



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Digitalización del proceso de cobranza en una  
microfinanciera de la ciudad de Piura**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Licenciado en Administración de Empresas

**Krissy Alexandra Núñez Otero**

Revisor:  
Mgtr. Fabiola Alcas Rojas

Piura, setiembre de 2025



### Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Krissy Alexandra Núñez Otero, egresado del **Programa Académico** de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con **DNI**: 72703710, declaro que:

Soy autor del trabajo final titulado:

**“Digitalización del proceso de cobranza en una microfinanciera de la ciudad de Piura”**

El mismo que presento bajo la modalidad de **Trabajo de suficiencia profesional** para optar el Título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

El texto de mi trabajo final es original y no vulnera los derechos de terceros o, de ser el caso, derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para lo cual, he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Asimismo, el texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico; y que la investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.

En caso de detectarse el incumplimiento de lo declarado asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

La asesoría del trabajo estuvo a cargo de los siguientes docentes de la Universidad de Piura:

- Mgtr. Fabiola Alcas Rojas, identificado con DNI: 40805384

Declaro (declaramos) que:

Luego de haber empleado el software de coincidencia Turnitin, revisado las fuentes de información señaladas por el autor, y en razón de mi (nuestra) experiencia como investigador(es), declaro (declaramos) que las ideas expuestas en el trabajo final alcanzan las condiciones de calidad, integridad y originalidad acorde a los objetivos institucionales y estándares en materia de investigación. Finalmente, no asumo (asumimos) responsabilidad por la posible vulneración de derechos de autor en el trabajo final referido, pues tal responsabilidad es exclusiva del autor.

Fecha: 29/09/2025.

.....  
Firma del autor<sup>1</sup>

.....  
Firma del asesor<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Firma idéntica al DNI. No se admite digital, salvo certificado.

### **Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado a mi abuelito Luis Alberto, mi angelito en el cielo quien me cuida y protege siempre.

A mis padres, mi madrina Verónica y hermanos por su apoyo incondicional y ser piezas clave en mi formación profesional y personal.



### **Agradecimientos**

A mi familia por siempre impulsarme a sacar y dar lo mejor de mi.

A mi revisora por su orientación y guía en el desarrollo del trabajo.

A la empresa Inversiones para Crecer S.A.C por los aprendizajes y experiencia profesional obtenida.

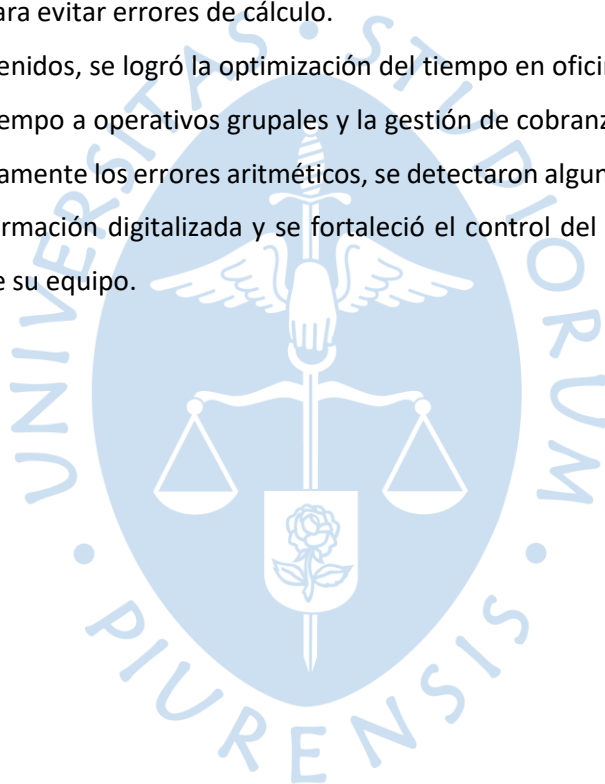


## Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como propósito digitalizar el proceso de cobranza en una microfinanciera en etapa inicial de formalización, con el fin de reducir los errores causados por el uso de formatos físicos y cálculos manuales así como también optimizar sus operaciones. Inicialmente se evidenció que el proceso de liquidación diaria a parte de generar errores por el cálculo manual, también generaba pérdida de tiempo, dificultades en el control interno y una limitada supervisión por parte de los jefes de créditos.

