

EXPERTOS COINCIDEN:

Las tecnologías emergentes son la respuesta a los desafíos en la gestión de deudas

Las empresas que apuesten por estas innovaciones no solo verán mayores tasas de recuperación, sino también una optimización de sus procesos operativos y una mejora en la experiencia de sus clientes.

En un entorno económico marcado por una creciente morosidad y la dificultad de mantener flujos de caja saludables, las empresas enfrentan un desafío constante: cómo gestionar y recuperar deudas pendientes de manera eficiente. Y es que los métodos tradicionales, basados en procesos manuales y estrategias generalizadas, han demostrado ser poco efectivos frente a un mercado cada vez más dinámico y complejo. Es en este contexto donde las tecnologías emergentes están cambiando las reglas del juego.

Danilo Naranjo, presidente ejecutivo de Wingsoft, explica que las principales tecnologías incluyen la inteligencia artificial (IA) para análisis predictivo y segmentación de clientes, así como las plataformas de automatización que optimizan procesos de cobranza.

“La inteligencia artificial (IA) se presenta como una de las soluciones más revolucionarias. Esta tecnología no solo optimiza el análisis de grandes volúmenes de datos, sino que además predice patrones de comportamiento de pago y personaliza las estrategias de cobro”, asegura.

La automatización de procesos robóticos (RPA) también se encarga de liberar a los equipos de tareas repetitivas, tales como la generación de recordatorios o la conciliación de pagos.

Rodrigo Acevedo, gerente general Entersoft, sostiene que esto no solo acelera los tiempos de recuperación, sino que también minimiza los errores humanos.

Danilo Naranjo,
presidente
ejecutivo de
Wingsoft.



WINGSOFT

“La integración de IA y automatización en el proceso de cobranza de deudas no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también aumenta la efectividad al permitir una gestión más proactiva y personalizada de las deudas pendientes. Estas herramientas permiten a los equipos enfocarse en casos más complejos donde se requiere un contacto más personalizado”, apunta.

SEGURIDAD DE LOS DATOS

A medida que las organizaciones modernizan sus sistemas, la seguridad y transparencia se convierten en prioridades.

Acevedo revela que tecnologías como el *blockchain* han demostrado ser un aliado clave al garantizar que las transacciones sean inalterables y confiables.

“El *blockchain* ofrece transparencia, seguridad y



SERGIO SALAZAR

Rodrigo Acevedo, gerente general Entersoft.

reduce fraudes en el registro de deudas”, sostiene el experto de Entersoft.

APUESTA POR EL CLOUD

La integración de plataformas en la nube también está transformando la gestión de las deudas, ya que muchas soluciones centralizan la información y la hacen accesible en tiempo real desde cualquier dispositivo, facilitando la



JAKUB ZERDZICKI - UNSPLASH

El futuro de la gestión de deudas se construye sobre pilares tecnológicos como la inteligencia artificial, la automatización, el blockchain y las plataformas integradas.

colaboración entre departamentos y mejorando la toma de decisiones.

En este escenario, los sistemas CRM (Customer Relationship Management) han potenciado la comunicación con los deudores.

“Los CRM proporcionan una visión integral que permite personalizar estrategias de cobranza y mejorar la comunicación. Su integración con plataformas de pago simplifica las transacciones, ofreciendo múltiples métodos y canales para facilitar la cobranza,

aumentando las tasas de recuperación”, indica Danilo Naranjo.

Rodrigo Acevedo coincide con lo anterior. Dice que estas plataformas centralizan la información de los clientes y automatizan recordatorios, lo que permite un seguimiento más preciso y eficiente.

“Un CRM bien implementado no solo mejora la cobranza, sino que también facilita la personalización de las estrategias, lo cual es clave para la recuperación de deudas”, afirma.

DESAFÍOS

A pesar de sus beneficios, la adopción de estas tecnologías también plantea retos importantes. Danilo Naranjo es enfático en que la inversión inicial, la integración con sistemas heredados y la resistencia al cambio son algunos de los obstáculos más comunes. “Sin embargo, la clave para superarlos radica en una implementación gradual, capacitación continua del personal y la colaboración con proveedores especializados”.

MAL MANEJO DEL DINERO:

¿Cuáles son los errores más comunes al gestionar deudas pendientes y cómo evitarlos?

Mantener un control detallado de las obligaciones financieras, renegociar las tasas cuando sea necesario, priorizar los pagos según su impacto y considerar herramientas como la consolidación de deudas puede transformar una situación financiera difícil en una manejable.

El manejo de las deudas es un desafío constante para muchas personas. La falta de organización, el desconocimiento de las condiciones de los créditos y la inacción a la hora de renegociar términos pueden llevar a un sobreendeudamiento innecesario, afectando gravemente la salud financiera. Y aunque el crédito puede ser una herramienta útil para cumplir metas y atender necesidades, una gestión inadecuada puede transformarlo en una carga difícil de sobrellevar.

