



**Innovación tecnológica y su impacto en la administración de cobranzas en las
industrias manufactureras de Manta-Ecuador**

Autor: Ing. Jennifer Estefanía Parrales Mero

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Dirección de Posgrado, Cooperación y
Relaciones Internacionales. Trabajo de Titulación, presentado como requisito para la
obtención del grado de Magíster en Administración de Empresas con mención en Innovación
Empresarial y Emprendimiento.

Tutor: Ing. Rafer Henry Cruz Mera, PhD.

Manabí-Ecuador

25 de mayo de 2026.

RESUMEN

El estudio se realizó con el propósito de analizar de qué manera la innovación tecnológica impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizó el método deductivo y la técnica de encuesta, aplicando un cuestionario estructurado con escala de Likert a una muestra de empresas del sector. Para analizar los datos se usó el software IBM SPSS, donde se aplicaron métodos estadísticos descriptivos e inferenciales, incluyendo el coeficiente Rho de Spearman, y también se validó el instrumento con el Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la innovación tecnológica y la administración de cobranzas ($\rho = 0.809$; $p < 0.01$), lo que confirma su impacto directo en la eficiencia financiera de las empresas analizadas. Este resultado se ve respaldado por los datos descriptivos, donde el 80.9% de los encuestados presenta niveles altos de innovación, evidenciando una adopción significativa de tecnologías en el sector. En resumen, la tecnología innovadora es muy importante para mejorar la forma en que se manejan las cobranzas, siempre que se implemente con una buena organización y con el desarrollo de habilidades internas adecuadas.

Palabras claves: Innovación tecnológica, transformación digital, administración de cobranzas, gestión financiera, industria manufacturera

ABSTRACT

This study was conducted to analyze how technological innovation impacts collections management in the manufacturing industries of Manta. The research employed a quantitative, correlational approach with a non-experimental, cross-sectional design. The deductive method and survey technique were used, applying a structured questionnaire with a Likert scale to a sample of companies in the sector. IBM SPSS software was used to analyze the data, applying descriptive and inferential statistical methods, including Spearman's Rho coefficient. The instrument was also validated using Cronbach's Alpha. The results showed a strong and statistically significant positive relationship between technological innovation and collections management ($\rho = 0.809$; $p < 0.01$), confirming its direct impact on the financial efficiency of the companies analyzed. This result is supported by the descriptive data, which show that 80.9% of respondents exhibit high levels of innovation, demonstrating significant technology adoption in the sector. In summary, innovative technology is very important for improving the way collections are handled, provided it is implemented with good organization and the development of appropriate internal skills.

Keywords: Technological innovation, Digital transformation, Collections management, Financial management, Manufacturing industry

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la innovación tecnológica se ha consolidado como un factor determinante en la transformación de los procesos empresariales, especialmente en el ámbito financiero, donde el uso de herramientas digitales, la automatización y el análisis de datos permiten optimizar la gestión organizacional y mejorar la toma de decisiones estratégicas (Fajardo, 2024).

A nivel global, la incorporación de tecnologías como la inteligencia artificial ha generado cambios significativos en el sector financiero, al facilitar la automatización de procesos, el análisis predictivo y la optimización de recursos (Hurtado, 2025). Asimismo, su integración ha sido considerada un cambio estructural en los servicios financieros, impactando directamente en la eficiencia operativa, la seguridad y la experiencia del cliente (Carbó & Rodríguez, 2024). En este contexto, estudios recientes evidencian que más del 80% de las instituciones financieras utilizan inteligencia artificial para optimizar sus procesos y mejorar la toma de decisiones (Carbó et al., 2025).

En América Latina y particularmente en Ecuador, la adopción de estas tecnologías presenta limitaciones relacionadas con la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal y la resistencia al cambio organizacional. Según la Superintendencia de Compañías (2024), más del 40% de las industrias presentan retrasos en la recuperación de cartera debido al uso de métodos tradicionales. A esto se suma que no existen disposiciones específicas sobre el uso de la inteligencia artificial en el sistema financiero ecuatoriano, lo que genera incertidumbre y limita su implementación (Maldonado, 2025).

En el caso específico de las industrias manufactureras de la ciudad de Manta, se evidencia el uso predominante de métodos tradicionales en la administración de cobranzas, tales como registros manuales, hojas de cálculo y comunicación convencional con los clientes, lo que genera ineficiencias, incrementa los niveles de morosidad y afecta la liquidez empresarial. Estas prácticas limitan la capacidad competitiva de las organizaciones en un entorno cada vez más digitalizado.

En este contexto, diversas investigaciones previas han analizado el impacto de la transformación digital y la innovación tecnológica en los procesos financieros y administrativos empresariales.

Smith et al. (2025), en un estudio sobre transformación digital empresarial, determinaron que la automatización de procesos fortalece la competitividad organizacional y mejora la eficiencia operativa. Asimismo, Salcedo et al. (2026) concluyeron que los sistemas digitales optimizan la gestión de datos y facilitan la toma de decisiones en tiempo real. En el contexto ecuatoriano, Giler Araujo et al. (2024) identificaron que la implementación de herramientas digitales contribuye a reducir costos y mejorar la eficiencia operativa, aunque persisten limitaciones relacionadas con la capacitación del personal y la inversión tecnológica.

Por otra parte, la infraestructura tecnológica constituye un elemento clave para el desempeño organizacional, ya que permite facilitar la adopción de nuevas tecnologías (Hinojosa Mamani et al., 2023), aunque existen limitaciones estructurales que dificultan la transformación digital (Padilla y Cárdenas, 2026). De igual manera, la seguridad de los sistemas es fundamental para garantizar la continuidad operativa (Marroquín y Chitiva, 2024). En cuanto a la capacitación del personal, la falta de formación limita el uso eficiente de herramientas tecnológicas (Robles y Zambrano, 2025), mientras que la capacitación continua influye directamente en el desempeño organizacional (Sánchez Changoluisa et al., 2025). Asimismo, la falta de personal capacitado constituye una de las principales barreras para la innovación empresarial (Camacho et al., 2023).

En el ámbito de la administración de cobranzas, la implementación de estrategias estructuradas mejora la recuperación de cartera y la rentabilidad empresarial (Quimi Chilan y Campos Vera, 2024), mientras que el incremento de la morosidad responde a deficiencias en la gestión de cobranzas (Chirán et al., 2024). De igual manera, el uso de herramientas como Big Data y modelos predictivos permite anticipar comportamientos de pago y optimizar la toma de decisiones (Loor, 2024).