Como solución y con la ayuda del Jefe de Créditos de la Oficina de Castilla se diseñó una plantilla en Microsoft Excel, que no solo replicó el formato manual existente sino, que incorporó mejoras como una sección para el registro de pagos digitales, una zona de notas para observaciones importantes y fórmulas automáticas para evitar errores de cálculo.

Entre los resultados obtenidos, se logró la optimización del tiempo en oficina de los asesores quienes pudieron dedicar más tiempo a operativos grupales y la gestión de cobranza en campo. Asimismo, se logró reducir significativamente los errores aritméticos, se detectaron algunos casos de fraude a partir de la revisión de la información digitalizada y se fortaleció el control del Jefe de Créditos sobre las actividades en campo de su equipo.



## Tabla de contenido

Introducción .....	8
Capítulo 1. Aspectos generales .....	9
1.1 Descripción de la empresa .....	9
1.1.1 Actividad .....	9
1.1.2 Misión de la empresa .....	9
1.1.3 Visión de la empresa .....	9
1.1.4 Organigrama .....	9
1.2 Descripción general de la experiencia.....	10
1.2.1 Experiencia profesional desempeñada .....	10
1.2.2 Propósito del puesto .....	10
1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe.....	11
Capítulo 2. Fundamentación .....	12
2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional .....	12
2.1.1 Digitalización y funciones administrativas: organización y control.....	12
2.1.2 El proceso de cobranza en una microfinanciera .....	12
2.1.3 La transformación digital en las organizaciones: enfoques en microfinancieras y pymes .....	13
2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos.....	13
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias.....	15
3.1 Aportes .....	15
3.2 Desarrollo de experiencias .....	15
Conclusiones.....	17
Recomendaciones .....	18
Referencias .....	19
Anexos .....	20
Anexo A. Plantilla del formato de liquidación.....	21

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa ..... 9



## Introducción

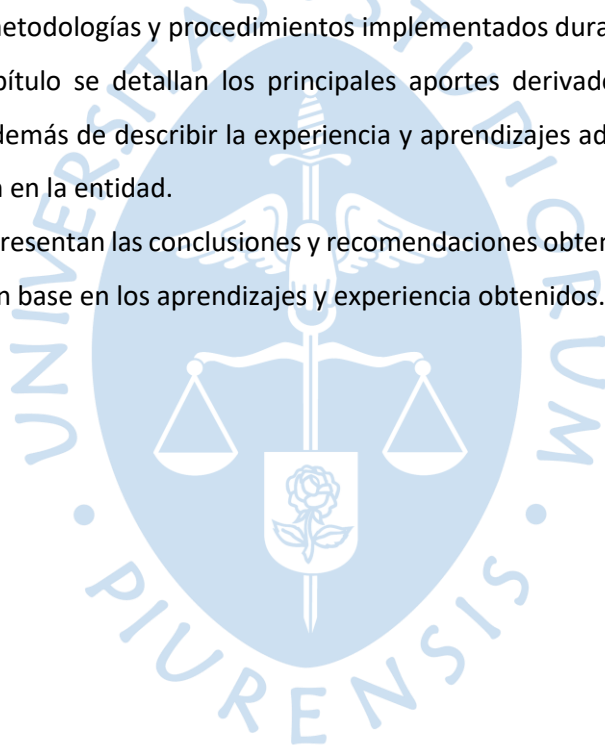
La digitalización de procesos aporta múltiples beneficios a las organizaciones, ya que facilita el uso de tecnologías digitales para transformar tareas manuales que, en muchos casos, afectan la eficiencia y productividad. En este contexto, el presente trabajo de suficiencia profesional expone la transformación de una de las fases del proceso de cobranza en una microfinanciera que se encontraba en su etapa inicial de formalización. Debido a ello, la entidad no contaba aún con los procedimientos y procesos propios de una entidad financiera formal.

En el primer capítulo se presenta una descripción general de la empresa, las funciones desempeñadas por la autora dentro de la organización, el propósito del puesto ocupado y el proceso objeto de estudio.

El segundo capítulo aborda los conceptos clave que permitieron contextualizar el problema, así como las acciones, metodologías y procedimientos implementados durante el proceso de mejora.

En el tercer capítulo se detallan los principales aportes derivados de la digitalización del proceso de cobranza, además de describir la experiencia y aprendizajes adquiridos por la autora a lo largo de su participación en la entidad.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas a partir del desarrollo del presente trabajo, con base en los aprendizajes y experiencia obtenidos.



