

Automatización Pago de Cuentas de Cobro y Anticipos

Axa Colpatría

Santiago Hildebrando Fonseca Castellanos

Facultad de Negocios Internacionales

Universidad Santo Tomas Seccional Tunja

Santiago.fonseca@usantoto.edu.co

Resumen

El presente artículo de reflexión analiza la importancia de automatizar el proceso de pago de cuentas de cobro y anticipos en Axa Colpatría, la cual incursiona en el mercado de seguros generales, seguros de vida, salud y riesgos laborales por más de 57 años. La metodología utilizada se basó en la observación, Investigación documental y matriz DOFA, permitiendo identificar deficiencias en el proceso. Como el retraso de prestación de los servicios, manualidad en la generación de informes a entidades públicas, reprocesos en las auditorías, reducción de productividad de las áreas responsables y repositorios documentales innecesarios. Como resultado del análisis realizado, se formularon estrategias y posibles soluciones al problema, orientadas en una reingeniería y automatización del proceso. Adicionalmente se analizaron alternativas que permitan a los equipos de trabajo ser más productivos y autodidactas. Concluyendo que los pagos de anticipos y cuentas de cobro es un proceso que representa una amenaza importante debido a que le podrían retirar el manejo de recursos públicos a la compañía, El proceso se puede fortalecer con la implementación de estrategias propuestas, con el objetivo de optimizar el proceso y generar un valor agregado que permita una ventaja competitiva en el mercado y la organización.

Palabras Clave

Automatización de procesos, competitividad, Estrategias, Mejoramiento Continuo, Productividad, Reingeniería, Reprocesos, Seguros.

Abstract

This reflection article analyzes the importance of automating the payment process of collection accounts and advances in Axa Colpatria, which has been in the general insurance, life, health and occupational risk insurance market for more than 57 years. The methodology used was based on observation, documentary research and DOFA matrix, allowing the identification of deficiencies in the process. Such as the delay in the provision of services, manual work in the generation of reports to public entities, reprocessing in audits, reduction in productivity of the responsible areas and unnecessary document repositories. As a result of the analysis carried out, strategies and possible solutions to the problem were formulated, oriented towards reengineering and automation of the process. Additionally, alternatives were analyzed that allow work teams to be more productive and self-taught. Concluding that the payments of advances and accounts receivable is a process that represents a significant threat because the management of public resources could be withdrawn from the company, the process can be strengthened with the implementation of proposed strategies, with the aim of optimizing the process and generate an added value that allows a competitive advantage in the market and the organization.

Key Words

Process automation, competitiveness, Strategies, Continuous Improvement, Productivity, Reengineering, Reprocessing, Insurance

Introducción

AXA Colpatria seguros de vida es una empresa dedicada a satisfacer las necesidades en el mercado de seguros, salud y riesgos laborales. Cuenta con más de 57 años de experiencia en el mercado colombiano y su sede principal se encuentra ubicada en la carrera 7 #24-89 en la ciudad de Bogotá.

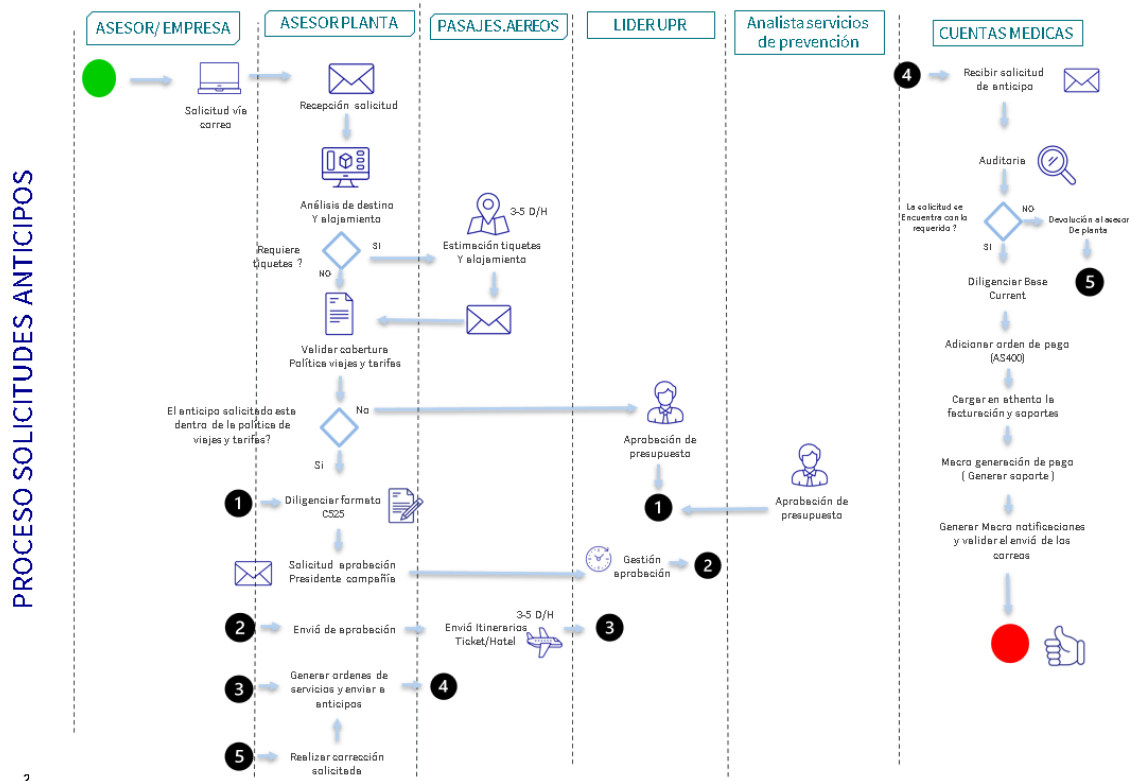
Para el año 2014 Colpatria realiza una alianza con AXA, multinacional especializada en seguros y número 1 a nivel mundial con presencia en 59 países alrededor del mundo, su crecimiento y renombre han permitido que la empresa pueda ofrecer a sus clientes diferentes productos ya que la compañía cuenta con 4 líneas de negocio: seguros generales, seguros de vida, salud, riesgos laborales y capitalizadora.