En relación con lo expuesto, se plantea como problema general de investigación:

¿De qué manera la innovación tecnológica impacta en la administración de cobranzas de las industrias manufactureras de Manta? Asimismo, se establecen como problemas específicos:

- PE 1: ¿De qué manera la incorporación de soluciones digitales impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta?
- PE2: ¿De qué manera la infraestructura tecnológica impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta?

- PE3: ¿De qué manera la capacitación del personal impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta?

En función de lo anterior, se establece como objetivo general: Analizar de qué manera la innovación tecnológica impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta. De igual manera, se plantean como objetivos específicos:

- OE1: Determinar de qué manera la incorporación de soluciones digitales impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.
- OE2: Establecer de qué manera la infraestructura tecnológica impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta
- OE3: Identificar de qué manera la capacitación del personal impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.

Finalmente, se plantea como hipótesis general: La innovación tecnológica impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta. Asimismo, se establecen como hipótesis específicas:

- HE1: La incorporación de soluciones digitales impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.
- HE2: La infraestructura tecnológica impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.
- HE3: La capacitación del personal impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.

Este estudio, en el marco de la innovación tecnológica, busca identificar la influencia de la incorporación de soluciones digitales, la infraestructura tecnológica y la capacitación del personal en la gestión organizacional, particularmente en la administración de cobranzas. Asimismo, dentro del ámbito de la gestión financiera, se enfoca en analizar la eficiencia en la recuperación de cartera, el control financiero y la liquidez empresarial, con el propósito de determinar su impacto en el desempeño de las industrias manufactureras de la ciudad de Manta, contribuyendo al fortalecimiento de la competitividad y sostenibilidad organizacional.

En cuanto a la estructura del estudio, posterior a esta introducción se presenta la revisión literaria, donde se desarrollan los fundamentos teóricos y conceptuales relacionados con la innovación tecnológica y la administración de cobranzas incluyendo sus dimensiones, permitiendo sustentar científicamente las variables analizadas. Seguidamente, en materiales y

métodos, se describe el enfoque metodológico, diseño de investigación, población, técnica, instrumento y procedimiento estadístico utilizado para la recolección y análisis de los datos. Posteriormente, en el apartado de resultados, se exponen los hallazgos obtenidos mediante el análisis descriptivo e inferencial. A continuación, en la discusión, se interpretan y contrastan los resultados con investigaciones previas y referentes teóricos. Finalmente, se presentan las conclusiones, limitaciones, recomendaciones y referencias bibliográficas, con el propósito de sintetizar los principales aportes del estudio, reconocer sus alcances y orientar futuras investigaciones.

REVISIÓN LITERARIA

Innovación tecnológica

La innovación tecnológica se entiende como un proceso dinámico mediante el cual las organizaciones incorporan conocimientos, herramientas y enfoques tecnológicos con el fin de transformar sus estructuras, mejorar su funcionamiento y adaptarse a entornos cambiantes. Este proceso no solo implica la adopción de nuevas tecnologías, sino también la reconfiguración de prácticas organizacionales orientadas al desarrollo y la competitividad (Maldonado et al., 2021).

En este sentido, la innovación tecnológica favorece la generación de valor dentro de las organizaciones, al fortalecer sus capacidades internas y facilitar su adaptación a contextos globalizados (Concha et al., 2025). Asimismo, su carácter transversal permite que impacte diferentes áreas organizacionales, consolidándose como un elemento clave en la evolución de los sistemas productivos (Marcillo et al., 2024).

De esta manera, la innovación tecnológica se posiciona como un factor determinante en el desarrollo organizacional, al impulsar cambios estructurales y estratégicos.

Soluciones digitales

Las soluciones digitales constituyen un componente esencial dentro de la innovación tecnológica, al representar la aplicación de tecnologías en los procesos organizacionales. Estas soluciones permiten la transformación de las dinámicas internas de las organizaciones, favoreciendo nuevas formas de gestión y organización del trabajo (Smith et al., 2025).

Desde una perspectiva teórica, las soluciones digitales contribuyen a la modernización organizacional, al facilitar la integración de diferentes áreas y promover entornos más

flexibles y adaptativos (Giler Araujo et al., 2024). Asimismo, su incorporación genera cambios en la forma en que las organizaciones interactúan con la información y estructuran sus procesos internos (Cables Fernández & Alcívar Loor, 2024).

En este contexto, la transformación digital se configura como un fenómeno que trasciende lo técnico, involucrando aspectos organizacionales, culturales y estratégicos que inciden en el desempeño empresarial (Patiño & Ossa Herrera, 2024). Además, su desarrollo depende del nivel de apropiación tecnológica y de la capacidad de las organizaciones para integrar estas herramientas dentro de su estructura (Pallo-Tulmo et al., 2025).

Infraestructura tecnológica

La infraestructura tecnológica se define como el conjunto de recursos, sistemas y condiciones que permiten el funcionamiento y desarrollo de las tecnologías dentro de las organizaciones. Esta constituye la base sobre la cual se sustentan los procesos tecnológicos y organizacionales (Hinojosa Mamani et al., 2023).

Desde un enfoque conceptual, la infraestructura tecnológica no solo se limita a los recursos físicos, sino que también incluye elementos que garantizan la continuidad, estabilidad y coherencia de los procesos organizacionales (Padilla y Cárdenas, 2026). En este sentido, su desarrollo influye en la capacidad de las organizaciones para implementar y sostener procesos de innovación (Baque Muñoz et al., 2022).

Asimismo, una infraestructura adecuada contribuye al fortalecimiento organizacional al facilitar la gestión de la información y el desarrollo de capacidades estratégicas (Campos-Torres et al., 2022). De igual manera, su adecuada estructuración permite reducir vulnerabilidades y sostener el funcionamiento organizacional en distintos contextos (Marroquín y Chitiva, 2024).

Capacitación del personal

La capacitación del personal es un proceso orientado al desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias que permiten a los individuos desempeñarse de manera efectiva dentro de las organizaciones. En el contexto de la innovación tecnológica, la formación adquiere un papel fundamental en la adaptación al cambio (Robles y Zambrano, 2025).

Desde esta perspectiva, la capacitación no solo implica la adquisición de conocimientos técnicos, sino también el fortalecimiento de capacidades cognitivas y

organizacionales que favorecen la innovación (Sánchez Changoluisa et al., 2025). Asimismo, los procesos formativos contribuyen al desarrollo integral del talento humano, facilitando su integración en entornos tecnológicos (Benítez Guadarrama, 2023).