## Capítulo 1. Aspectos generales

### 1.1 Descripción de la empresa

Inversiones para Crecer S.A.C es una empresa del sector de servicios financieros que opera en diversas zonas del norte peruano, incluyendo Piura, Castilla, La Unión, Paita, Catacaos y Trujillo. La organización se enfoca en brindar productos financieros orientados a poblaciones vulnerables, promoviendo el acceso al crédito a través de prácticas responsables y sostenibles. Entre sus principales productos se encuentran “Crece Mujer” y “Crece Emprendedor”, diseñados para impulsar el desarrollo económico de mujeres y pequeños emprendedores en contextos de riesgo social y económico.

#### 1.1.1 Actividad

Inversiones para Crecer S.A.C cuenta con dos productos:

- Crece Mujer: créditos grupales dirigidos a mujeres emprendedoras, con el objetivo de integrarlas al sistema financiero y fortalecer su autonomía económica.
- Crece Emprendedor: créditos individuales orientados a emprendedores, acompañados de orientación en educación financiera para apoyar su desarrollo e inclusión financiera.

#### 1.1.2 Misión de la empresa

“Financiamiento rápido, cercano, amable y confiable para el crecimiento sostenible de nuestros clientes, colaboradores y la sociedad.” (Inversiones para Crecer S.A.C., s.f.).

#### 1.1.3 Visión de la empresa

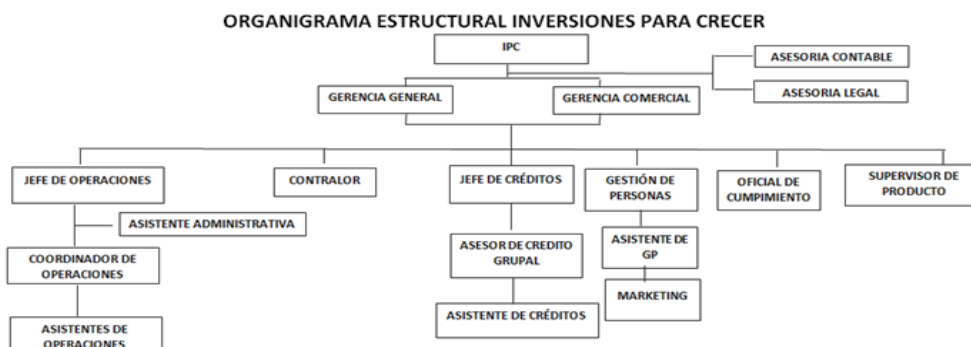
“Marcar la diferencia con las mejores soluciones de financiamiento y el mejor ambiente de trabajo de la región.” (Inversiones para Crecer S.A.C., s.f.).

#### 1.1.4 Organigrama

En la actualidad Inversiones para Crecer S.A.C cuenta con un total de 76 trabajadores distribuidos en las distintas áreas del organigrama que se muestra a continuación en la Figura 1.

Figura 1

Organigrama de la empresa



Nota. Extraído de Inversiones para Crecer S.A.C. (s.f.)

## **1.2 Descripción general de la experiencia**

La autora de este trabajo inició su relación laboral con Inversiones para Crecer S.A.C el mes de julio del año 2021, desempeñándose en el puesto de Coordinadora de Operaciones para la oficina de Piura cuyas funciones se detallan a continuación.

### **1.2.1 Experiencia profesional desempeñada**

El puesto que desempeñó la autora tenía las siguientes funciones:

- Coordinación diaria con el jefe de créditos para la liquidación de las cuotas recaudadas por los asesores de créditos.
- Entrega y control del efectivo requerido para los desembolsos de crédito, según la proyección establecida.
- Redacción y validación de contratos de crédito y cronogramas de pagos adecuados a cada cliente, conforme a las condiciones del producto financiero.
- Registro de pagos en la plataforma interna, asegurando la correcta actualización de los cronogramas y el estado de las cuentas de los clientes.
- Organización del archivo físico y digitalización de los expedientes crediticios de los clientes, de acuerdo a las políticas internas de gestión documental y auditoría.
- Realización del cuadro de caja diario y envío del reporte correspondiente a la gerencia garantizando la transparencia y exactitud en el manejo del efectivo.
- Ejecución de los pagos de planilla a los trabajadores, asegurando el pago puntual de las obligaciones laborales.
- Elaboración del reporte diario de clientes en mora para facilitar la labor de recuperación por parte del equipo de asesores.
- Actualización semanal de las agendas de cobranza, permitiendo una organización eficiente de las visitas y seguimiento por parte de los asesores.

