



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

Aplicación de Business Intelligence (BI) en la gestión y mejora del proceso de recuperación de cartera en una empresa de comercialización de electrodomésticos.

Corporación Universitaria Remington.  
Facultad de ciencias Empresariales.  
Tecnología en gestión empresarial y financiera.

Mónica Yuliany Colorado Acosta.  
Oscar Arley Meneses Zapata.  
Opción de trabajo de grado Seminario-Business Intelligence.  
2025.

### **Dedicatoria**

Los frutos de mi esfuerzo, quiero dedicárselos a mi hija ya que es mi motor y mi fortaleza para salir adelante, motivándome a construir y compartir una vida llena de éxitos y satisfacciones.

## Tabla de Contenido

Resumen.....	4
<i>Palabras clave:</i> Business Intelligence, recuperación de cartera, Indicadores, Reportes,	
Decisiones.....	5
Objetivos.....	6
Pregunta orientadora de la búsqueda .....	7
¿Cómo el Business Intelligence logra mejorar la gestión del proceso de recuperación de cartera para una empresa comercializadora de electrodomésticos?.....	7
Metodo investigativo para el analisis de la informacion .....	8
Sustentación teórica de la pregunta.....	9
Aplicaciones de Business Intelligence en la gestión de cartera. ....	10
Power BI AI.....	10
Tableau.....	10
QlikView.....	10
Sisense.....	10
Zoho Analytics.....	11
Proceso para la implementación de Bisness Intelligence en el proceso de gestión de recuperación de cartera en una empresa de comercialización de electrodomésticos.....	11
Identificación de intereses, necesidades a nivel de información e indicadores de gestión... ..	11
Recopilación de los datos.....	12
Ventajas del Business Intelligence en la recuperación de cartera.....	13
Desafíos del Business Intelligence en la recuperación de cartera.....	14
Calidad de los datos .....	14
Contenido controlado.....	14
Conclusiones.....	16
Referencias.....	17

## Resumen

Este trabajo busca visualizar cómo el Business Intelligence puede ayudar a mejorar en la gestión de recuperación de cartera dentro de una empresa de comercialización de electrodomésticos. Más que un programa, el BI se comprende como una estrategia, la cual permite organizar y aprovechar mejor la información, esto con el fin de tomar decisiones de manera acertada. A lo largo de este documento se presentan distintas herramientas como Power BI, Tableau, QlikView, Sisense y Zoho Analytics, las cuales facilitan la creación de reportes, gráficos y paneles de control, esto hace más simple el análisis de datos.

También se explica el proceso para poner en marcha este tipo de soluciones: primero se identifican las necesidades de información, luego se definen los indicadores clave para medir resultados, finalmente se construyen los tableros de control que muestran la información más importante. Este trabajo resalta los beneficios que ofrece el BI, tales como aumentar ingresos, reducir costos, elaborar reportes en menor tiempo y mejorar la productividad. Para finalizar, se señalan los retos que acompañan su implementación, entre ellos la calidad de los datos, la integración de distintas fuentes de información y la adecuada organización de los reportes.

***Palabras clave:* Business Intelligence, recuperación de cartera, Indicadores, Reportes, Decisiones.**

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Explicar cómo el uso de Business Intelligence y sus aplicativos, mejoran la gestión de recuperación de cartera dentro de las organizaciones que comercializan electrodomésticos.

### **Objetivos específicos**

Reconocer las herramientas más usadas de Business Intelligence y cómo pueden aplicarse en la gestión de recuperación de cartera.

Describir de manera sencilla los pasos para implementar estas herramientas, desde la captura de información hasta la elaboración de paneles de control (Dashboard).

Analizar los beneficios y retos que conlleva usar Business Intelligence en los procesos empresariales de recuperación de cartera.