En este sentido, la formación continua se configura como un elemento estratégico para el desarrollo organizacional, al promover la actualización constante y el fortalecimiento de competencias (Urdanivia, 2022). No obstante, la ausencia de procesos formativos adecuados puede limitar la capacidad de las organizaciones para enfrentar los cambios tecnológicos (Camacho et al., 2023).

Administración de cobranzas

La administración de cobranzas se conceptualiza como un proceso estratégico dentro de la gestión financiera, orientado a garantizar la recuperación de recursos económicos y la estabilidad organizacional. Este proceso implica la planificación y organización de acciones que permiten sostener el equilibrio financiero de las empresas (Toribio & Urrutia, 2025).

En este contexto, la gestión de cobranzas se vincula directamente con la sostenibilidad empresarial, ya que influye en la disponibilidad de recursos y en la capacidad operativa de las organizaciones (Jaramillo, 2023). De esta manera, se configura como un componente clave en la administración financiera.

Eficiencia de cobranza

La eficiencia en la gestión de cobranzas se refiere a la capacidad de las organizaciones para desarrollar procesos orientados a la recuperación de recursos de manera adecuada y sostenible. Este concepto se relaciona con el desempeño organizacional y con la optimización de los procesos financieros (Quimi Chilan y Campos Vera, 2024).

Desde una perspectiva teórica, la eficiencia se vincula con la adecuada gestión de los recursos y con la implementación de prácticas organizacionales coherentes con los objetivos financieros (García Zambrano et al., 2019). Asimismo, se asocia con la capacidad de las organizaciones para enfrentar contextos complejos y mantener su estabilidad económica (Chirán et al., 2024).

En este sentido, la eficiencia en la gestión de cobranzas contribuye al fortalecimiento de la estructura financiera y al sostenimiento de las organizaciones en el tiempo (Intriago y Gómez, 2025; Villavicencio Zare et al., 2022).

Costo de cobranza

El costo de cobranza se refiere al conjunto de recursos que las organizaciones destinan a la gestión financiera relacionada con la recuperación de cartera. Este concepto forma parte de la estructura económica de las organizaciones y se vincula con su sostenibilidad (Casanova et al., 2021).

Desde una perspectiva teórica, los costos asociados a la gestión de cobranzas deben ser comprendidos como parte de los procesos organizacionales necesarios para el funcionamiento empresarial (Ruiz, 2024). Asimismo, su análisis permite entender la relación entre la gestión financiera y el uso de recursos organizacionales (Montenegro-Chasquibol et al., 2024).

En este contexto, la gestión de estos costos se relaciona con el desempeño organizacional y con la capacidad de las empresas para sostener sus operaciones (Coronel, 2019; Carrillo et al., 2025; Brito, 2024)

Estrategia de cobranza

La estrategia de cobranza se define como el conjunto de enfoques y lineamientos que orientan la gestión de las cuentas por cobrar dentro de las organizaciones. Este concepto se vincula con la planificación financiera y con la toma de decisiones estratégicas (Luna et al., 2018).

Desde un enfoque conceptual, las estrategias de cobranza permiten estructurar la gestión organizacional y orientar las acciones hacia el cumplimiento de objetivos financieros (García et al., 2019). Asimismo, su desarrollo se relaciona con la incorporación de herramientas y enfoques que fortalecen la gestión organizacional (Loor, 2024; Tana y Viteri, 2024). En este sentido, la estrategia de cobranza se configura como un elemento clave para la sostenibilidad financiera, al contribuir al fortalecimiento de la estructura organizacional (Salazar, 2021; Cevallos et al., 2024).

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio tuvo como propósito analizar de qué manera la innovación tecnológica impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta. En este sentido, se adoptó un enfoque cuantitativo, el cual, según Huamán et al. (2022), se fundamenta en la recopilación de datos medibles que permiten comprobar hipótesis mediante el uso de técnicas estadísticas, con el fin de identificar patrones de comportamiento y validar teorías.

Asimismo, la investigación fue de tipo correlacional, debido a que se buscó determinar el nivel de relación entre las variables innovación tecnológica y administración de cobranzas, sin establecer relaciones de causalidad directa, lo que permitió identificar vínculos entre ambas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). De igual manera, presentó un diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas intencionalmente, sino observadas en su entorno natural, lo cual resulta adecuado cuando se estudian fenómenos tal como ocurren en la realidad.

Además, el estudio fue de corte transversal, dado que la recolección de datos se realizó en un único momento, permitiendo describir y analizar la relación entre las variables en un contexto específico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). También se empleó el método deductivo, el cual parte de principios teóricos para contrastarlos con la realidad empírica (Bernal, 2016). A su vez, la investigación se consideró de tipo de campo, ya que la información fue recolectada directamente de las unidades de análisis.

En cuanto a la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, aplicado a representantes de industrias del sector manufacturero. La población objetivo estuvo conformada por 36 empresas manufactureras activas de la ciudad de Manta, identificadas a través de los registros oficiales de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y la clasificación de actividades económicas correspondiente al sector manufacturero. Con estos criterios se estableció la población objeto de estudio, considerando únicamente las empresas que presentaron balances financieros correspondientes al período 2024, debido a que al momento del desarrollo de la investigación no se encontraban disponibles los registros financieros del año 2025.

A partir de esta población, se contactó a las empresas identificadas; sin embargo, únicamente 21 aceptaron participar voluntariamente en la investigación (15 empresas se abstuvieron de participar basándose en sus códigos de confidencialidad), constituyéndose

estas como las unidades de análisis para la aplicación del instrumento. Debido a que el número de empresas participantes fue accesible en su totalidad, se trabajó con el total de organizaciones que aceptaron colaborar en el estudio.

Para el análisis de los datos, se empleó el software IBM SPSS Statistics, mediante el cual se aplicó estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes y promedios) para caracterizar las variables, así como estadística inferencial a través del coeficiente de correlación, con el propósito de determinar la relación entre la innovación tecnológica y la administración de cobranzas.

Previo al análisis inferencial, se evaluó la normalidad de los datos, evidenciándose que la mayoría de las dimensiones y variables no presentan una distribución normal. En este sentido, se descartó el uso de estadísticos paramétricos y se seleccionó el coeficiente Rho de Spearman como técnica para la contrastación de hipótesis, debido a que es adecuado para el análisis de datos de escala Likert, muestras pequeñas y distribuciones no normales, permitiendo identificar relaciones monotónicas entre las variables de estudio.

