

Plan de Mejora
Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

Informe Final de Práctica Profesional

Lina Maria Luna Amaya

Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales
Proyecto de Grado
Bogotá D, C
2019

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

Informe Final de Práctica Profesional

Lina Maria Luna Amaya

Yesid Ochoa

Tutor de Prácticas

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Proyecto de Grado

Bogotá D, C

2019

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

Resumen

Este plan de mejora es presentado a la Facultad de Negocios Internacionales como opción de grado, para optar el título de Negociador Internacional, de acuerdo a la experiencia adquirida desde la práctica profesional desarrollada en la empresa.

La problemática de este plan de mejora parte desde el aplicativo (Administración de Documentos) que se encuentra en la base de los programas que maneja Promociones y Cobranzas Beta S, A y el Banco Davivienda, que cuando tuvo uso permitió tener todos los documentos requeridos para sacar créditos o para negociaciones por mora de estos. Esta Propuesta permitiría en un alto grado la eficiencia entre Beta (Filial y encargada de recuperar la cartera del Banco Davivienda) y las regionales del banco (Anapoima, melgar, espinal, entro otros), ya que logra que los procesos se optimicen de una manera ordenada permitiendo que las negociaciones hechas con los clientes mejora su cartera y permite que se realicen de una manera más rápida y que estos puedan estar satisfechos de los resultados y sigan escogiendo la empresa por su agilidad y buen servicio.

De acuerdo a estos procesos, los titulares se acercan a las diferentes regionales, los asesores estarán encargados de realizar la firma de los documentos que se encontraran en esta base y luego por medio del scanner lo subirán a la plataforma y así de manera ordenada en Beta se descargarán y con el pago del titular realizado a su crédito se enviarán los documentos mientras llegan físicos.

Con este proyecto se podrá ver una reducción de reprocesos ya que actualmente son mal firmados y hay que realizar el mismo proceso nuevamente lo que molesta a los titulares llevándolos a poner quejas, reclamaciones y demás, por ende, con este proyecto se trabaja de la mano con el Banco, Beta y el cliente beneficiando todas las partes logrando satisfacción y fidelización.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

Agradecimiento

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a cada una de las personas que fueron partícipes de mi proceso de formación y aprendizaje, ya que gracias a su apoyo y colaboración he logrado culminar mi proyecto.

A Dios ya que gracias a él he podido dar lo mejor de mí por medio de su amor, su paz y de la motivación por hacer las cosas de la mejor manera.

A la Doctora Rosalba Bernal Bernal, Abogada de la entidad donde desarrollo mis prácticas que gracias a su formación, responsabilidad y calidad de persona logró animarme para sacar el proyecto adelante.

A Yesid Ochoa y Ernesto profesores de prácticas quienes por su excelencia profesional y como personas me guiaron por el rumbo correcto que logró sacar un excelente proyecto alcanzando el objetivo.

Por último, A mis padres quienes siempre me apoyaron en cualquier decisión para dar lo mejor de mí, al igual que estuvieron ahí cuando los necesitaba dándome un consejo sincero.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

Introducción

El presente trabajo tiene como principal objetivo Analizar y plantear una solución al programa “Administración de documentos” para disminuir la carga laboral, evitando reclamaciones y aumentado el nivel de efectividad. Como una alternativa de aprovechamiento de los recursos con mayor organización y comunicación interna.

Este proyecto se da a partir de la observación de los procesos en las negociaciones con los titulares cuando se realizan las firmas de los documentos los cuales han presentado problemas e inconvenientes por la falta de organización y comunicación, se realizarán encuestas a los más afectados por el problemas como lo son asesores y el área operativa para conocer su punto de vista.

