

7.6.2 Encuesta para colaboradores

Objetivo: Identificar percepción sobre claridad del proceso, carga operativa, manualidad, errores y disposición hacia IA.

Población: 35 colaboradores (censo)

Escala: Likert 1–5

Ítems: 10–12

Modo de aplicación: Digital o presencial

Sección 0. Perfil del colaborador

Cargo actual dentro del área de Crédito y Cartera

- ☐ Administrador Recaudo
- ☐ Administrador de Cartera
- ☐ Analista de Crédito
- ☐ Coordinador

2. Antigüedad en su cargo actual

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ Entre 1 y 3 años
- ☐ Entre 4 y 7 años
- ☐ Más de 7 años

3. Antigüedad total en el área de Crédito y Cartera

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ Entre 1 y 3 años
- ☐ Entre 4 y 7 años

- () Más de 7 años
- 4. Frecuencia de interacción con el proceso de aplicación de pagos
 - () Todos los días
 - () Varias veces por semana
 - () Semanal
 - () Eventualmente
- 5. Nivel de familiaridad con herramientas tecnológicas o de automatización
 - () Bajo
 - () Medio
 - () Alto
 - () Muy alto
- 6. Nivel de impacto percibido del proceso actual en su carga laboral
 - () Bajo
 - () Medio
 - () Alto
 - () Muy alto

Instrucción de respuesta: Para las siguientes afirmaciones, seleccione la opción que mejor represente su percepción, utilizando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Sección 1. Claridad del proceso

- 7. Las actividades del proceso de aplicación de pagos están claramente definidas.
- 8. Comprendo completamente las etapas del proceso y mis responsabilidades.

Sección 2. Carga operativa y manualidad

- 9. La carga operativa del proceso es alta.
- 10. Realizo tareas manuales que podrían automatizarse.
- 11. La diversidad de formatos y soportes dificulta la gestión del proceso.

Sección 3. Errores y reprocesos

- 12. Los errores en la aplicación de pagos son frecuentes.
- 13. Los reprocesos afectan significativamente los tiempos de respuesta.

Sección 4. Coordinación interáreas

- 14. La comunicación con el área comercial facilita mi labor.
- 15. La coordinación con el área de tesorería es ágil y efectiva.

Sección 5. Disposición hacia la automatización e IA

- 16. Considero que la automatización o IA podría mejorar significativamente el proceso.
- 17. Estoy dispuesto(a) a utilizar herramientas tecnológicas que optimicen mis tareas.
- 18. La implementación de IA podría reducir errores y mejorar los tiempos de respuesta.

Sección 6. Pregunta abierta (opcional)

- 19. ¿Qué cambios considera prioritarios para mejorar el proceso de cuentas por cobrar?

Autorización para el tratamiento de datos personales: Al responder esta encuesta, autorizo el tratamiento de mis datos personales exclusivamente para fines académicos asociados al presente trabajo de investigación. La información será manejada de manera confidencial, analizada únicamente de forma agregada y no será divulgada individualmente. El

tratamiento de los datos se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012 y las normas vigentes sobre protección de datos personales en Colombia.