### **1.2.2 Propósito del puesto**

El puesto de “Coordinadora de Operaciones” tiene como objetivo garantizar el correcto funcionamiento de los procesos administrativos y operativos relacionados con la gestión de créditos en la empresa. La labor de este puesto es clave para asegurar la liquidez diaria, el cumplimiento de los desembolsos, la actualización de los sistemas de información, el seguimiento de la cartera de clientes y el soporte organizativo al equipo de asesores de crédito. Asimismo, contribuye a optimizar la organización interna, asegurar la transparencia en la información financiera y cumplir con los objetivos administrativos de la empresa.

### **1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe**

En el presente trabajo se analiza la digitalización de una de las fases del proceso de cobranza, específicamente la liquidación realizada por los asesores de crédito con sus respectivos jefes. El proceso de liquidación se realizaba manualmente, los asesores contaban con una plantilla de papel predeterminada en la cual debían transmitir la información de la gestión de cobranza diaria, esta hoja era entregada al jefe de créditos para su revisión y posterior rendición a la coordinadora de operaciones.

El procedimiento llevado a cabo de forma manual manifestaba algunas deficiencias, la principal de ellas era la cantidad de tiempo que utilizaban los asesores para llenar y realizar los cálculos de su hoja de liquidación, estos pasaban un tiempo considerable en oficina dedicándose a la labor, lo que significaba menos tiempo en campo realizando la gestión de cobranza. Otro problema eran los distintos tipos de caligrafía que tenían los asesores, lo que muchas veces generaba confusión al momento de interpretar los números, llevando a errores en los cálculos matemáticos causando diferencias entre el dinero a rendir con el dinero en físico. Esto llevaba a descuadres en la caja, generando que la coordinadora de operaciones tenga que revisar a detalle las liquidaciones en busca del error.

Para la solución de esta problemática la autora en conjunto con el Jefe de Créditos de la Oficina de Castilla, desarrollaron una hoja de cálculo en Excel accesible desde los celulares de los asesores y mejorando el modelo preestablecido. La plantilla de Excel contaba con fórmulas protegidas con contraseña para que así los asesores solo puedan llenar la información requerida y automáticamente obtengan el monto a rendir.

Este nuevo método permitió optimizar los tiempos utilizados para la liquidación, disminuyó los errores humanos y contribuyó a una gestión más eficiente, mejorando incluso el pago puntual de los clientes por una mejor organización del trabajo de campo.

## Capítulo 2. Fundamentación

### 2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional

#### 2.1.1 *Digitalización y funciones administrativas: organización y control*

La digitalización de los procesos administrativos implica convertir las tareas manuales en registros digitales que facilitan una gestión más eficiente y segura de la información disponible. De acuerdo con Chiavenato (2006) la organización como función administrativa es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución. En el ámbito de una entidad financiera pequeña, la digitalización de una de sus fases del proceso de cobranza implicó la utilización de recursos tecnológicos para organizar, estructurar y digitalizar un proceso el cual contaba con ciertas deficiencias que ponían en riesgo el cumplimiento de algunos de los objetivos organizacionales. El desarrollo de esta mejora en el proceso involucró la participación de los asesores de crédito, quienes fueron capacitados en el uso de la herramienta utilizando como recurso principal su celular para el llenado de la liquidación, permitiendo el acceso y la modificación de información en tiempo real evitando errores y demoras en la gestión.

Por otro lado, según Chiavenato (2006) el control reside en comprobar si la actividad controlada, o aplicado a este caso la mejora establecida, consiguen o no los objetivos o resultados esperados. Bajo este escenario el proceso de digitalización de la plantilla mejora el control de los jefes de crédito en la gestión de cobranza de sus asesores, permitiendo tener la información en tiempo real simplificando el proceso de seguimiento y supervisión de la gestión en campo.

#### 2.1.2 *El proceso de cobranza en una microfinanciera*

Según Cisneros (2021), el proceso no solo implica demandar el pago de las obligaciones vencidas, también se trata de aplicar tácticas eficaces para disminuir la morosidad y mantener una buena relación con los clientes para proteger los beneficios financieros del negocio. Estas tácticas abarcan la evaluación de los hábitos de pago de los clientes y la clasificación de los distintos grupos de clientes según su historial crediticio para luego comunicarse activamente y colaborar en acuerdos que facilitan el cumplimiento de sus compromisos financieros. En ese sentido el proceso de cobranza – recaudación en una empresa de micro finanzas es fundamental para garantizar la continuidad de las operaciones y sostenibilidad de la empresa.