### **Pregunta orientadora de la búsqueda**

#### **¿Cómo el Business Intelligence logra mejorar la gestión del proceso de recuperación de cartera para una empresa comercializadora de electrodomésticos?**

Formular esta pregunta nos permite analizar y comprender sobre el cómo la Business Intelligence, a través de la captura, limpieza y análisis de datos, impacta en la eficiencia de procesos de recuperación de cartera en una empresa comercializadora de electrodomésticos. Lo cual previsualiza y enfatiza en lo importante que son los diferentes mecanismos de comunicación, esto debido a que la presentación formal de informes analíticos interviene de forma definitiva en la toma de decisiones importantes para la empresa.

## **Metodo investigativo para el analisis de la informacion**

Con el fin de realizar este trabajo, se ha investigado en diversas fuentes académicas, artículos de interés alojados en fuentes académicas como lo son IEBS business School, Project management institute y demás material disponible con enfoque sobre el business Intelligence y su impacto en el proceso de recuperación de cartera.

Se ha realizado la selección de información de manera priorizada, escogiendo en primera instancia los textos que explican de manera sencilla y detallada las diversas herramientas utilizadas en la inteligencia de negocios, mostrando sus ventajas, desarrollo previo, al igual que gestión de indicadores y visualización de proyectos analíticos de datos, lo que en definitiva mejora la toma de decisiones con un enfoque centralizado.

Al realizar esta búsqueda, hemos desarrollado un marco teórico, por medio del cual se explica claramente lo que es el business Intelligence, las plataformas más utilizadas y el cómo se puede utilizar en el proceso de gestión y recuperación de cartera, mostrando también sus ventajas, lo cual nos ha servido como punto de partida en el análisis y culminación de este trabajo.

### **Sustentación teórica de la pregunta**

¿Cómo el Business Intelligence logra mejorar la gestión del proceso de recuperación de cartera para una empresa comercializadora de electrodomésticos?

Al incluir el business Intelligence, buscamos mejorar de manera significativa el proceso de recuperación de cartera, a través de la clasificación y análisis de la información y datos estructurados, se generan informes los cuales proveen herramientas claves en la toma de decisiones a nivel corporativo, las cuales transformen un simple derrotero de cobranza, en un proceso dirigido, estratégico y eficiente.

De manera práctica, su aplicación permite capturar, depurar y organizar datos, transformarlos en información útil, lo cual favorece la comprensión del rendimiento de la recuperación de cartera a lo largo del tiempo. Como lo plantea el PMI (2008), la Business Intelligence nos ofrece mecanismos para la generación de informes al igual que paneles interactivos, lo que nos “permite mostrar la información correcta al público adecuado en una sola pantalla”, garantizando de esta forma que las partes interesadas no busquen la información, sino que la reciban de manera clara y adaptada a sus necesidades.

De esta forma, la gestión de recuperación de cartera de la empresa se beneficia al contar con reportes y comunicaciones eficaces, esto debido a que la calidad de la información presentada se convierte en un factor clave para optimizar y mejorar dicho proceso, manteniendo el equilibrio del cobro de la cartera y asegurando un mejor desempeño.

## **Aplicaciones de Business Intelligence en la gestión de cartera.**

### **Power BI AI.**

Power BI es una herramienta diseñada para elaborar cuadros de mando que apoyan la toma de decisiones, con la ventaja de que los informes pueden actualizarse de forma manual o automática y compartirse fácilmente dentro de la misma plataforma.

De esta manera, reemplazamos el uso de múltiples sistemas de gestión (ERP, CRM o tablas en Excel) y el trabajo manual del controlador al cruzar información, por un entorno centralizado donde los reportes se generan en Power BI. Así, la gerencia recibe un panel dinámico con los datos más relevantes, actualizado en tiempo real y listo para su consulta.

### **Tableau.**

Este software, busca brindar un análisis de datos más sencillo y comprensible, enfocándose en la visualización de datos de forma interactiva, intercomunicada con diversas fuentes de información y archivos alojados en la nube, permite una visualización de panel profesional y personalizado.

