

“DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN Y RECUPERACION DE CARTERA DE LA EMPRESA SERVICOBANZAS S.A”

AUTORES:

¹Anabel Peñaherrera Patiño, ² Katty Lino Castillo, ³ Gustavo Galio Molina

^{1 2} Analista de Sistemas 2005; e-mail: kat21lin@hotmail.com

³ Director de Tópico, Dr, MSIG, ESPOL, Profesor LSI-FIEC-ESPOL; e-mail: ggalio@espol.edu.ec

Analista de Sistemas 2004; e-mail: belito6@hotmail.com

RESUMEN

Versión Español:

La empresa Servicobranzas hoy en día presenta problemas en su sistema informático debido al crecimiento de clientes, deudores y usuarios; lo cual perjudica el tiempo de respuesta en su aplicación; Además de no tener un enlace directo con su sucursal, ubicada en la ciudad de Quito, impidiendo llevar un mayor control de gestión.

La cobranza es vital en una empresa; por lo tanto, esta debe ser lo mas ágil posible y cumplir con las expectativas de la Gerencia.

Por tal motivo se ha visto la necesidad de desarrollar una aplicación acorde con los cambios tecnológicos que puede ser implementada conjuntamente entre una empresa con sus sucursales y clientes.

Esta aplicación ayudará a una correcta toma de decisiones y mejorar su desempeño así como a optimizar los recursos consiguiendo la eficiencia.

English version:

The company Servicobranzas nowadays presents problems in the system due to the growth of clients, debtors and users, which damages response time in its application; In addition not having a direct link with its branch, located in the city of Quito, impeding greater management control.

The collection is vital to a business; therefore, it must be as nimble as possible and to comply with the expectations of the management. For that reason has been the need to develop an application in line with the technological changes that can be implemented jointly between a company and its branches and customers.

This application will help to correct decision-making and improve their performance as well as optimizing resources, this way taking them to the good attainment of their objectives.

INTRODUCCIÓN

SERVICOBANZAS S.A. es una empresa que brinda servicios de recuperación y administración de valores en los distintos tipos de créditos existentes, tales como:

- ✓ Créditos Bancarios
- ✓ Créditos Automotrices
- ✓ Créditos Hipotecarios
- ✓ Créditos de Consumo
- ✓ Sobregiros
- ✓ Tarjetas de Crédito
- ✓ Servicios de Telefonía

La empresa cuenta con un Software de vanguardia, integrado y dinámico, pero que debido al crecimiento de deudores y usuarios este se ha visto afectado por el tiempo de respuesta el cual es muy largo.

Hace unos meses ServiCobranzas abrió una sucursal en la ciudad de Quito, la misma que no se encuentra enlazada a la matriz en Guayaquil; es decir, que cuando la matriz gestiona a los clientes de Quito no puede ver la gestiones que han sido efectuadas desde allá y viceversa, para poder solucionar en parte este inconveniente se obtiene un reporte de gestiones efectuadas en el día y luego es enviado por correo.

Por esta razón la empresa se ha visto en la necesidad de la implementación de una nueva aplicación que permita a la organización enlazarse directamente a su sucursal y solucionar su problema del tiempo de respuesta.

Podemos concluir que mediante el desarrollo y la correcta implementación del nuevo software la Gerencia podrá:

- Mejorar los niveles de recaudo de cartera
- Tomar decisiones por medio del análisis de los siguientes aspectos:
 - ✓ Desempeño de los gestores.
 - ✓ Evaluación de la cartera.
 - ✓ Revisión de políticas de cobro.
 - ✓ Cumplimientos de los acuerdos.

De la misma forma los usuarios contarán con opciones que le permitirán tener una mejor gestión de sus clientes.

CONTENIDO

1. Implementación del proyecto

1.1 Diseño del Software

El “*Sistema de Gestión y Recuperación de Cartera*” fue creado con el objetivo de resolver las falencias del sistema actual que posee la empresa; además de la urgente necesidad de enlazarse con su sucursal ubicada en la ciudad de Quito para poder llevar un mayor control de gestión y poder emitir reportes que ayuden a tomar decisiones a tiempo.

El “*Sistema de Gestión y Recuperación de Cartera*” provee toda la información necesaria para su aplicación, permitiendo un mejor control cuando se acceda a las diferentes opciones.

1.2 Beneficios del Sistema

- ✓ Llevar un registro de cada actividad realizada por el área de cobranza, como por ejemplo: llamados telefónicos, visitas al cliente, compromisos establecidos, comportamiento del cliente, etc.
- ✓ Agradable ambiente de trabajo con consultas y mantenimientos de muy fácil manejo.
- ✓ El software y hardware permitirá trabajar en un ambiente integrado.
- ✓ Administrar en forma eficiente la información para el análisis de gestión y recuperación de cartera mediante la emisión de reportes a tiempo.

1.3 Recomendaciones

Con la implementación de este software se podrá llevar un mayor control de labores y gestiones tanto en la matriz ubicada en la ciudad de Guayaquil como en la sucursal ubicada en la ciudad de Quito, cuyo objetivo final será

enlazarnos directamente y ligar la evaluación del desempeño a los resultados obtenidos, para que de alguna forma se obtengan los resultados deseados.

Este esfuerzo permitirá la implantación de iniciativas estratégicas, expresadas a partir de programas de mejora continua de la calidad, como:

- ✓ Integrar el sistema con un software que permita marcación automática de llamadas a los gestores telefónicos. Además obtener reportes de detalles de llamadas, filtrado de llamadas por extensiones y fechas, gráficos de barras de top de números mas llamados, entre otros.
- ✓ Enlazarnos con nuestros clientes por medio de la web para poder tener acceso a:
 - Asignación de cartera.
 - Consulta de pagos efectuados por los deudores en los diferentes almacenes del país.
 - Bajar archivos de pagos emitidos por nuestros clientes.
 - Darles la opción de mantener actualizados los datos de los deudores.
 - Permitirles acceso de consultas de sus clientes en nuestra base de datos.

CONCLUSIONES

- ✓ Este sistema va acorde con los cambios tecnológicos, soportando el crecimiento de la empresa y permitiendo obtener el menor tiempo de respuesta en las transacciones; además de proveer altas características de seguridad.
- ✓ La forma en que se comunicaba la sucursal, ubicada en Quito, producía una baja calidad de información ya que no permitía llevar un control de labores y gestiones, solucionándose esto con el software desarrollado y con el Internet que es una buena herramienta que permite alcanzar niveles muy altos de comunicación en diferentes partes del mundo.
- ✓ La entrega de informes a la Gerencia permitirá hacer seguimientos y análisis oportunos de las carteras que tengan recuperación baja para tomar decisiones a tiempo.

REFERENCIAS

1. G. Galio, K. Lino, A. Peñaherrera, "DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION Y RECUPERACION DE CARTERA PARA LA EMPRESA SERVICOBANZAS S.A.", (Tesis, Licenciatura en Sistemas de Información (LSI-FIEC), Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2008)
2. Pagina Web de ServicoBranzas. <http://www.servicobranzas.com>.

Dr. Gustavo Galio Molina
Director de Tesis