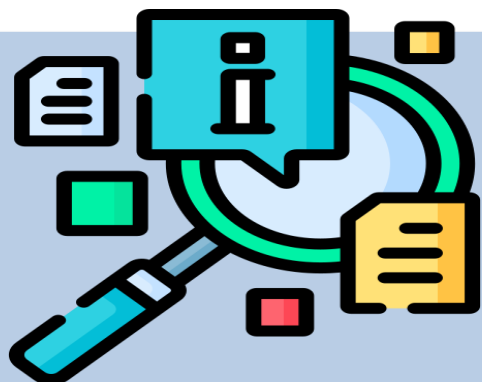


Análisis y automatización de la gestión de cobranzas en la Terminal Terrestre de Guayaquil

PROBLEMA



Actualmente, en el departamento de cobranzas se presenta un incremento en la cartera vencida del último año, reflejando deficiencias en la gestión de cobro debido a que pasan horas enviando recordatorios, haciendo llamadas y gestionando los pagos pendientes lo que puede generar un riesgo crucial para la estabilidad financiera de la terminal terrestre, ya que impacta directamente en la operatividad, liquidez y relaciones con los clientes.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el procedimiento de la gestión de cobranza de arriendos de locales comerciales de la Terminal Terrestre, con el fin de reducir el riesgo de morosidad e incrementar la eficiencia de la gestión de cobranza.



PROPUESTA

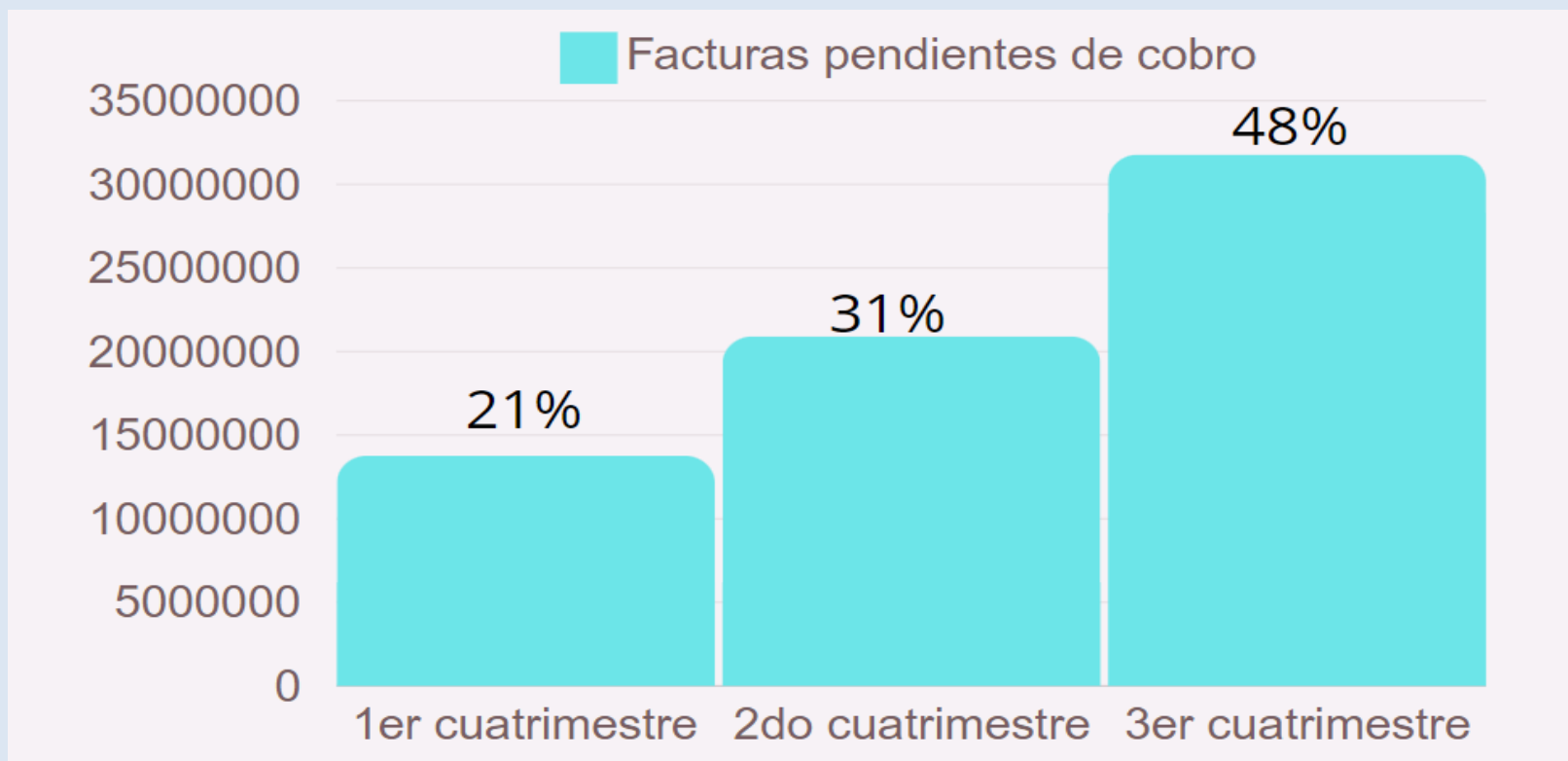


Mediante entrevistas se realizó la recolección de datos importantes del proceso.

Se realizó un análisis de cartera con el objetivo de entender del comportamiento de esta.

A través de la herramienta costó vs beneficio, se observó la viabilidad de la implementación de un método de pago digitalizado.

RESULTADOS



- La cartera vencida tuvo un incremento del 10% al 20% desde 2023 hasta 2024.



- Los clientes tienen métodos de pagos limitados, la terminal brinda dos tipos de pago los cuales requieren de tiempo, movilidad y esfuerzo para la emisión y registro del comprobante.



- El 60% de clientes son deudores que se encuentran dentro de la cartera por un retraso en su pago entre 5 a 7 días, mientras que el 40% son clientes fijos en la cartera que están siendo procesados con el fin de ser recuperables.



- El costo beneficio es de 3.75 por lo que se puede decir que la implementación de la aplicación “Pago Directo” es viable, ya que los beneficios que se esperan son mayores que los costos, reduciendo el riesgo de aumento de cartera.

CONCLUSIONES

- ✓ Uno de los factores que afecta el incremento de la cartera son los métodos de pago, por lo que es viable la implementación de métodos de pago digitalizados.
- ✓ Con la automatización de la gestión de cobranza se optimiza el tiempo en actividades como la verificación de comprobantes de pago.
- ✓ Con el análisis de cartera vencida del año 2023 hasta 2024 se evidenció el impacto en el crecimiento de los valores por cobrar por la falta de la implementación de herramientas tecnológicas.

RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar capacitaciones para que el personal esté al tanto de técnicas de comunicación y negociación.
- ✓ Evaluar de manera semestral o anual los procedimientos de cobranza.