En una compañía para optimizar procesos es fundamental corregir errores, eliminar actividades o reprocesos que no aportan a las actividades de la compañía. Para cumplir con tal fin, primero se hablará **del problema que se encuentra en el área por no hacer uso del aplicativo “Administración de Documentos” y los inconvenientes que se han visto**. Por otro lado, se mostrara que **beneficios le genera esta mejora a la compañía** junto a un video que mostraría como quedaría esta página con las mejoras correspondientes. De igual manera, en un espacio académico el conocimiento y la habilidad para entender, visualizar y comprender la problemática para optimizar un proceso como se mencionaba anteriormente lleva a que cada estudiante pueda proponer o realizar una mejora en una compañía que logre su crecimiento profesional.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

Tabla de contenido

1.1 Aspectos Generales.....	8
1.1.1 Misión.....	8
1.1.1.1 Visión.....	8
1.1.1.2 Valores.....	8
1.1.2 Ubicación Geográfica.....	9
1.1.3 Estructura Organizativa.....	9
1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la Práctica.....	9
1.1.4.1 Análisis DOFA	
1.1.4.2.1 Fortalezas.....	9
1.1.4.2.2 Oportunidades.....	9
1.1.4.2.3 Debilidades.....	9
1.1.4.2.4 Amenazas.....	10
2.1 Planteamiento del Problema.....	11
2.2 Importancia del proyecto.....	12
2.2.1 limitaciones del proyecto.....	12
2.2.2 Alcance del proyecto.....	12
2.3 Objetivo General.....	13
2.3.1 Objetivos Específicos.....	13
3.1 Propuesta de Mejora.....	14
3.1.1 Programación de actividades realizadas.....	15
3.1.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....	15
3.1.2.1 Ciclo 1.....	15
3.1.2.2. Ciclo 2.....	16
3.1.2.3. Ciclo 3.....	16

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

3.1.2.4. Ciclo 4.....	17
3.2 Conclusiones.....	18
3.3 Bibliografía.....	19
3.4 Anexos.....	20

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

1.1 Aspectos Generales

"Promociones y cobranzas Beta S, fue fundada en 1986, contando en la actualidad con 30 años de experiencia en la actividad de cobranzas y presencia en 18 ciudades del país. Actualmente, la actividad de cobranza está dirigida de manera exclusiva a la cartera del Banco Davivienda" (Promociones y cobranzas Beta S, A, s.f.).

1.1.1 Misión

"Somos una institución de cobranzas líder en servicio, innovación, agilidad y eficacia, soportada por un personal con cultura de calidad, óptimamente preparado y con gran vocación de servicio" (Promociones y cobranzas Beta S, A, s.f.)

1.1.1.1 Visión

"Ser una de las mejores empresas en atención, gestión y cobro de carteras bancarias y/o comerciales a nivel nacional.

Ser líderes en innovación y eficacia al servicio de todos nuestros clientes, direccionados por principios y valores que identifican nuestra cultura de calidad y filosofía corporativa" (Promociones y cobranzas Beta S, A, s.f.)

1.1.1.2 Valores

Promociones y Cobranzas Beta hace parte de Seguros Bolívar empresa Colombiana con experiencia en el sector asegurador y que por ende comparte muchas características entre estas sus valores los cuales son:

- **Disciplina:** La cual permite el cumplimiento de compromisos, siendo perseverante para alcanzar metas y objetivos con alegría y buen humor.
- **Entusiasmo:** Ya que hay como prioridad la alegría, el optimismo para recibir nuevos retos evitando preocupaciones.
- **Equidad:** Permitiendo la justicia, respetando los derechos y deberes de las personas haciendo siempre lo correcto.
- **Honestidad:** Que permite la transparencia, el hacer las cosas correctamente y haciendo compromisos con integridad.
- **Respeto:** Se respeta la integridad de todas las personas con empatía aceptando las diferencias.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

1.1.2 Ubicación Geográfica

El lugar donde se desarrolla el proyecto es en Promociones y Cobranzas Beta S, A que se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá, en la localidad de Chapinero exactamente en el Barrio Lourdes y encontrada en la Carrera 8 # 64 Edificio Corpocentro piso 7.

1.1.3 Estructura Organizativa

(Ver anexos 1 y 2.)

Como se observa en la imagen anterior mi posición dentro de la organización es en la Dirección Administrativa y Financiera como asesora de apoyo jurídica.