### **QlikView.**

Se basa en la unificación de datos, para luego exportarlos a diferentes plantillas de excel, logrando combinar y explorar datos de forma semiguída y conversacional.

### **Sisense.**

Esta plataforma brinda la facilidad investigativa a través de múltiples fuentes, ya que simplifica los análisis, generando experiencias de forma personalizada, con enfoque en la automatización y aprovechamiento de datos en la nube.

**Zoho Analytics.**

Zoho Analytics es una solución de inteligencia empresarial, la cual simplifica la creación de informes y el análisis visual de datos en menos tiempo. Con dicha herramienta es posible transformar grandes volúmenes de datos en paneles útiles, realizar un seguimiento de indicadores, analizar tendencias históricas y detectar valores extraños.

**Proceso para la implementación de Business Intelligence en el proceso de gestión de recuperación de cartera en una empresa de comercialización de electrodomésticos.****Identificación de intereses, necesidades a nivel de información e indicadores de gestión.**

Como primer paso para gestionar adecuadamente un proyecto de recuperación de cartera debemos definir qué información es necesaria para el proceso. Esto se realiza para identificar toda la información que no tiene la misma relevancia para todos los vinculados. Por ejemplo, un retraso menor en diferentes tareas puede ser importante para un jefe, pero carece de impacto significativo para el personal operativo.

Si bien los indicadores clásicos de tiempo y costos son importantes, resultan insuficientes para evaluar el desempeño general del proceso de recuperación de cartera. En este caso, es necesario implementar medidas adicionales, las cuales permitan conocer la efectividad de las gestiones, como el nivel de satisfacción de los clientes, el porcentaje de recaudo cumplido frente a la meta y la calidad de la información utilizada para tomar decisiones.

La correcta identificación de variables críticas y el correcto uso de las herramientas de business intelligence, nos permiten medir el nivel de satisfacción y éxito de la gestión desarrollada por la parte operativa, conociendo así las oportunidades y procesos de mejora, con el fin de intervenir a tiempo con estrategias de recaudo más eficientes y personalizadas a través de agrupación de clientes con dificultades de pago común, compromisos de pago en los tiempos estimados y cumplimiento en el recaudo, logrando así un equilibrio positivo a través del tiempo con acciones de mejora más efectivas.

### **Recopilación de los datos.**

En primera instancia, se debe definir de forma concreta el mecanismo a utilizar para obtener y recopilar los datos, ya que esto nos permite tener claridad sobre la precisión de la información a suministrar, es necesario conocer si son datos estructurados o no estructurados.

Es clave identificar de dónde proviene la información y asegurar que se integre de forma confiable al sistema de BI para generar reportes consistentes.

Del mismo modo, el equipo encargado de la cartera debe confiar en que los datos sean completos, actuales y precisos, ya que de ellos depende el análisis de indicadores. Datos erróneos pueden llevar a suspender gestiones que estaban funcionando o a priorizar clientes de bajo impacto.

### **Ventajas del Business Intelligence en la recuperación de cartera**

El Business Intelligence se ha convertido en una herramienta clave para mejorar el proceso de recuperación de cartera.

Al conocer la información relacionada con la trazabilidad en el cobro y pago de los diversos clientes, se pueden diseñar estrategias enfocadas a una recuperación de cartera más audaz y personalizada, aumentando la efectividad y agilidad del recaudo. “Según Bi-Survey, el 64 % de las empresas reconoce que la inteligencia empresarial ayuda a generar reportes y análisis más rápidos, gracias a la visualización de datos en tiempo real mediante gráficos y tableros interactivos” (Moarri Nohra, 2022).

Herramientas como lo son power BI, se enfocan en la visualización interactiva y almacenamiento actualizado y personalizado de datos, lo que aumentaría el nivel de concentración en variables clave, como lo son los niveles de riesgo y gestiones de cobranza crítica. También ayuda a detectar patrones de incumplimiento y anticipar posibles riesgos de cartera, lo que permite diseñar planes de acción antes de que las deudas se vuelvan incobrables.

