

**DESAFÍOS:**

# Resistencia al cambio y brecha digital frenan entre las pymes el uso de la cobranza digital

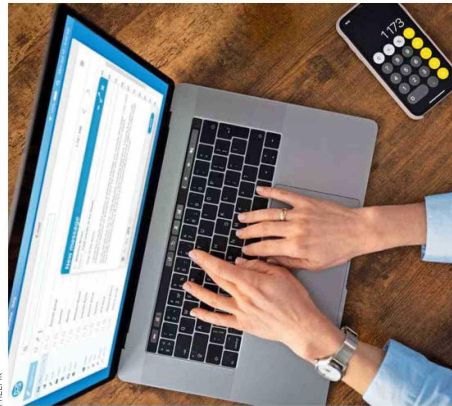
La cobranza digital agiliza la gestión de cobros mediante automatización y comunicación eficiente; al mismo tiempo, permite llegar a un mayor número de clientes de manera ágil y automática, utilizando diferentes vías.

En Chile, una alta proporción de empresas enfrenta problemas de ingresos debido a carteras de cuentas por cobrar extensas. Estimaciones recientes sugieren que alrededor del 40-50% de las compañías presentan estas fugas de ingresos, lo que afecta la liquidez y estabilidad financiera de cada compañía. Jorge Primo, director del área de Technology de PwC Chile, destaca que la cobranza digital agiliza la gestión de cobros mediante automatización y comunicación eficiente. Por medio de la utilización de inteligencia artificial (IA), por ejemplo, es posible predecir comportamientos de pago e implementar estrategias de cobro efectivas y personalizadas. "Adicionalmente —agrega—, la cobranza digital permite llegar a un mayor número de clientes de manera ágil y automática, utilizando diferentes canales de comunicación como llamados telefónicos, correos electrónicos, redes sociales,

etc.". En comparación con los canales tradicionales, la cobranza digital ofrece además varias ventajas. Primero, reduce significativamente el tiempo necesario para contactar a los deudores y gestionar las recuperaciones. Segundo, permite una mayor personalización de los mensajes de cobro y un seguimiento más efectivo mediante el uso de tecnologías de análisis y *machine learning*. "Además, la cobranza digital puede ser más económica y eficiente, al reducir la necesidad de recursos humanos dedicados exclusivamente a estas tareas", dice el ejecutivo.

**ROL DE LA TECNOLOGÍA**

Las herramientas tecnológicas en la cobranza digital son de gran importancia, porque permiten automatizar tareas repetitivas, analizar grandes volúmenes de datos en tiempos acotados, utilizar diversos canales digitales que permiten



La cobranza digital se refiere al uso de tecnologías digitales que permiten automatizar un proceso de cobranza.

cubrir los diferentes segmentos de clientes morosos. "Adicionalmente, ofrecen la posibilidad de personalizar estrategias de cobranzas basadas en el comportamiento de cliente, optimizando la tasa de recuperación, junto con lograr la reducción de costos operativos de estos procesos", precisa Primo. Cada vez más empresas en Chile están adoptando la cobranza digital, desde grandes corporaciones, bancos y entidades financieras, empresas de telecomunicaciones, hasta

*retail*. Respecto a las pymes, el ejecutivo señala que en este tipo de empresas su uso está aumentando constantemente, impulsado por la necesidad de minimizar la fuga de ingresos y adaptarse a un entorno empresarial más digitalizado, siendo el gran desafío la eliminación de la resistencia al cambio y la falta de infraestructura tecnológica en este tipo de empresas. "Por su parte, existe también en el país una gran cantidad de empresas dedicadas a la

cobranza digital, sector que ha evolucionado significativamente en los últimos años, brindando al día de hoy soluciones que incluyen automatización de procesos, comunicación multicanal, y con la utilización IA para el análisis de datos y toma de decisiones", acota.

**TAREAS PENDIENTES**

Lograr eliminar la resistencia al cambio en la transformación hacia lo digital y minimizar la brecha digital que existe entre el acceso a tecnologías entre grandes y pequeñas empresas son algunos desafíos que enfrenta Chile en materia de cobranza digital. El director del área de Technology de PwC Chile sostiene además que el manejo de la ciberseguridad, debido a los riesgos asociados a la protección de datos que son manejados por las tecnologías en el proceso de cobranza, y la aún elevada inversión en este tipo de tecnologías son otras tareas pendientes. En este contexto, acentúa que para lograr masificar estos servicios es necesario que las pequeñas empresas puedan acceder a soluciones asequibles, concientizar sobre los beneficios del uso de estas tecnologías y demostrar con casos de éxito cómo pueden beneficiarse de una mayor eficiencia y gestión de sus cuentas por cobrar. "Chile se encuentra en una



Jorge Primo, director del área de Technology de PwC Chile.

muy buena posición en lo que respecta a transformación hacia la cobranza digital, dada su infraestructura tecnológica actual, sus avances en digitalización de sectores como *retail*, banca y servicios públicos, sumado a un gran ecosistema de innovación liderado por *startups* y *fintechs* especializadas en este tipo de soluciones digitales", acota el ejecutivo. Sin embargo —concluye—, es necesario sortear los desafíos relacionados con la adopción de estas herramientas como el manejo de datos personales, ciberseguridad, resistencia al cambio y apoyo a pequeñas empresas que necesitan realizar la transformación hacia la cobranza digital.