1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la Práctica

El proyecto se desarrolla en el Área Jurídica, Administrativa y Comercial la cual está encargada de llevar todos los procesos de los titulares que ya se encuentran en moras muy avanzadas y el cobro y recuperación de esos tipos de créditos ya es jurídico y por ende necesitan de abogados expertos en el área para llevar los procesos, ahí trabajan de la mando los dependientes quienes son los encargados de enviar todos los documentos de las diferentes etapas procesales a los juzgados y la parte comercial que es encargada de recuperar la cartera de cada uno de los titulares ofreciendo diferentes negociaciones y llevando procesos para hacerlas vigentes.

1.1.4.1 Análisis DOFA

1.1.4.2.1 Fortalezas

- **Efectividad** entre las regionales y el Banco
- **Optimización de procesos** gracias a la reducción de tiempos
- Excelente atención al cliente al **evitar reclamaciones**.
- **Reducción de Reprocesos**.

1.1.4.2.2 Oportunidades

- Competitividad frente a las otras casa de cobranza que también recuperan la cartera del Banco Davivienda.
- Mejorar la calidad de la página por medio del fácil uso de esta y por su utilidad.
- Crear, diseñar e implementar **estrategias para el fortalecimiento** de la página mostrando los resultados por el buen uso de esta.

1.1.4.2.3 Debilidades.

- No reciben mucho **apoyo** de las regionales,
- El **contacto efectivo** entra la regional y beta no es bueno ya que la información no es clara entre ellas por falta de conocimiento y agilidad.
- No conocen el **uso de la página** de la manera adecuada.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

1.1.4.2.4 Amenazas

- Mala conectividad de internet a la hora de usar la página.
- Otra página o aplicativo de Beta que incluya el proceso de los documentos y que por ende pueda desaparecer la página “Administración de Documentos”

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

2.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad el desempeño de las empresas varía mucho como puede ser positivo (Productividad, calidad, ambiente laboral, entre otros) también lo es negativo como los tiempos de respuesta, la mala comunicación interna de la compañía la falta de efectividad en procesos entre partes de la compañía y por ende así se encuentran en una constante lucha para lograr fidelizar y satisfacer las necesidades de los clientes que por alguna razón, motivo o circunstancias no pudieron seguir pagando sus créditos que sacaron con el Banco Davivienda, al igual que brindar el mejor espacio para los funcionarios. Por ende y tomando como punto de referencia el artículo "Empresas resilientes algunas ideas para construir las" "el cual consiste en la capacidad que tiene una persona, entidad y demás en adaptarse, en estar dispuesto al cambio ante las situaciones que se presenten" (Minolli, 2000)

Con lo anterior, las empresas que quieran permanecer y crecer en el mercado al igual que las que desean llegar a ser las número uno deben pensar en lo diferente en lo innovador, lo que logre marcar una diferencia entre la compañía y la competencia. Como lo dice Forbes: "A diferencia de lo que muchos pueden pensar, el éxito no tiene que ver con los resultados económicos de la compañía. Tampoco tiene relación directa con los productos o servicios que ofrecen, sino que la clave está en la importancia que dan a aspectos tan importantes como sus trabajadores o la innovación. La creatividad, el trabajo constante y mantener una actitud positiva son algunas de las características que también identifican a empresas que han triunfado." (Gestión, 2019) Por esto, cuando una compañía comienza mejorando sus procesos internos con eficiencia, con trabajo continuo, con motivación a los empleados lo cual es un factor determinante en el rumbo de la compañía ya que si ellos se encuentran motivados de llegar a su trabajo para dar lo mejor, la empresa crecerá y esto se verá reflejado en el campo externo lo cual hace la compañía más atractiva, competitiva y en donde el cliente siempre quiere estar.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

2.2 Importancia del proyecto.

La Optimización de procesos es algo que se ha venido fortaleciendo en cada empresa por el beneficio monetario que se genera. Como lo menciona el autor James Harrington “un proceso es toda actividad que recibe una entrada, agregando valor a la misma, y genera una salida para un cliente interno o externo. Para ello, durante este proceso se necesitan unos recursos, con el propósito de generar unos determinados resultados” (SINNAPS, 2019).