En el caso de las instituciones de microcrédito donde los clientes tienden a tener perfiles de riesgo más elevados, la gestión de los cobros requiere de procedimientos claros y metódicos que permitan un seguimiento continuo en el día a día. Herramientas digitales como Excel han simplificado esta tarea al facilitar el registro y seguimiento de los pagos, programar visitas para cobrar y generar informes que ayudan en la toma oportuna de decisiones. La digitalización en este aspecto significó un avance importante en la eficiencia y transparencia de este proceso.

### **2.1.3 La transformación digital en las organizaciones: enfoques en microfinancieras y pymes**

La transformación digital se ha vuelto un elemento clave para aquellas organizaciones que desean mantenerse vigentes y competitivas en un entorno cada vez más cambiante. No se trata solo de incorporar tecnología para hacer más eficientes los procesos internos, sino también de repensar la manera en que se gestionan los negocios, se construye la cultura organizacional y se genera valor para los clientes.

Según Toledo et al. (2022), el uso de herramientas digitales y el proceso de transformación digital, son uno de los retos que enfrentan las micro y pequeñas entidades financieras en el Perú, debido a que presentan ciertas limitaciones como la capacidad tecnológica, poco conocimiento en herramientas digitales y en algunos casos resistencia al cambio.

Bajo este escenario, en las micro empresas del sector microfinanzas, no basta con invertir en tecnología; es necesario repensar la organización: capacitar al personal, rediseñar los procesos operativos y fomentar una cultura digital enfocada en la mejora continua. En este marco, digitalizar procesos como la cobranza puede ser un primer paso estratégico hacia una transformación más amplia, con beneficios concretos en eficiencia, transparencia y sostenibilidad para estas instituciones.

### **2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos**

A continuación, la autora describirá lo realizado para llevar a cabo el proceso de digitalización de la cobranza.

Cuando la autora inició labores en la microfinanciera, esta se encontraba en proceso de formalización. No solo de los aspectos legales y tributarios, sino también de los procesos operativos internos. Uno de los principales retos que se identificó fue el proceso de liquidación diaria de los asesores de crédito, el cual se realizaba manualmente y presentaba varios inconvenientes.

El proceso de liquidación era el siguiente:

Los asesores llegaban por la mañana con sus agendas semanales, en donde tenían el registro de los clientes y montos que debían cobrar por día (lunes – viernes). Luego llenaban a mano una hoja de liquidación en la cual se debía colocar el monto total a recaudar, los clientes en mora, aquellos que pagaban cuotas atrasadas, los adelantos de pago y los clientes que les tocaba pago ese día, pero ya habían cancelado anteriormente. A todo ello se aplicaban operaciones de adición y sustracción para obtener el monto final a rendir. El jefe de créditos por su parte llevaba un registro con los pagos efectuados por yape o depósito bancario y ajustaba posteriormente el monto de efectivo final a rendir por parte de los asesores.

Este sistema generaba varios problemas, el más evidente era el tiempo que tomaban los asesores en oficina, ya que muchas veces demoraban hasta dos horas en terminar sus liquidaciones. También ocurrían errores frecuentes por omisión de información, sumas mal hechas o caligrafía poco clara, lo que complicaba la revisión y en varias ocasiones generaba descuadres en la caja. Además,

algunos asesores para optimizar el tiempo y no regresar a oficina, utilizaban parte del dinero recaudado para realizar sus desembolsos, lo que hacía aún más difícil tener un control exacto.

Frente a esto y en coordinación con el jefe de créditos de la Oficina de Castilla, se propuso digitalizar la hoja de liquidación. Se procedió a crear una plantilla en Excel que replicaba el formato en papel, pero con fórmulas automáticas protegidas con contraseña para evitar modificaciones. La idea era que los asesores pudieran ir llenando la hoja desde su celular a lo largo de su jornada diaria, lo cual les permitía tener lista su liquidación al terminar el día.

