuesta aplicada a esta investigación.....	103
Ilustración 3 Solicitud aprobada por gerente general para realizar investigación en CEJARDEPA S.A.	104

Resumen

Esta investigación analiza la problemática en la gestión de cobranza en CEJARDEPA SA, empresa líder en servicios exequiales en Esmeraldas, Ecuador. El estudio busca optimizar la gestión del efectivo mediante la implementación de un sistema automatizado, evaluando su impacto potencial y diseñando un plan de capacitación del personal.

Utilizando un enfoque mixto, se realizaron entrevistas a 50 clientes y siete trabajadores, se analizó documentación interna y se revisaron estudios previos sobre sistemas automatizados de cobranzas. El análisis revela ineficiencias significativas en la gestión crediticia, incluyendo falta de segmentación de clientes y estrategias crediticias personalizadas.

La implementación del sistema automatizado promete mejorar la identificación de riesgos crediticios y el procesamiento de créditos, aumentando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. El proyecto tiene un presupuesto estimado de \$5,500 y un tiempo de ejecución de 5 meses y 1 semana.

Se espera reducir el tiempo dedicado a tareas manuales, aumentar la tasa de recuperación de deudas y mejorar la satisfacción del cliente. La investigación concluye que la automatización de la gestión de cobranzas es una estrategia viable y beneficiosa para CEJARDEPA S.A., recomendando su adopción para mejorar la liquidez y competitividad de la empresa.

Palabras clave: Gestión de cobranzas, sistema automatizado, eficiencia, optimización, innovación tecnológica.

Abstract

This research analyzes the problems in collection management at CEJARDEPA SA, a leading funeral services company in Esmeraldas, Ecuador. The study seeks to optimize cash management by implementing an automated system, evaluating its potential impact and designing a staff training plan. Using a mixed approach, interviews were conducted with 50 clients and seven employees, internal documentation was analyzed and previous studies on automated collection systems were reviewed. The analysis reveals significant inefficiencies in credit management, including lack of customer segmentation and personalized credit strategies. The implementation of the automated system promises to improve credit risk identification and credit processing, increasing operational efficiency and customer satisfaction. The project has an estimated budget of \$5,500 and an execution time of 5 months and 1 week. It is expected to reduce the time spent on manual tasks, increase the debt recovery rate and improve customer satisfaction. The research concludes that the automation of debt collection management is a viable and beneficial strategy for CEJARDEPA S.A., recommending its adoption to improve the company's liquidity and competitiveness.

Keywords: Collection management, automated system, efficiency, optimization, technological innovation.

Introducción

Una gestión eficiente de la cobranza es fundamental para mantener la estabilidad financiera y promover un crecimiento sostenible. CEJARDEPA SA, empresa destacada del sector agrícola y de servicios exequiales de Esmeraldas, optimiza sus procesos de cobranza para asegurar un flujo de caja constante y mantener su posición competitiva en el mercado. La empresa se especializa en ventas subterráneas, edificios modulares y servicios exequiales, lo que agrega complejidad a su proceso de cobranza.

El estudio tiene como objetivo analizar y proponer mejoras en la gestión de cobranza de CEJARDEPA SA a través de la implementación de un sistema automatizado, buscando modernizar y automatizar los procesos actuales, ofreciendo una solución estratégica con alto potencial de impacto positivo.

Este estudio evalúa cómo la automatización puede mejorar la eficiencia en áreas críticas como la gestión del riesgo crediticio, la segmentación de clientes y las estrategias de pago personalizadas, mejorando así la rentabilidad de la empresa y la satisfacción del cliente.

Además de su relevancia práctica para CEJARDEPA S.A., esta investigación pretende aportar al conocimiento sobre la aplicación de sistemas automatizados en la gestión empresarial, especialmente en el contexto de la Provincia de Esmeraldas. Con ello, se busca ofrecer un marco de referencia para otras organizaciones que enfrenten desafíos similares en la gestión de sus cuentas por cobrar, promoviendo una cultura de innovación y eficiencia operativa en la región.

La presente investigación se estructura en cinco capítulos, cada uno abordando aspectos cruciales del estudio:

En el Capítulo I, se contextualiza la situación actual de CEJARDEPA SA, analizando los antecedentes del problema y justificando la necesidad de mejora en sus procesos de cobranza.

En el Capítulo II, se presenta el marco teórico, explorando los fundamentos conceptuales sobre gestión de cobranzas y sistemas automatizados que sustentan la investigación.

En el Capítulo III, se desarrolla el marco referencial, ofreciendo una visión detallada de CEJARDEPA SA, su estructura organizacional, productos y servicios, así como un análisis FODA de la empresa.

En el Capítulo IV, se exponen el desarrollo y los resultados de la investigación, detallando los hallazgos del estudio y presentando la propuesta de mejora basada en la implementación de un sistema automatizado.

En el Capítulo V, se discuten las implicaciones de los resultados y se proporcionan sugerencias concretas para la implementación exitosa del sistema automatizado, así como recomendaciones para futuras investigaciones en este campo.