Con lo anterior el presente proyecto presenta como la compañía puede generar más efectividad por medio de la optimización de procesos como es el dar un buen uso a ese aplicativo “Administración de los procesos” explicado anteriormente ya creado en la intranet con las mejoras pertinentes con ayuda del personal y los recursos tecnológicos para dar un plus a este programa ya que muchas compañías actualmente prefieren seguir creando plataformas para manejar los procesos más rápido pero lo cual no siempre es una ventaja ya que se generan más confusiones y reprocesos por no conocer el uso correcto de los aplicativos.

2.2.1 Limitaciones del Proyecto

El proyecto presenta una serie de limitaciones arraigadas a las debilidades y amenazas que presentan como, no poder generar una afinidad entre los funcionarios de la regional y Beta por motivos de falta de capacitaciones, conocimiento o información clara. Por otro lado, este proyecto tiene como objetivo ante la empresa mostrar los beneficios del modelo, para su evaluación y desarrollo a mediano plazo y por último, este proyecto solo se podrán llevar a cabo si la entidad lo desea pertinente.

2.2.2 Alcance del proyecto

El presente proyecta pretende mostrar a la empresa la importancia de la implementación del aplicativo “Administración de Documentos” sus funciones actuales y cómo podría quedar con las mejoras respectivas que lograrían un alto grado de efectividad ya que permitiría conocer cómo se podrían optimizar los procesos, reduciendo tiempos, reclamaciones y reputación. En primer lugar, se visualiza y se aprende el uso de este dispositivo con las pestañas y funciones que tiene, determinando los factores negativos y positivos, conociendo por qué no le siguieron dando uso a este. En segundo lugar, se procederá a hacer un modelo de la página con las mejoras respectivas y las funciones adicionales que se agregarían o se quitarían, para tener una optimización de procesos, reduciendo tiempos y reclamaciones cómo se han visto en algunos casos; y En tercer lugar, mostrar los beneficios y las contras de esta mejora que se podría aplicar para lograr más productividad y eficiencia dentro de la compañía.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

2.3 Objetivo general del trabajo de grado

Plantear una solución al programa “Administración de documentos” para disminuir la carga laboral, evitando reclamaciones y aumentando el nivel de efectividad. Como una alternativa de aprovechamiento de los recursos con mayor organización y comunicación interna.

2.3.1 Objetivos específicos del trabajo de grado:

- Realizar un estudio del aplicativo disponible y determinar sus debilidades para implementar la mejora de este.
- Identificar las fortalezas que el aplicativo puede brindar con su buen uso por parte de los funcionarios de Beta y las regionales del Banco Davivienda.
- Incentivar el uso del aplicativo en todas las sucursales del banco para lograr mayor efectividad y productividad.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

3.1 Propuesta de Mejora

El proyecto consiste en lo siguiente: La empresa Promociones y Cobranzas Beta S, A maneja una serie de aplicativos para el desarrollo de la actividad de la empresa, lo cual está en constante modificación para mejorarlo y así desarrollar las funciones de la mejor manera y de la forma más eficiente. Por lo anterior, y para continuar con ese objetivo la compañía tiene un aplicativo llamado “Administración de Documentos” el cual funcionaba para hacer un manejo de los documentos firmados, al igual, que tenían los formatos correspondientes para saber qué documento iban para cada proceso de créditos o negociaciones del banco. Este aplicativo lo dejaron de utilizar porque no lo vieron tan eficiente para desarrollar la tarea, además que prefirieron manejarlo todo por correo y así fueron dejando el uso de este.