Posteriormente, se realizó la validación estadística del instrumento utilizando el mismo software, con el fin de determinar su confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual mide la consistencia interna de los ítems del cuestionario.

La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de $\alpha = 0,978$ para un total de 27 ítems. Este resultado indica un nivel de consistencia interna excelente, lo que garantiza la fiabilidad de las mediciones y la coherencia de los datos recolectados.

RESULTADOS

Variable Independiente (X): Innovación tecnológica

Tabla 1

Resultados de la frecuencia y porcentaje con relación a la variable Innovación tecnológica

Opción		Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Totalmente de acuerdo		7	33.3	33.3
De acuerdo		10	47.6	80.9
Indeciso		3	14.3	95.2
En desacuerdo		1	4.8	100.0
Totalmente en desacuerdo		0	0.0	100.0
Total		21	100%	

Nota. Distribución de frecuencias sobre la percepción de innovación tecnológica (n = 21)

Los resultados evidencian que el 80.9% de los encuestados percibe niveles altos de innovación tecnológica, lo que indica que las empresas manufactureras del sector pesquero de Manta presentan una orientación favorable hacia la adopción e integración de tecnologías en sus procesos organizacionales. Este comportamiento sugiere la existencia de una capacidad estructural y operativa para innovar, lo cual constituye un elemento clave para la transformación digital del sector.

Dimensión (X1): Soluciones digitales

Tabla 2

Resultados de la frecuencia y porcentaje con relación a la dimensión – Soluciones digitales.

Opción		Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Totalmente de acuerdo		8	38.1%	38.1%
De acuerdo		9	42.9%	81.0%
Indeciso		3	14.3%	95.3%
En desacuerdo		1	4.8%	100.0%
Totalmente en desacuerdo		0	0.0%	100.0%
Total		21	100%	

Nota. Distribución de frecuencias sobre la percepción de soluciones digitales (n = 21)

Los resultados muestran una alta concentración de respuestas en niveles de acuerdo (81.0%), lo que indica que las empresas del sector manufacturero pesquero han incorporado de manera significativa soluciones digitales en sus procesos organizacionales. Este comportamiento sugiere una transición hacia modelos operativos más digitalizados, donde el uso de herramientas tecnológicas no solo optimiza tareas, sino que también fortalece la capacidad de respuesta ante exigencias del entorno. Sin embargo, la presencia de un 14.3% en nivel indeciso revela que aún existe un segmento que no percibe plenamente los beneficios de la digitalización, lo que podría estar asociado a limitaciones en la integración tecnológica o en la madurez digital organizacional.

Dimensión (X2): Infraestructura tecnológica

Tabla 3

Resultados de la frecuencia y porcentaje con relación a la dimensión – Infraestructura tecnológica.

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Totalmente de acuerdo	6	28.6%	28.6%
De acuerdo	10	47.6%	76.2%
Indeciso	3	14.3%	90.5%
En desacuerdo	2	9.5%	100.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	21	100%	

Nota. Distribución de frecuencias sobre la percepción de infraestructura tecnológica (n = 21)

La distribución de los datos muestra que el 76.2% de los encuestados percibe favorablemente la infraestructura tecnológica, lo que refleja la existencia de una base estructural que soporta la implementación de soluciones digitales. Este resultado sugiere que las organizaciones cuentan con recursos tecnológicos que permiten sostener procesos de innovación. No obstante, la presencia de respuestas en niveles de desacuerdo (9.5%) evidencia brechas en la disponibilidad o adecuación de la infraestructura, lo que podría limitar el aprovechamiento pleno de las tecnologías. Este hallazgo indica que la

infraestructura tecnológica no es homogénea entre las empresas, generando diferencias en su capacidad de innovación.

Dimensión (X3): Capacitación del personal

Tabla 4

Resultados de la frecuencia y porcentaje con relación a la dimensión – Capacitación del personal.

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Totalmente de acuerdo	7	33.3%	33.3%
De acuerdo	8	38.1%	71.4%
Indeciso	4	19.0%	90.4%
En desacuerdo	2	9.5%	100.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	21	100%	

Nota. Distribución de frecuencias sobre la percepción de capacitación del personal (n = 21)

Los resultados reflejan que el 71.4% de los participantes reconoce niveles adecuados de capacitación del personal, lo que sugiere que las empresas han desarrollado capacidades humanas para el uso de tecnologías. Este aspecto es clave, ya que la innovación tecnológica no depende únicamente de los recursos, sino del talento humano que los gestiona. Sin embargo, el 19.0% en nivel indeciso y el 9.5% en desacuerdo evidencian que la formación del personal aún no es completamente consistente, lo que podría generar limitaciones en la adopción efectiva de tecnologías y en la optimización de los procesos organizacionales.

Variable Dependiente (Y): Administración de cobranzas

Tabla 5

Resultados de la frecuencia y porcentaje con relación a la variable dependiente – Administración de cobranzas

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Totalmente de acuerdo	8	38.1%	38.1%
De acuerdo	9	42.9%	81.0%
Indeciso	3	14.3%	95.3%
En desacuerdo	1	4.8%	100.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	21	100%	

Nota. Distribución de frecuencias sobre la percepción de administración de cobranzas (n = 21)

La variable administración de cobranzas presenta una concentración del 81.0% en niveles de acuerdo, lo que indica que las empresas analizadas mantienen un desempeño favorable en la gestión de recuperación de cartera, control financiero y liquidez empresarial. Este resultado sugiere la existencia de procesos relativamente estructurados que permiten sostener la estabilidad financiera.

Dimensión (Y1): Eficiencia en la recuperación de cartera

Tabla 6

Resultados de la frecuencia y porcentaje con relación a la dimensión – Eficiencia en la recuperación de cartera

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Totalmente de acuerdo	9	42.9%	42.9%
De acuerdo	8	38.1%	81.0%
Indeciso	3	14.3%	95.3%
En desacuerdo	1	4.8%	100.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	21	100%	

Nota. Distribución de frecuencias sobre la percepción de eficiencia en la recuperación de cartera (n = 21)

Se observa una alta concentración en niveles favorables (81.0%), lo que evidencia que las empresas presentan un desempeño eficiente en la recuperación de cartera. Este resultado sugiere la existencia de procesos estructurados y estrategias efectivas de cobranza, que permiten mantener un flujo de ingresos adecuado.

La baja presencia de niveles negativos indica que la gestión de cobranzas es percibida como un proceso relativamente consolidado, aunque la existencia de respuestas en nivel indeciso sugiere que no todas las empresas alcanzan el mismo nivel de eficiencia, lo que puede estar relacionado con diferencias en el uso de herramientas o prácticas de gestión.