La propuesta se presentó a gerencia, quienes aprobaron realizar una prueba piloto con la Oficina de Castilla. El programa piloto se realizó por un mes, en donde se capacitó a los asesores en el uso de la hoja de cálculo. Adicional a ello se procedió a crear también una hoja de cálculo para la rendición de cuenta de los jefes de crédito con la coordinadora de operaciones. Al final de la prueba piloto y observando resultados favorables, se procedió a implementar el mismo sistema con las demás oficinas. Esta propuesta de mejora, implicó un costo de aprendizaje ya que no todos los asesores tenían un amplio conocimiento en la herramienta de Microsoft Excel para lo cual se tuvo que capacitar a cada uno de ellos, además se aprobó el financiamiento para la compra de celulares de los asesores que no contaban con uno apropiado para la utilización de la herramienta, este financiamiento era de un máximo de mil nuevos soles los cuales debían devolver en cuotas sin intereses y el descuento se realizaba por planilla.

Los resultados obtenidos fueron bastante positivos, el tiempo que los asesores permanecían en oficina se redujo considerablemente de dos horas en promedio, a tan solo 40 minutos como máximo. Además, se eliminaron los errores de cálculos matemáticos (adición y sustracción), ya que las fórmulas automatizadas hacían el trabajo y si había diferencias, estas eran por errores de digitación los cuales se detectaban con facilidad. Todo esto ayudó a tener un proceso más ordenado, rápido y transparente.

## Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias

### 3.1 Aportes

A continuación, se detallan los aportes obtenidos al desarrollar la digitalización del proceso de cobranza:

- Diseño y mejora de una plantilla digital para la liquidación diaria en Excel: Uno de los aspectos destacados del presente trabajo fue la creación de una plantilla digital que reprodujo y perfeccionó el diseño físico previamente utilizado. Esta nueva herramienta incluyó secciones particulares para anotar los pagos efectuados a través de depósitos bancarios o yape y también una zona para notas donde los asesores pueden agregar comentarios útiles para prevenir omisiones de datos relevantes.
- Optimización del tiempo de trabajo de los asesores de crédito: La digitalización del proceso ha logrado disminuir considerablemente el tiempo empleado en la elaboración manual de la liquidación diaria. Como resultado los asesores pudieron disponer de más horas efectivas en campo, lo que favoreció la gestión de cobranza, la realización de desembolsos y la captación de nuevos clientes.
- Mejora en el pago puntual de los clientes: Al disponer de mayor tiempo para el seguimiento de la cobranza del día, los asesores de crédito desarrollaban operativos de cobranza grupal, persuadiendo a los clientes para que cancelen sus cuotas en el mismo día; lo que contribuyó a reducir el índice de morosidad de los clientes.
- Reducción de errores operativos en la liquidación diaria: Gracias al uso de fórmulas automatizadas en la plantilla, se logró minimizar los errores por sumas manuales, eliminando las diferencias entre el monto que debía ser entregado y el dinero físico recaudado.
- Fortalecimiento del control y rapidez en la detección de irregularidades: Al tener la información de la cobranza diaria digitalizada, disponible a primera hora y de fácil acceso, fue posible identificar con mayor prontitud las inconsistencias y posibles fraudes (duplicidad u omisión de pagos por parte de algunos asesores).
- Mejor supervisión y control por parte del jefe de créditos: La digitalización facilitó también que los jefes de crédito pudieran hacer un seguimiento en tiempo real de la gestión de sus asesores. Al solicitar avances de la hoja de liquidación durante el día, podían verificar en campo si los pagos reportados por los asesores coincidían con los efectuados con los clientes.

### 3.2 Desarrollo de experiencias

El desarrollo de la digitalización del proceso de cobranza, propuesto por la autora en conjunto con el jefe de créditos de la Oficina de Castilla, representó un reto importante, considerando que la función de cobranza es fundamental para la rentabilidad de una entidad financiera. Al inicio del vínculo

con la empresa, la autora pudo identificar diversas problemáticas derivadas de la gestión manual del proceso, las cuales afectaban significativamente la organización y el control interno de la institución.

En ese escenario, la autora propuso e implementó el uso de herramientas digitales como Microsoft Excel, que ha permitido que la micro empresa Inversiones Para Crecer S.A.C eleve los niveles de control de cobranzas y efectivo, así mismo logre una mayor eficiencia en el uso de los recursos y la eficacia orientada al logro de mejores resultados.

La estrategia de mejora implementada tuvo vigencia hasta el mes de junio del año 2024 puesto que, a partir del segundo semestre de dicho año, la organización adquirió un sistema financiero integrado para automatizar todas las operaciones del proceso de microfinanzas, complementando de esta manera los avances iniciados e implementados por la autora, durante la permanencia en Inversiones Para Crecer S.A.C, enriqueciendo de esta manera la experiencia profesional - laboral.