Para poner en contexto la actividad que se desarrolló en la empresa la cual consistió en lograr arreglar al cliente de manera integral, es decir, que todos sus productos que se encuentran en mora queden al día ya sean por pago de la mora, por negociaciones tomadas como reestructuraciones de los créditos hipotecarios, o acuerdos para créditos de consumo, entre otros. Cada asesor tiene asignado una base con cierta cantidad de titulares y con metas de recaudo de dinero para cada cartera (hipotecario o consumo). Con lo dicho anteriormente, cuando se aplica una negociación los titulares deben firmar unos documentos en las oficinas de beta pero en ocasiones estos se encuentran en pueblos como anapoima, melgar, entre otros los cuales deben acercarse a una oficina del Banco Davivienda dejando firmado unos documentos los cuales luego son enviados a Beta Bogotá para la aplicación efectiva de la negociación. Pero el problema abarca cuando estos documentos no llegan a tiempo.

Por lo anterior, se presentó un nuevo modelo de este aplicativo modificado a una manera más sencilla para que los funcionarios lo puedan manejar y les sea muy útil. Esto para reducir los índices de reclamaciones que tiene Beta y el Banco por no tener a tiempo las negociaciones pactadas con los titulares y que generan que se venzan y produzcan un descontento en el titular por el tiempo perdido, la plata invertida y por el cambio de las condiciones de las negociaciones.

El proyecto consiste en que en el mismo aplicativo se manejen solo dos pestañas que lo harían de fácil uso y fácil de entender, esto consistiría en lo siguiente:

1. Una pestaña que abriría un formulario donde los funcionarios ponen la Cédula del titular, el nombre, el número del crédito, la estrategia tomada, la fecha del día en que tomaron la negociación (factor muy importante ya que las negociaciones tienen vigencia de un mes) y un espacio donde subir el documento escaneado y firmado.
2. Segunda pestaña la cual tendrá adjuntado en PDF los documentos para cada negociación y las instrucciones del paso a paso para llenar estos documentos para evitar equivocaciones y retrocesos.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

Con lo anterior, este aplicativo estaría disponible para todas las sucursales del banco el cual tendría un fácil uso que consistiría en que cada funcionario a la hora de aplicar la negociación descargue los documentos y haga la respectiva gestión de llenarlos, con las firmas correspondientes como lo dice el instructivo y luego escanearlos y subirlos en el aplicativo por medio de un documento PDF, para que en BETA Bogotá solo sea descargarlo y la negociación sea enviada, mientras llegan los documentos físicos.

3.1.1 Programación de actividades realizadas

Las actividades realizadas en la organización eran de manera continua con unos objetivos y metas a cumplir a finales de cada mes. Las actividades realizadas son: De la asignación de cartera que consiste en entregar a cada asesor el número detallado de clientes con sus productos que se encuentran en mora se debe hacer la gestión correspondiente en llamadas, whatsapps, mensajes, solicitando visitas o atendiendo personalmente a los titulares para las firmas de documentos sea el caso logrando realizar el mayor número de gestiones para barrer toda la base y lograr cumplir las metas de recaudo (Dinero pagado por los clientes durante el mes) a sus créditos tanto hipotecarios como de consumo (Tarjetas de crédito, Libre inversión, entre otros) obteniendo el cliente integral que consiste en dejar al día o mejorado al titular. Lo anterior se realiza de varias maneras o negociaciones que el Banco ofrece para normalizar sus créditos los cuales en ocasiones por ser casos especiales necesitan autorización para ser enviado por un comité para que evalúen el caso y validar que tan viable es la negociación para el Banco y el titular. Además, como se maneja cartera judicializada que quiere decir que ya tiene proceso jurídico por la mora y se debe pedir el concepto positivo al abogado donde este determina la situación y da el aval para continuar negociación. Acá los titulares tienen que firmar documentos en la sede de Bogotá o sino acercasen a las oficinas del banco de cada regional para hacer llegar los respectivos documentos donde se encuentra el problema.

La programación sería la siguiente: Primero, se enciende el computador y se abren todos los aplicativos necesarios para realizar la gestión anteriormente mencionada; Segundo, se registra en el sistema para confirmar que se comenzó la gestión y luego toma cada cédula y trata de contactarlo, si lo logra se menciona del proceso jurídico y todas las alternativas de negociación hasta que se encuentre al día pactando fecha para abonos correspondientes a cada crédito para aplicar a las negociaciones y firma de documentos necesarios para hacer efectiva la negociación.