Dimensión (Y2): Control financiero

Tabla 7

Resultados de la frecuencia y porcentaje con relación a la dimensión – Control financiero

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Totalmente de acuerdo	8	38.1%	38.1%
De acuerdo	9	42.9%	81.0%
Indeciso	2	9.5%	90.5%
En desacuerdo	2	9.5%	100.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	21	100%	

Nota. Distribución de frecuencias sobre la percepción de control financiero (n = 21)

El análisis muestra que el 81.0% de los encuestados percibe un adecuado control financiero, lo que indica que las organizaciones cuentan con mecanismos de seguimiento y gestión de sus recursos económicos. Este resultado sugiere una estructura financiera relativamente sólida, capaz de sostener la operatividad empresarial.

No obstante, la presencia de respuestas en desacuerdo (9.5%) refleja que en algunas empresas aún existen debilidades en los sistemas de control, lo que podría afectar la toma de decisiones y la estabilidad financiera en el largo plazo.

Dimensión (Y3): Liquidez empresarial

Tabla 8

Resultados de la frecuencia y porcentaje con relación a la dimensión – Liquidez empresarial

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Totalmente de acuerdo	7	33.3%	33.3%
De acuerdo	9	42.9%	76.2%
Indeciso	3	14.3%	90.5%
En desacuerdo	2	9.5%	100.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	21	100%	

Nota. Distribución de frecuencias sobre la percepción de liquidez empresarial (n = 21)

Los resultados evidencian que el 76.2% de los encuestados percibe niveles adecuados de liquidez, lo que indica que las empresas poseen capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras en el corto plazo. Este comportamiento sugiere una gestión relativamente eficiente de los recursos disponibles.

Sin embargo, la presencia de niveles medios y bajos pone en evidencia una variabilidad en la liquidez empresarial, lo que podría estar asociado a diferencias en la eficiencia de la gestión de cobranzas o en el uso de herramientas tecnológicas para el control financiero.

Análisis Correlacional

Al analizar los resultados evidenciaron que la mayoría de las dimensiones y las variables globales no siguen una distribución normal, por ello se descartó el uso de estadísticos paramétricos y se seleccionó el coeficiente Rho de Spearman como técnica para la contratación de las hipótesis, por ser adecuado para datos de escala Likert, muestras pequeñas y distribuciones no normales.

Comprobación de hipótesis utilizando el coeficiente “Rho de Spearman”.

Hipótesis General (X) (Y)

(X) (Y) La innovación tecnológica impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta

H₀: La innovación tecnológica NO impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta

H₁: La innovación tecnológica SI impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta

Tabla 9

Correlación entre la innovación tecnológica y la administración de cobranzas

Innovación tecnológica Administración de cobranzas		
Rho de Spearman		
Innovación tecnológica		
Coefficiente de correlación	1,000	,809**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	21	21
Administración de cobranzas		
Coefficiente de correlación	,809**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.
N	21	21

Nota: $p < 0.01$ (bilateral). La correlación es significativa.

Se evidenció una correlación positiva fuerte y altamente significativa ($\rho = 0.809$; $p < 0.01$), lo que indica que el incremento en los niveles de innovación tecnológica se asocia directamente con una mejora en la administración de cobranzas. Este resultado confirma que la innovación actúa como un factor determinante en la eficiencia financiera, particularmente en procesos como recuperación de cartera, control y liquidez. Por tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , evidenciando el impacto significativo de la innovación en la gestión de cobranzas.

Hipótesis Específica (X1) (Y)

(X1) (Y) La incorporación de soluciones digitales impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.

H₀: La incorporación de soluciones digitales NO impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.

H₁: La incorporación de soluciones digitales SI impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.

Tabla 10*Correlación entre las soluciones digitales y la administración de cobranzas*

Soluciones digitales Administración de cobranzas		
Rho de Spearman		
Soluciones digitales		
Coefficiente de correlación	1,000	,795**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	21	21
Administración de cobranzas		
Coefficiente de correlación	,795**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.
N	21	21

Nota: $p < 0.01$ (bilateral). La correlación es significativa.

Se identificó una correlación positiva fuerte y significativa ($\rho = 0.795$; $p < 0.01$), lo que evidencia que la incorporación de soluciones digitales contribuye significativamente a mejorar la administración de cobranzas. Este resultado sugiere que herramientas como sistemas automatizados, plataformas digitales y canales tecnológicos permiten optimizar procesos de recuperación de cartera y control financiero. En consecuencia, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , confirmando el impacto de la digitalización en la eficiencia administrativa.

Hipótesis Específica (X2) (Y)

(X2) (Y) La infraestructura tecnológica impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.

H₀: La infraestructura tecnológica NO impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.

H₁: La infraestructura tecnológica SI impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.

Tabla 11*Correlación entre la infraestructura tecnológica y la administración de cobranzas*

Infraestructura tecnológica Administración de cobranzas		
Rho de Spearman		
Infraestructura tecnológica		
Coefficiente de correlación	1,000	,706**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	21	21
Administración de cobranzas		
Coefficiente de correlación	,706**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.
N	21	21

Nota: $p < 0.01$ (bilateral). La correlación es significativa.

Se evidenció una correlación positiva moderada-alta y significativa ($\rho = 0.706$; $p < 0.01$), lo que indica que contar con infraestructura tecnológica adecuada influye en la eficiencia de la administración de cobranzas. Este resultado sugiere que la disponibilidad de sistemas, equipos y software permite mejorar el control financiero y la gestión de información. Por tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , reconociendo la infraestructura como un soporte clave para la gestión financiera.

Hipótesis Específica (X3) (Y)

(X3) (Y) La capacitación del personal impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.

H₀: La capacitación del personal NO impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.

H₁: La capacitación del personal SI impacta en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta.

Tabla 12*Correlación entre la capacitación del personal y la administración de cobranzas*

Capacitación del personal Administración de cobranzas		
Rho de Spearman		
Capacitación del personal		
Coeficiente de correlación	1,000	,963**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	21	21
Administración de cobranzas		
Coeficiente de correlación	,963**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.
N	21	21

Nota: $p < 0.01$ (bilateral). La correlación es significativa.