Uno de los errores más comunes es no actualizar las tasas de interés. Muchas personas mantienen créditos adquiridos hace años con condiciones que en su momento parecían razonables, pero que hoy podrían mejorarse significativamente.

“Muchas personas mantienen las tasas de créditos de consumo que solicitaron hace mucho tiempo y, al no renegociarlas cuando las condiciones mejoran, terminan pagando intereses mucho más altos de lo necesario”, explica Francisco Rocha, CEO de Propital Chile. Renegociar las tasas de interés o los

plazos del crédito puede aliviar la presión financiera y permitir una mayor liquidez mensual; por ejemplo, alguien que solicitó un crédito de consumo con una cuota de \$500.000 al mes podría renegociar el crédito y reducir la cuota a \$300.000 si las condiciones actuales del mercado son favorables. Sin embargo, para lograr esto es necesario estar atentos a las oportunidades y perder el temor a renegociar con las instituciones financieras.

“Es clave analizar constantemente las condiciones de los créditos y aprovechar momentos oportunos para renegociar”, agrega Rocha.

La falta de control y seguimiento es otro error frecuente. Muchas personas desconocen detalles básicos de sus deudas, como las tasas de interés que están pagando, el plazo restante o incluso el monto total de lo adeudado. Esto suele ocurrir porque no existe un registro claro y accesible de las obligaciones financieras. Es por ello que Rocha enfatiza que llevar un control ordenado puede marcar una gran diferencia.

“Lo principal es llevar un control ordenado de las deudas que cada persona tiene. Esto puede hacerse con una simple planilla en Excel o con aplicaciones de gestión

financiera”, asegura.

Según el experto, en la actualidad, existen herramientas tecnológicas que facilitan el proceso de control de deudas. Aplicaciones diseñadas específicamente para el seguimiento de finanzas permiten tener un panorama completo y actualizado de los créditos vigentes, identificar pagos pendientes y encontrar oportunidades de optimización. Así, con una herramienta que visualice todas las tasas y plazos, es más fácil detectar un crédito con condiciones desfavorables y buscar una alternativa más conveniente.

PRIORIZAR

Otro de los grandes errores es no priorizar adecuadamente las deudas cuando se tienen múltiples compromisos. Muchas personas tienden a pagar de forma desordenada, enfocándose en las cuotas más bajas o en los pagos más urgentes sin considerar cuáles generan mayores costos a largo plazo. Según Francisco Rocha, la prioridad debe darse a las deudas que tienen un impacto directo en el historial financiero, como los créditos bancarios o las deudas con instituciones del sistema financiero.

“Estas son las más importantes, porque afectan

directamente tu perfil financiero. Si te atrasas, dañarás tu historial crediticio, lo que te dificultará acceder a financiamientos en el futuro”, asegura.

También es crucial enfocarse en las deudas con tasas de interés elevadas o multas por mora, ya que estas pueden crecer rápidamente y generar un costo adicional significativo.

“Evitar que estas deudas se acumulen y aumenten su tamaño es clave para mantener una situación financiera estable”, añade Rocha.

CONSOLIDAR

Una solución efectiva para quienes enfrentan múltiples obligaciones financieras es la consolidación de deudas. Este mecanismo permite reunir todas las deudas dispersas en un solo crédito, generalmente con mejores condiciones. Rocha destaca que esta herramienta no solo simplifica el proceso de pago, sino que también puede reducir los intereses y otorgar plazos más cómodos.

“Una buena estrategia es acudir a un banco y solicitar un crédito de consolidación, lo que permite reducir la tasa de interés, organizar los pagos y establecer plazos más manejables”, sostiene.

Al consolidar las deudas, una persona que tiene múltiples

compromisos con pagos en distintas fechas y tasas elevadas puede reorganizarse con una sola cuota mensual a una tasa más baja. Esto facilita el cumplimiento de las obligaciones y evita retrasos que podrían generar costos adicionales o afectar el perfil crediticio.

MICROGASTOS

Finalmente, otro error clave es no revisar periódicamente los gastos personales. Muchas personas desconocen a dónde va su dinero y pasan por alto pequeños gastos diarios, conocidos como “gastos hormiga”, que en conjunto pueden representar una suma considerable.

“Es fundamental llevar un registro detallado de los ingresos y egresos. Cuando visualizas tus finanzas de manera clara, puedes encontrar oportunidades para optimizar”, comenta Rocha.

Según el ejecutivo, un seguimiento regular, semanal o mensual permite identificar patrones de gasto innecesarios y tomar decisiones más informadas. Establecer una rutina para revisar las finanzas también puede ayudar a eliminar costos superfluos, como suscripciones no utilizadas o pequeños consumos diarios, y destinar ese dinero a reducir las deudas o ahorrar.



Francisco Rocha, CEO de Propital Chile.

PROPTAL CHILE



TOWFIQ BARBHUIYA - UNSPLASH

Una de las mayores dificultades que enfrentan las personas en sus finanzas personales es el manejo eficiente de las deudas.