3.1.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

3.1.2.1 Ciclo 1: Fecha: 01/08/2019 - 30/08/2019

Las **actividades desarrolladas** durante este tiempo fueron: Primero, cumplimiento de recaudo con una meta de 558.000.000 millones que se debían obtener por medio de gestiones como

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

llamadas, mensajes, whatsapps, visitas y atención personal con los titulares. Al igual que una comunicación con términos jurídicos y comerciales con los abogados que llevan los casos. Además, se preguntó sobre el aplicativo y las funciones de este anteriormente y como era su funcionamiento.

Logros: Se mejoró la atención al cliente por medio de términos adecuados a la hora de dirigirse al titular, lo que permitió obtener un premio “Llamada Memorable” el cual gané gracias al buen servicio ofrecido y la satisfacción del titular lo que logró que el banco y él llegaran a un acuerdo de beneficio mutuo.

Dificultades: Se complicó un poco el parafraseo con el titular a la hora de conocer la situación de este y que negociación ofrecerle para lograr persuadirlo.

3.1.2.2. Ciclo 2: Fecha: 02/09/2019 - 30/09/2019

Las **actividades desarrolladas** durante este tiempo fueron: Primero, cumplimiento del recaudo de una meta de 662.000.000 millones que debían obtener por medio de gestiones como llamadas, mensajes, whatsapps, visitas y atención personal con los titulares. Al igual que ya se hablaba más con los titulares los procesos y las etapas en las que se encontraban indicándoles las soluciones correspondientes en términos jurídicos. Además, se logró mayor conocimiento del aplicativo.

Logros: Se logró el recaudo de la meta total y hubo una sobre ejecución lo cual permitió comisionar. Al igual que me felicitaron por mi puntualidad para entregar las tareas pactadas

Dificultades: No se tuvo mucho contacto con los clientes y no cumplieron las promesas pactadas lo cual me costó llegar a la meta.

3.1.2.3. Ciclo 3: Fecha: 01/10/2019 - 31/10/2019

Las **actividades desarrolladas** durante este tiempo fueron: Primero, recaudar la cartera asignada de 558.000.000 millones por medio de la persuasión en las negociaciones y las estrategias de negociación para lograr el cumplimiento de los pagos y propuestas de pago. Además, se tenía ya la base de cómo sería el aplicativo

Logros: Se logró el cumplimiento de la cartera en su totalidad, gracias a la persuasión y asesoría que se le brindaba al cliente para que lograra poner al día sus créditos.

Dificultades: Se dificultó el recaudo de la cartera vigente (Créditos que no han sido castigados ya que las moras no han superado un cierto número días en mora) pero al final se logró recaudar.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

3.1.2.4. Ciclo 4: Fecha: 01/11/2019 - 29/11/2019

Las **actividades desarrolladas** durante este tiempo fueron: El recaudo nuevamente de la cartera de 699.000.000 millones, atención en oficina para firma y radicación de documentos. Al igual que las gestiones por los diferentes medios de comunicación.

Logros: Lograr cumplir la meta que tuvo un incremento aproximado de más de 100 millones lo cual fue más difícil para el recaudo pero se logró.

Dificultades: No se pudo contactar a muchas personas lo cual hizo más difícil el llegar a las diferentes negociaciones.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

3.2 Conclusiones

El presente proyecto tuvo como objetivo plantear una solución al programa o aplicativo “Administración de documentos” para generar una disminución de sobre procesos en el área evitando el aumento de reclamaciones, carga laboral e inconformismo por parte de los titulares aumentando la productividad y efectividad como modelo de aprovechar los recursos.