Se evidenció una correlación positiva muy alta y significativa ($\rho = 0.963$; $p < 0.01$), lo que indica que la capacitación del personal tiene un impacto determinante en la administración de cobranzas. Este resultado sugiere que el conocimiento y las habilidades del talento humano son el principal factor para garantizar la eficiencia en los procesos financieros. En este sentido, la formación del personal no solo facilita el uso de herramientas tecnológicas, sino que también mejora la toma de decisiones y la gestión operativa. Por tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , posicionando la capacitación como el factor más influyente.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten evidenciar que la innovación tecnológica constituye un factor determinante en la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta. Esta afirmación se sustenta en el análisis de correlación entre las variables, donde se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.809, indicando una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa ($p < 0.01$). En consecuencia, se acepta la hipótesis general, confirmando que el incremento en los niveles de innovación tecnológica se asocia directamente con mejoras en la eficiencia financiera.

Estos resultados coinciden con lo expuesto por Smith et al. (2025) y Salcedo et al. (2026), quienes determinaron que la transformación digital y los sistemas tecnológicos fortalecen la eficiencia organizacional, optimizan la gestión de información y agilizan la toma de decisiones empresariales. Asimismo, Giler Araujo et al. (2024) identificaron que la implementación de herramientas digitales contribuye a mejorar la eficiencia operativa dentro de las organizaciones, aunque persisten limitaciones relacionadas con la capacitación del personal y la inversión tecnológica. En este sentido, los resultados del presente estudio reflejan que la innovación tecnológica favorece la eficiencia de la administración de cobranzas mediante la automatización de procesos y el fortalecimiento del control financiero.

En relación con la hipótesis específica 1, los resultados evidenciaron que la incorporación de soluciones digitales presenta una correlación positiva fuerte con la administración de cobranzas ($\rho = 0.795$; $p < 0.01$). Este hallazgo confirma que el uso de herramientas digitales, como sistemas automatizados y plataformas tecnológicas, contribuye significativamente a optimizar los procesos de recuperación de cartera y control financiero.

Este resultado guarda coherencia con lo expuesto por Giler Araujo et al. (2024) y Smith et al. (2025), quienes destacan que la transformación digital mejora la eficiencia organizacional al facilitar la gestión de la información y agilizar la toma de decisiones. En este contexto, las soluciones digitales no solo modernizan los procesos, sino que fortalecen la capacidad de respuesta de las empresas ante exigencias del entorno.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se evidenció que la infraestructura tecnológica mantiene una correlación positiva moderada-alta con la administración de cobranzas ($\rho = 0.706$; $p < 0.01$), lo que indica que contar con recursos tecnológicos adecuados influye en la eficiencia de la gestión financiera. Este resultado sugiere que la disponibilidad de sistemas,

equipos y plataformas tecnológicas permite mejorar el control de la información y la operatividad organizacional.

Este hallazgo es consistente con lo planteado por Hinojosa Mamani et al. (2023) y Padilla y Cárdenas (2026), quienes señalan que la infraestructura tecnológica constituye la base para la implementación efectiva de procesos de innovación, aunque su desarrollo puede verse limitado por factores estructurales. En este sentido, las diferencias en la infraestructura tecnológica entre empresas pueden generar brechas en la eficiencia de la gestión de cobranzas.

Respecto a la hipótesis específica 3, los resultados mostraron que la capacitación del personal presenta una correlación positiva muy alta con la administración de cobranzas ($\rho = 0.963$; $p < 0.01$), siendo el factor con mayor nivel de incidencia. Este resultado evidencia que el talento humano desempeña un papel fundamental en la eficiencia de los procesos financieros, ya que el conocimiento y las habilidades del personal permiten un uso adecuado de las herramientas tecnológicas.

Este resultado coincide con lo señalado por Robles y Zambrano (2025) y Sánchez Changoluisa et al. (2025), quienes destacan que la formación del personal es clave para la adopción efectiva de tecnologías y el fortalecimiento del desempeño organizacional. En este sentido, la capacitación no solo facilita la implementación tecnológica, sino que potencia la toma de decisiones y la gestión operativa.

Ante lo expuesto, los resultados del estudio permiten afirmar que la innovación tecnológica no actúa de forma aislada, sino que su impacto en la administración de cobranzas depende de la interacción entre soluciones digitales, infraestructura tecnológica y capacitación del personal. Aunque se evidencian resultados favorables, también se identifican limitaciones asociadas a la aplicación no homogénea de la tecnología, lo que puede generar diferencias en la eficiencia organizacional.

En este contexto, los hallazgos reflejan que la innovación tecnológica se consolida como un elemento estratégico para el fortalecimiento de la gestión financiera, siempre que su implementación esté acompañada de condiciones organizacionales adecuadas que garanticen su uso eficiente y sostenible.

CONCLUSIONES

En función del objetivo general, se concluye que la innovación tecnológica sí mantiene una relación importante con la administración de cobranzas en las industrias manufactureras de Manta. Los hallazgos evidencian que la incorporación de tecnología contribuye a fortalecer la recuperación de cartera, mejorar los procesos de control financiero y favorecer una gestión más eficiente de la liquidez empresarial. Esto permite afirmar que las herramientas tecnológicas representan un apoyo relevante para responder a las exigencias actuales de competitividad y transformación empresarial.

En cuanto al objetivo específico 1, orientado a determinar la incidencia de las soluciones digitales en la administración de cobranzas, los resultados muestran que la implementación de sistemas digitales, automatización de procesos y plataformas tecnológicas favorece la organización y el manejo de la información financiera. Su utilización permite optimizar actividades vinculadas al seguimiento de cuentas por cobrar y agilizar la toma de decisiones, lo cual repercute positivamente en la gestión administrativa de las empresas estudiadas.

Respecto al objetivo específico 2, relacionado con la infraestructura tecnológica, se identificó que la disponibilidad de recursos tecnológicos influye en el desempeño de la administración de cobranzas. Contar con sistemas, equipos y soporte adecuados facilita el funcionamiento de los procesos financieros; sin embargo, también se evidenciaron diferencias entre organizaciones, lo que indica que no todas poseen las mismas condiciones para implementar la innovación de manera eficiente.

En relación con el objetivo específico 3, enfocado en la capacitación del personal, se concluye que el talento humano ocupa un rol central dentro de los procesos de innovación tecnológica. La formación del personal favorece la correcta utilización de herramientas digitales, fortalece las capacidades de adaptación frente a los cambios organizacionales y mejora la gestión de los procesos financieros. En este sentido, los resultados sugieren que la tecnología por sí sola no garantiza mejores resultados si no está acompañada por conocimientos y competencias adecuadas.

