

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



**" Propuesta de mejora al área de gestión de cobranza
mediante el Chatbot en una Cooperativa de Ahorro y Crédito
COAC en la ciudad de Guayaquil, 2023 "**

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

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autor:
Bach. Yambay Aucansela, Roberto Gabriel

Docente Guía:
Dr. Merino Núñez, Mirko

TACNA-PERÚ

2023

25%
SIMILARITY INDEX

22%
INTERNET SOURCES

4%
PUBLICATIONS

14%
STUDENT PAPERS

“El texto final datos expresiones opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Agradecimientos

En primer lugar, a Dios, por haberme regalado el maravilloso regalo de la vida y acompañarme en cada paso que doy, permitiéndome superar todo obstáculo que se ha presentado en el camino.

Mi agradecimiento eterno a mi Papá y a mi Mamá por su esfuerzo en brindarme la educación en las distintas etapas de mi vida, la cual se convirtió en los peldaños necesarios para alcanzar esta gran meta profesional.

Un agradecimiento muy especial a mi esposa Leonor por su apoyo incondicional en todo momento, y en cada proyecto que hemos iniciado juntos, por sus valiosos consejos para una constante superación personal y profesional.

Gracias a todos mis familiares y amigos que de forma directa o indirecto contribuyeron a lograr este objetivo.

Roberto Yambay.

Dedicatorias

Principalmente a Dios por haberme guiado e iluminado en el camino hasta lograr este objetivo, y siempre enviar un sabio consejo con las personas correctas en el momento correcto.

A mi Esposa Leonor y a mi hijo Benjamín, que me han brindado su apoyo constante, la fuerza necesaria para cumplir esta meta.

A mis Padres por estar presentes con un consejo, apoyo y amor incondicional.

Dedicado a toda mi familia que ha estado acompañándome, con los cuales comparto ese logro académico.

Roberto Yambay.

Índice General

Agradecimientos.....	iii
Dedicatorias.....	iv
Índice General	v
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Índice de Anexos	xi
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I Antecedentes del Estudio.....	16
1.1. Título del tema.....	16
1.2. Planteamiento del Problema	16
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo General.....	18
1.3.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4. Metodología.....	19
1.4.1. Tipos de investigación	19
1.4.2. Nivel de investigación	20
1.4.3. Diseño de investigación	20
1.4.4. Ámbito y tiempo social de la investigación Población	20

1.4.5. Técnicas e instrumentos	22
1.4.6. Procesamiento de datos	23
1.5. Justificación	23
1.5.1. Práctica	23
1.6. Definiciones	24
1.6.1. Gestión de cobranza	24
1.6.2. Estrategia de cobranza	24
1.6.3. Políticas de crédito	24
1.6.4. Comunicación efectiva	24
1.6.5. Seguimiento de cuentas	25
1.6.6. Cobranza	25
1.6.7. Automatización de procesos en cobranzas	25
1.6.8. Chatbot	25
1.7. Alcances y Limitaciones	26
1.7.1. Alcances	26
1.7.2. Limitaciones	26
Capítulo II Marco Teórico	27
2.1. Conceptualización de las variables	27
2.1.1. Chatbot	27
2.1.2. Gestión de cobranza	31
2.1.3. Crédito	46
2.2. Importancia de las variables	47

2.3. Análisis comparativo.....	50
2.4. Análisis crítico	51
Capítulo III Marco Referencial	54
3.1. Reseña histórica.....	54
3.2. Filosofía organizacional.....	55
3.2.1. Misión	55
3.2.2. Visión	55
3.2.3. Valores.....	56
3.2.4. Objetivos.....	56
3.3. Diseño organizacional	57
3.4. Productos y/o servicios.....	59
3.4.1. Productos.....	59
3.4.2. Servicios	59
3.5. Diagnóstico organizacional.....	60
3.5.1. FODA.....	60
3.5.2. Análisis FODA.....	60
Capítulo IV Resultados.....	67
4.1. Diagnóstico al proceso actual de la gestión de cobranza.....	67
4.1.1. Proceso de diagnóstico.....	68
4.1.2. Diseño y presentación del cuestionario aplicado a clientes.....	69
4.1.3. Diseño y presentación de la guía de entrevista aplicada a los trabajadores	78