Para demostrar esto, se hizo un análisis del problema que surge en cuanto a la correcta comunicación interna que genera una serie de inconvenientes para desarrollar la labor de la manera más efectiva. Lo anterior hace referencia, al problema que tienen algunas regionales del Banco Davivienda a la hora de firmar los documentos de las negociaciones realizadas ya que algunos documentos no llegan a tiempo y se vencen la negociación o vienen mal firmados lo cual molesta a los titulares.

Durante el proyecto se pudo analizar la importancia de la optimización de los procesos en las empresas que permite eliminar los reproceso, los errores o cualquier actividad que presente algún error lo que mejora la calidad del servicio ofrecido para satisfacer al cliente generando productividad y eficiencia, disminuyendo costos y realizando doble trabajo.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

3.3 Bibliografía

Gestión. (23 de Abril de 2019). *Gestión*. Obtenido de Gestión:

<https://gestion.pe/fotogalerias/forbes-comun-empresas-triunfan-264824-noticia/>

Minolli, C. B. (2000). EMPRESAS RESILIENTES Algunas ideas para construirlas.

Minolli, C. B. (01 de Marzo de 2005). *Empresas resilientes algunas ideas para construirlas*.

Obtenido de

<https://go.galegroup.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA146391320&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=16685792&p=IFME&sw=w>

Promociones y cobranzas Beta S, A. (s.f.). Obtenido de

<https://www.cobranzasbeta.com.co/desarrollo/>

SINNAPS. (2019). *OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN*. Obtenido de

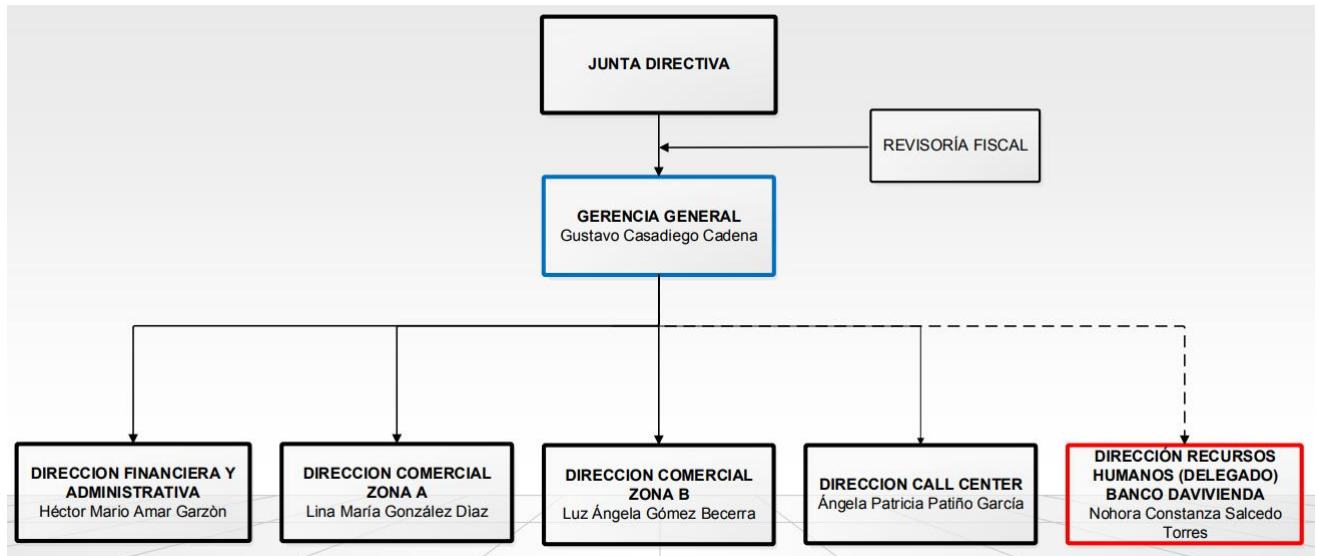
<https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/optimizacion-de-procesos>

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos, Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