Como aporte académico, científico e investigativo, este estudio ofrece evidencia empírica sobre una problemática poco abordada en el contexto de las industrias manufactureras de Manta, aportando elementos teóricos y estadísticos para comprender la relación entre innovación tecnológica y administración de cobranzas. Desde una perspectiva

profesional, los hallazgos pueden servir como referencia para futuras investigaciones y para el diseño de estrategias empresariales orientadas al fortalecimiento de la gestión financiera, la modernización organizacional y la sostenibilidad del sector.

LIMITACIONES

Las limitaciones de este estudio se deben principalmente a la participación de las empresas seleccionadas, ya que de las 36 que formaban la población total, solo participaron un total de 21, lo que significa que no se cubrió por completo el universo que se pretendía estudiar. Esta situación pudo causar un posible sesgo en los resultados, porque algunas empresas se negaron a participar por razones de confidencialidad en el manejo de su información financiera y organizacional. En este sentido, la falta de participación de un grupo pudo limitar el alcance de los resultados.

RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos en relación con el objetivo general, se recomienda a las industrias manufactureras de Manta fortalecer sus procesos de innovación tecnológica dentro del área financiera, promoviendo estrategias orientadas a mejorar la administración de cobranzas mediante la integración progresiva de herramientas tecnológicas ajustadas a sus necesidades organizacionales.

En concordancia con el objetivo específico 1, se recomienda impulsar una mayor incorporación de soluciones digitales en los procesos de cobranza, mediante el uso de software especializado, automatización de recordatorios de pago, sistemas de seguimiento de cartera y plataformas de gestión de datos. Estas acciones pueden contribuir a optimizar la recuperación de cartera y mejorar el control de la información financiera.

Respecto al objetivo específico 2, se sugiere fortalecer la infraestructura tecnológica de las organizaciones, priorizando la actualización de sistemas, equipos y recursos tecnológicos que respalden los procesos administrativos y financieros. Asimismo, resulta conveniente realizar evaluaciones periódicas de las capacidades tecnológicas institucionales con el propósito de identificar brechas y oportunidades de mejora.

En relación con el objetivo específico 3, se recomienda desarrollar programas permanentes de capacitación dirigidos al personal encargado de los procesos financieros y administrativos, enfocados en el manejo de herramientas digitales, adaptación al cambio

tecnológico y fortalecimiento de competencias técnicas. La formación continua puede favorecer una implementación más efectiva de la innovación dentro de las organizaciones.

Desde el ámbito académico e investigativo, se recomienda desarrollar futuras investigaciones con enfoques mixtos o comparativos que permitan profundizar en la comprensión del impacto de la innovación tecnológica sobre la administración financiera en distintos sectores empresariales y contextos geográficos. De igual manera, sería pertinente ampliar el tamaño de la muestra e incorporar nuevas variables asociadas a transformación digital, cultura organizacional o gestión del cambio, con el fin de enriquecer la evidencia científica existente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baque Muñoz, A. S., Chávez Arteaga, G. M., Chiluisa Millingalli, C. A., Pozo Ponce, J. D., & Quintana Peña, L. P. (2022). Influencia de la brecha digital y las limitaciones de los recursos tecnológicos en la calidad de la educación en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica Estatal De Quevedo. *Revista Científica Multidisciplinaria Ogma*, 1(1), 78–95. <https://doi.org/10.69516/zrqcj332>
- Benítez Guadarrama, J. P. (2023). Desarrollo de un proceso de capacitación por aplicación mediante el aprendizaje mixto para mipymes en México. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 14(27). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1654>
- Bernal Torres, C. A. (2016). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (4.^a ed.). Pearson Educación.
- Brito, F. (2024). La gestión del talento humano y su relación con las finanzas empresariales. *Polo Del Conocimiento*, 9(7), 1937–1951. <https://doi.org/10.23857/pc.v9i7.7609>
- Cables, E., & Alcívar, K. (2024). Uso de plataformas virtuales en la educación y su influencia en el aprendizaje autónomo. *Journal TechInnovation*, 3(2). <https://revistas.unesum.edu.ec/JTI/index.php/JTI/article/view/83/127>
- Camacho, T., Ramírez, F., & Bautista, J. (2023). Plataformas digitales en las PYMES como herramienta de sostenibilidad en tiempos de pandemia. *Revista de Investigación En Ciencias de La Administración*, 7(26), 182–191. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621977179009/html/>

- Campos, J., Ramos, M., Montañez, J., López, I., & Vázquez, M. (2022). Implementación de infraestructura de conectividad como soporte para la integración de Sistemas IoT en el Instituto Tecnológico El Llano (ITEL). *Conciencia Tecnológica*, 64.
<https://www.redalyc.org/journal/944/94474222001/html/>
- Carbó, S., & Rodríguez, F. (2024, December 11). *Inteligencia artificial en banca: situación y perspectivas*. Funcas. <https://www.funcas.es/libro/inteligencia-artificial-en-banca-situacion-y-perspectivas/>
- Carbó, S., Cuadros, J., & Rodríguez, F. (2025). Inteligencia artificial en banca:: la visión del cliente. *Cuadernos de Información Económica*, 304, 42–51.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/dcart?info=link&codigo=9949024&orden=0>
- Carrillo, G., Cabezas, P., & Ortiz, M. (2025). Influencia de las competencias del personal de crédito y cobranzas en recuperación efectiva de cartera vencida RECOVERY S.A, Guayaquil, 2025: Influence of the competencies of credit and collections staff on the effective recovery of overdue accounts RECOVERY S.A., Guayaquil, 2025. *Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando*, 7(1), ág. 2437 – 2455-ág. 2437 – 2455.
<https://doi.org/10.60100/rcmg.v7i1.1015>
- Casanova, C., Núñez, R. V., Navarrete, C. M., & Proaño, E. A. (2021). Gestión y costos de producción: balances y perspectivas. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 302–314.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817700>
- Cevallos , E. J., Jacho , A. K., & Córdova , A. M. (2024). Big Data y Analítica Predictiva en la Toma de Decisiones Empresariales. *Revista Ingenio Global*, 3(2), 55–72.
<https://doi.org/10.62943/rig.v3n2.2024.103>
- Chirán, J., Beltrán, C., Carranza, M., & Navas, S. (2024). Morosidad y refinanciamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. Segmento 1. *Revista Ciencia UNEMI*, 17(46).
<https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/2071/1988>
- Coronel, M. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. *Uasb.edu.ec*. <https://doi.org/T-2868>
- Fajardo, J. (2025). Publicación: Modelo de inteligencia de negocios para el área de cobranzas del Banco Ban100. In *Universidad Ean*.