4.1.4. Principales resultados del diagnóstico situacional	81
4.2. Diseño de estrategias de mejora a la gestión de cobranza mediante un chatbot	84
4.2.1. Interpretación de la propuesta de mejora	86
4.2.2. Beneficios de la propuesta de la propuesta de mejora	90
4.3. Mecanismos de control de la propuesta de mejora	91
4.3.1. Interpretación y análisis del proceso de seguimiento y control de la propuesta de mejora.....	93
4.3.2. Análisis de resultados esperados	96
4.4. Determinación del costos referenciales para la implementación de la propuesta de mejora	98
Capítulo V Sugerencias.....	100
Conclusiones	100
Recomendaciones	102
Bibliografía.....	104
Anexos	111

Índice de Tablas

Tabla 1 Análisis comparativo de la gestión de cobranza	50
Tabla 2 Satisfacción con el proceso	69
Tabla 3 Comunicación acerca de las deudas	69
Tabla 4 Retrasos en los pagos	70
Tabla 5 Opciones de pagos.....	71
Tabla 6 Acceso a la información.....	72
Tabla 7 Falta de seguimiento	72
Tabla 8 Interacción con chatbot.....	73
Tabla 9 Funciones del chatbot.....	74
Tabla 10 Alertas automáticas a través de chatbot.....	74
Tabla 11 Apreciación del chatbot	75
Tabla 12 Guía de entrevista	78
Tabla 13 Diseño de estrategias de mejora a la gestión de cobranza mediante un chatbot.....	84
Tabla 14 Seguimiento y control de la propuesta.....	91
Tabla 15 Costos referenciales para la implementación de la propuesta de mejora..	98

Índice de Figuras

Figura 1 Tasa de crecimiento anual de la cartera de crédito	16
Figura 2 Organigrama	58
Figura 3 Satisfacción con el proceso	69
Figura 4 Comunicación acerca de las deudas	70
Figura 5 Retrasos en los pagos	70
Figura 6 Opciones de pagos	71
Figura 7 Acceso a la información	72
Figura 8 Falta de seguimiento	73
Figura 9 Interacción con chatbot	73
Figura 10 Funciones del chatbot	74
Figura 11 Alertas automáticas a través de chatbot	75
Figura 12 Apreciación del chatbot	75

Índice de Anexos

Anexo 1 Carta de autorización de la Cooperativa de ahorro y crédito COAC	111
Anexo 2 Diseño del cuestionario utilizado (primera parte)	112
Anexo 3 Diseño del cuestionario utilizado (segunda parte)	113
Anexo 4 Diseño de la guía de entrevista	114
Anexo 5 Validación #1 de los instrumentos de recopilación de información	115
Anexo 6 Validación #2 de los instrumentos de recopilación de información	116
Anexo 7 Validación #3 de los instrumentos de recopilación de información	117
Anexo 8 Validación #1 de la propuesta	118
Anexo 9 Validación #2 de la propuesta	119
Anexo 10 Validación #3 de la propuesta	120

Resumen

En la investigación actual se identificó que la entidad financiera objeto de estudio presenta serias deficiencias en los mecanismos de gestión de cobranza. Esto se manifestó a través de una baja eficiencia en la recuperación de cartera en mora. Además, se observó la carencia de herramientas innovadoras que permitan llevar a cabo un seguimiento proactivo de los deudores, lo que limita la capacidad de anticipar y abordar situaciones de incumplimiento de pagos de manera efectiva. Entre los tipos de investigación que se manejó fue de tipo aplicada y mixta. El nivel fue de tipo descriptiva con diseño no experimental. El valor muestral que se determinó es de 383 clientes tomados aleatoriamente que se encuentran con cartera vencida mismos que se aplicará el respectivo instrumento. Para los trabajadores se adoptó el 100% que son 18 trabajadores. Los instrumentos que se manejaron fueron el cuestionario y la entrevista cada una con su propia estructura. Se destacó por estrategias específicas, como la implementación del Chatbot, la automatización de mensajes y la personalización de estrategias mediante análisis predictivo, diseñadas para mejorar la comunicación, accesibilidad y eficiencia en la gestión de deudas. El diagnóstico proporcionó una base sólida al identificar áreas críticas, como la falta de claridad en la comunicación y la necesidad de opciones más accesibles para los clientes. En términos económicos, la propuesta presento una asignación eficiente del presupuesto total de \$12.500,00 considerando los recursos materiales y humanos necesarios para cada actividad clave.