## Conclusiones

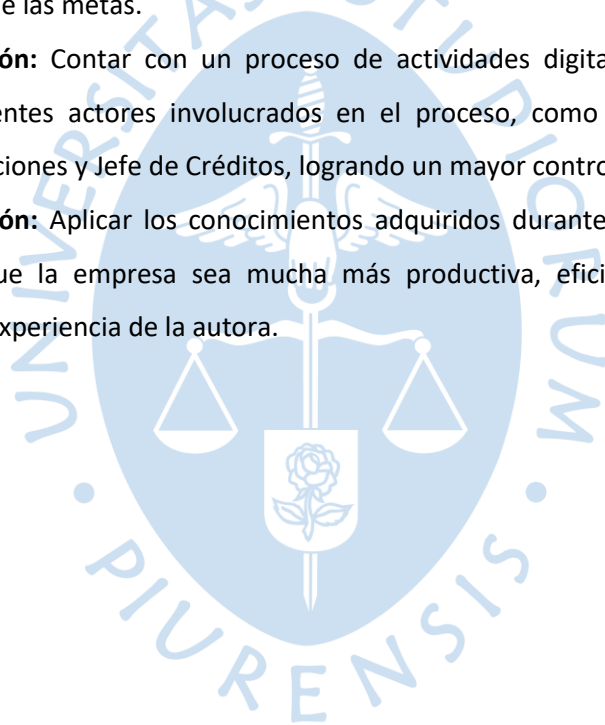
**Primera conclusión:** Digitalizar el proceso de recaudación en pago de cuotas de los clientes y liquidación ha permitido optimizar los recursos de la micro empresa Inversiones Para Crecer S.A.C, particularmente la reducción de tiempos, recursos y actividades.

**Segunda conclusión:** Implementar y utilizar la herramienta informática Excel de Microsoft Office permitió a la empresa Inversiones Para Crecer S.A.C, registrar correctamente los datos y montos de los pagos, procesar cálculos exactos y minimizar los errores en las liquidaciones, logrando eficiencia operativa.

**Tercera conclusión:** Utilizar la mayor parte del recurso tiempo a la gestión de cobranzas, permitió coberturar mayores visitas para los cobros de cuotas y para la implementación de tácticas que puedan ayudar a la reducción del índice de morosidad y el logro de eficacia alineada al cumplimiento efectivo de las metas.

**Cuarta conclusión:** Contar con un proceso de actividades digitalizadas, permitió integrar funciones de los diferentes actores involucrados en el proceso, como son: Asesor de Créditos, Coordinadora de Operaciones y Jefe de Créditos, logrando un mayor control de las acciones.

**Quinta conclusión:** Aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación académica, permitió que la empresa sea mucha más productiva, eficiente y eficaz; así mismo incrementó el nivel de experiencia de la autora.



## Recomendaciones

**Primera recomendación:** Integrar las actividades de las áreas de operaciones y comercial en el proceso de digitalización de información y documentación, que permitan obtener un mayor control, hasta la adquisición y puesta en marcha de un sistema financiero integrado.

**Segunda recomendación:** Utilizar herramientas y tecnologías de información, como Microsoft Office, para que las micro empresas sean mucho más eficientes y eficaces en sus procesos.

**Tercera recomendación:** Capacitar a los colaboradores en herramientas informáticas, para su uso y aplicación en las actividades diarias de los múltiples procesos de la micro empresa.

**Cuarta recomendación:** Promover espacios donde los colaboradores puedan identificar oportunidades de mejora, compartir ideas y proponer e implementar alternativas de solución que permitan la mejora continua y sostenibilidad de la micro empresa.



## Referencias

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración (7.ª ed.)*. (7a ed.). McGraw-Hill.
- Cisneros, J. (2021). *Administración de crédito y cobranza*. Editorial Académica Española.
- Inversiones para Crecer S.A.C. (s.f.). *Nosotros Inversiones para Crecer. Misión*.  
<https://inversionesparacrecer.com/nosotros/>
- Toledo, E., León, V., y Reyna Alcántara, P. (2022). Desafíos de la transformación digital de las microfinanzas en el Perú. *Quipukamayoc*, 30(62), 87-98.



Anexos