## **Desafíos del Business Intelligence en la recuperación de cartera**

### **Ineficiencia en la arquitectura de datos**

Un reto frecuente es consolidar la información de los clientes y pagos cuando proviene de varias fuentes, como ERP, CRM, bases de datos de cobranzas y hojas de cálculo manuales. Si la arquitectura de datos no está bien diseñada, pueden generarse duplicidades o inconsistencias que afectan el cálculo de indicadores como porcentaje de recaudo o mora por antigüedad. Diseñar una arquitectura flexible y centralizada es fundamental para que los reportes sean confiables y se tomen decisiones acertadas.

### **Calidad de los datos**

La exactitud de los análisis depende de contar con datos completos y actualizados. Es importante tener claro el correcto registro de variables críticas, ya que cometer errores en los reportes pueden desencadenar mediciones incorrectas, lo cual afectaría de manera negativa la gestión de indicadores y por ende la gestión de recuperación de cartera. Lo cual hace que sea necesario plantear mecanismos de depuración efectiva de los datos.

### **Contenido controlado**

La correcta estructuración de reportes y tableros facilita la identificación de los clientes en mora, el seguimiento de acuerdos de pago y la evaluación de resultados por periodos. Documentar cada indicador y notificar al personal sobre actualizaciones permite que todos trabajen con la misma información y que las decisiones estén alineadas con los objetivos de recuperación.

Cabe resaltar que, al utilizar herramientas de gestión, como lo son power BI, es necesario generar paneles intuitivos y claros, que sean fácilmente entendibles, abiertos a

una interpretación más ágil, que apoyen con decisiones asertivas en el proceso de optimización, gestión y recuperación de cartera.

## **Conclusiones.**

Herramientas como lo son power BI, ayudan a estructurar los datos de una manera más simple e interactiva, ayudando en el proceso de recuperación de cartera a generar reporte con argumentos sólidos y medibles, con los cuales se generan estrategias eficientes y perdurables en el tiempo.

Business intelligence implementa la analítica de datos avanzada, para generar contenido confiable, al introducir dicho proceso en la recuperación de cartera, estamos estructurando y evaluando nuevas variables de contenido crítico, las cuales apoyan de forma determinante la toma de decisiones de la empresa.

La correcta recopilación de datos no solo brinda un panorama general de lo que está pasando en la gestión de recuperación de cartera, sino que también genera información clave para determinar la criticidad de ciertos factores, por esto es indispensable monitorear de manera constante el registro de las misma y generar mecanismos de limpieza y estructuración.

Los indicadores de gestión hacen que el proceso de recuperación de cartera sea medible, ya que a través de gráficas y objetivos de cumplimiento expresados en porcentajes, hacen que la toma de decisiones tenga un enfoque más personalizado y eficiente.

## Referencias

- Galiana, P. (2022, 9 de septiembre). 10 herramientas de Business Intelligence imprescindibles. IEBS Business & Tech. Recuperado el 21 de Agosto de 2025, de IEBS Business School.
- Khan, M. E. (2014, mayo 5). Business intelligence in project portfolios: Enabling informed decisions [Ponencia]. PMI® Global Congress 2014—EMEA, Dubái, Emiratos Árabes Unidos; Project Management Institute.
- Moarri Nohra, R. (2022, 21 de junio). Business Intelligence: 6 beneficios de la inteligencia empresarial. Conexión ESAN. Recuperado el 21 de agosto de 2025, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/business-intelligence-6-beneficios-de-la-inteligencia-empresarial>
- Project Management Institute. (2008). Business intelligence in project portfolios: Driving decisions with metrics and dashboards. Project Management Institute. <https://www.pmi.org/learning/library/business-intelligence-project-portfolios-decisions-1489>
- Velvetech. (2023, Agosto 9). Top 10 business intelligence challenges to address. Velvetech. <https://www.velvetech.com/blog/bi-challenges/>