Palabras clave: Chatbot, gestión de cobranza, crédito, cartera vencida.

Abstract

In the current investigation, it was identified that the financial entity under study has serious deficiencies in collection management mechanisms. This was manifested through low efficiency in the recovery of non-performing loans. In addition, the lack of innovative tools that allow proactive monitoring of debtors was observed, which limits the ability to anticipate and address non-payment situations effectively. Among the types of research that was handled, it was applied and mixed. The level was descriptive with a non-experimental design. The sample value that was determined is 383 clients taken at random who have overdue loans and the respective instrument will be applied. For the workers, 100% was adopted, which is 18 workers. The instruments used were the questionnaire and the interview, each with its own structure. It stood out for specific strategies, such as the implementation of the Chatbot, the automation of messages and the personalization of strategies through predictive analysis, designed to improve communication, accessibility and efficiency in debt management. The assessment provided a solid foundation by identifying critical areas, such as lack of clarity in communication and the need for more accessible options for customers. In economic terms, the proposal presented an efficient allocation of the total budget of \$12,500.00 considering the material and human resources necessary for each key activity.

Keywords: Chatbot, collection management, credit, overdue portfolio.

Introducción

La gestión de cobranza, una disciplina crucial en el ámbito financiero desempeña un papel vital en el equilibrio entre la salud financiera de una organización y la satisfacción de sus clientes. Se trata de un proceso estratégico mediante el cual las empresas buscan recuperar los fondos pendientes de clientes que han adquirido bienes o servicios a crédito. La efectividad de la gestión de cobranza no solo impacta directamente en el flujo de efectivo de una empresa, sino que también influye en la preservación de relaciones sólidas con los clientes.

En un entorno empresarial dinámico y cambiante, la gestión de cobranzas ha evolucionado considerablemente, adoptando enfoques más centrados en el cliente, tecnológicamente avanzados y éticamente guiados. Esta disciplina no solo implica la aplicación de tácticas para la recuperación de deudas, sino también estrategias preventivas, adaptativas y colaborativas. La implementación de tecnologías como inteligencia artificial, análisis de datos y sistemas de gestión ha transformado la eficiencia y la personalización en la interacción con los deudores.

Este proceso no solo se trata de recuperar fondos pendientes, sino también de encontrar un equilibrio entre los intereses financieros de la empresa y el respeto por la situación de los clientes. En este contexto, la introducción de políticas éticas y transparentes en la gestión de cobranzas es esencial para preservar la reputación y la lealtad del cliente. A lo largo de esta evolución, la gestión de cobranza se ha convertido en un campo estratégico, donde la adaptabilidad, la comprensión del entorno económico y legal, así como la capacidad de anticipar y satisfacer las expectativas cambiantes de los clientes son clave para el éxito.

En este contexto, se explora no solo las tácticas y estrategias tradicionales de recuperación de deudas, sino también las oportunidades y desafíos emergentes en la gestión de cobranzas moderna.

La investigación está estructurada en cinco capítulos. Es fundamental señalar que en el capítulo I se detalla los antecedentes esenciales del estudio, destacando las circunstancias que justifican la necesidad de desarrollar la propuesta en respuesta a la problemática identificada, delineando así el enfoque metodológico del estudio.

El capítulo II. Se enfoca en el análisis conceptual de la gestión de cobranza. La importancia de la variable, se realiza el análisis comparativo y crítico de la variable en estudio.

El capítulo III. Está dedicado a la empresa, abordando brevemente su historia, filosofías y valores, objetivos, así como los servicios que ofrece. También se proporcionará un esquema y un diagnóstico organizacional.

El capítulo IV. Se lleva a cabo el estudio de los resultados obtenidos a través de las herramientas utilizadas, se proponen alternativas de solución a los aspectos que necesitan fortalecerse en respuesta a la problemática identificada.

Finalmente, el capítulo V se presenta las conclusiones junto con sugerencias y recomendaciones para la mejora. Este último capítulo se complementa con anexos y las correspondientes referencias bibliográficas.