<https://repository.universidadean.edu.co/entities/publication/8afce663-fb8d-486e-b2f4-94912f68e85e>

García, X., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). *Vista de La Gestión de Créditos y Cobranzas Caso Empresa “Multillanta Ramírez.”* Revista de Investigación, Formación Y Desarrollo: Generando Productividad Institucional,.
<https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rif/article/view/v7.n1.a8/g8>

Giler Araujo, J. J., Alvarado Cagua, K. J., Yela Burgos, R. T., Choez Muñiz, F. V., & Garcia Salazar, J. A. (2024). Impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano: Transformaciones, desafíos y oportunidades para el futuro financiero. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(5).
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2658>

Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.*
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hinojosa Mamani, J., Mamani Gamarra, J. E., Jilaja Carita, E. E., Albarracín Machicado, F. D., & Zela Paricahua, M. (2023). Infraestructura tecnológica y aprendizaje por competencias en la educación superior universitaria, Puno – Perú. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(2).
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.986>

Huamán, J., Lesnny, L., & Medina, W. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Horizonte de La Ciencia*, 12(23), 27–47.
<https://www.redalyc.org/journal/5709/570971314003/html/>

Hurtado Serrud, A. A. (2025). Uso de la inteligencia artificial en las cuentas por cobrar. *Entrelíneas*, 4(1), e040106. <https://doi.org/10.56368/entrelineas416>

Intriago, Y., & Gómez, S. (2025). Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de “Comercial Ureta” (2021-2023). *Revista Científica Multidisciplinaria HEXACIENCIAS*.
<https://soeici.org/index.php/hexaciencias/article/download/514/849?inline=1>

- Lloor, C. (2024). Uso de big data / analítica predictiva en gestión financiera empresarial para la resiliencia ante shocks macroeconómicos. *Revista Científica Multidisciplinaria En Ciencias Sociales Y Humanidades Eucken*, 1(2).
<https://revistaeucken.com/indes/index.php/home/article/view/17>
- Luna , K. A., Sarmiento, W. H., & Tinto , J. (2018). Estudio del riesgo financiero (5c) bajo el enfoque difuso. *Revista Economía Y Política*, XIV(28), 47–58.
<https://doi.org/10.25097/rep.n28.2018.04>
- Maldonado , T. (2025). La inteligencia artificial en el sistema financiero ecuatoriano: una regulación pendiente. *Iuris Dictio*, 36, 22. <https://doi.org/10.18272/iu.i36.3940>
- Mayeza, S. (2023). Análisis del uso de nuevas tecnologías en los procesos de crédito y cobranzas en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2023. *Ucsg.edu.ec*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/22848>
- Montenegro, B., Labajos, H., Terrones, O., Minga, R., & Fasanando, S. (2024). Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de una empresa inmobiliaria. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 3(2), e741.
<https://doi.org/10.51252/race.v3i2.741>
- Ordoñez, J., Lucero , B., Zamora, G., & Ávila , J. (2023). Modelo expertones para disminuir la morosidad de cartera en cooperativas de ahorro y crédito. *Revista de Investigación En Ciencias de La Administración*.
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621977178003/html/>
- Padilla Celi, C. E., & Cárdenas Palacios, M. S. (2026). Desafíos del profesorado ecuatoriano en la integración de la tecnología educativa. *Revista Simón Rodríguez*, 6(11), 378–390. <https://doi.org/10.62319/simonrodriguez.v.6i11.137>
- Pallo Tulmo, P. A., Tapia Landa, E. R., & González Ruiz, S. (2025). Un análisis bibliométrico de la transformación digital y automatización en pymes. *MQRInvestigar*, 9(3), e799. <https://doi.org/10.56048/mqr20225.9.3.2025.e799>
- Patiño, J., & Herrera, K. J. (2024). Análisis sobre el uso de las plataformas digitales por los clientes, en los procesos bancarios. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología E Innovación*, 11(1), 135–152. <https://doi.org/10.26495/mctajh44>

- Quimi, A., & Campos, J. (2024). La gestión de cobranza y su incidencia en la rotación de cartera en empresas comerciales de Ecuador, periodo 2015-2021. *Cofin Habana*, 18(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612024000100012
- Robles, M., & Zambrano, J. (2025). Aplicación de herramientas digitales en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 29(126), 130–138. <https://doi.org/10.47460/uct.v29i126.947>
- Ruiz, R. (2024). Gestión de Cobranza y la Salud Financiera en la Empresa de Servicio de Agua Potable, Región San Martín 2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(6), 9893–9916. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15651
- Salazar Vergara, J. G. (2021). Diseño de un modelo predictivo para otorgar créditos. *Semestre Económico*, 24(57), 320–347. <https://doi.org/10.22395/seec.v24n57a15>
- Sánchez Changoluisa, M. F., Hallo Caiza, E. P., & Toapanta Toapanta, M. E. (2025). Impacto de la implementación de herramienta digitales en el aprendizaje de los estudiantes: contexto de Educación Básica. *Reincisol.*, 4(7), 735–749. [https://doi.org/10.59282/reincisol.v4\(7\)735-749](https://doi.org/10.59282/reincisol.v4(7)735-749)
- Smith, J., Zúñiga, L., Trujillo, P., & Sallo, V. (2025). Revisión sistemática de la transformación digital en Hispanoamérica: retos, tendencias y perspectivas. *Revista InveCom*, 6(1), -. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15421144>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2024). *Directorio de compañías del sector manufacturero en Manta*. <https://www.supercias.gob.ec>
- Tana, A., & Viteri, A. (2024). Creación de un modelo predictivo basado en inteligencia artificial para la evaluación de riesgo crediticio. *Udla.edu.ec*. <https://doi.org/UDLA-EC-TMINCD-2024-16>
- Tibaduisa, L. (2025). Tecnologías y formación en el sector empresarial. *Universidad Nacional Abierta Y a Distancia UNAD*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/68592>
- Urdanivia, F. (2022). Implementación de Un Entorno Virtual de Aprendizaje Para Mejorar La Capacitación Interna de Consultores En El Uso de Un Software de Planificación de Recursos Empresariales [Trabajo de titulación]. In *Proquest.com*.

<https://www.proquest.com/openview/c90db973a7cfd8b2e037a5a799f4f1a2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>

Villavicencio , Y., Soto, S., & Calvanapón, A. (2022). *Vista de Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo*.

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4283/4757>