3.4 Anexos

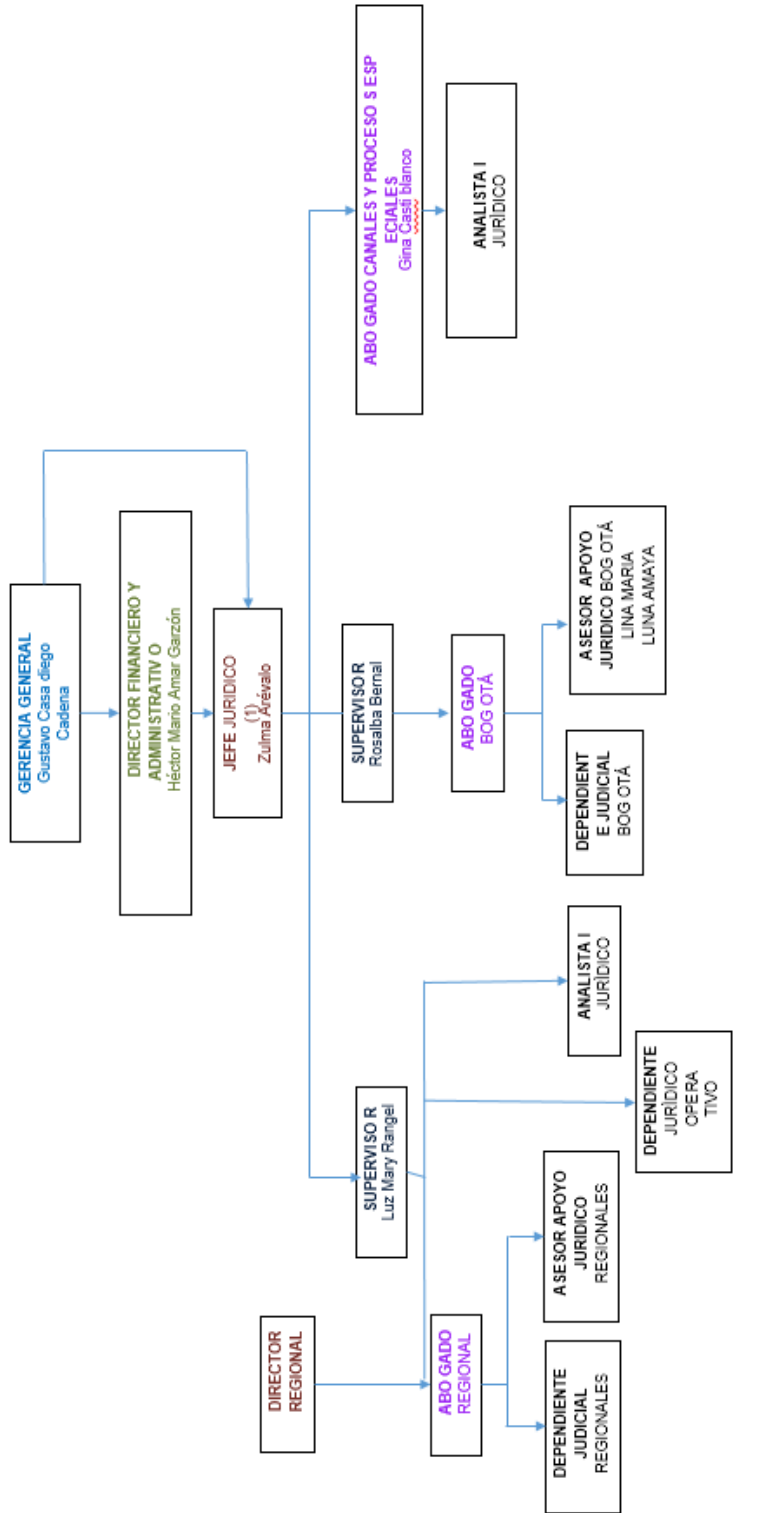
1.



Fuente. Promociones y cobranzas Beta S, A.

Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

2.



Aprovechamiento y mejora del programa Administración de documentos,
Optimizando procesos, reduciendo tiempos y generando mayor efectividad

Fuente. Promociones y cobranzas Beta S, A.