Desde su coalición con AXA la compañía ha incrementado la prestación de sus servicios al igual que el volumen de procesos administrativos que deben ejecutarse para la prestación del servicio, este es el caso del proceso de pago de cuentas de cobro y anticipos como se visualiza en las figuras 1 y 2.

Un proceso administrativo según Koontz y Weihrich (2002) comprende una serie de actividades dependientes de: Planificación, Organización, dirección y control de cada actividad que involucra relaciones humanas y tiempo.

Figura 1

Flujograma de procesos de solicitud de anticipos

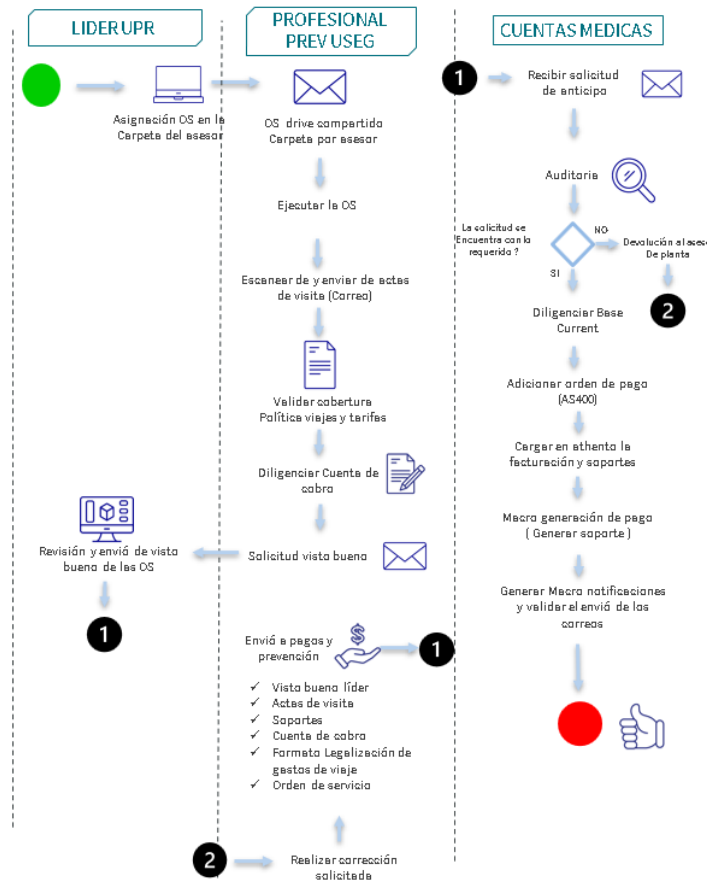


Nota. La figura representa el proceso de solicitud y pago de anticipos a los asesores de planta de manera previa a la prestación del servicio a las empresas clientes. Elaboración propia con información tomada de Axa Colpatría.

Figura 2

Flujograma de procesos de solicitud de cuentas de cobro

PROCESO SOLICITUDES CUENTAS DE COBRO



Nota La figura representa el proceso de asignación de ordenes de servicio y pago de las cuentas de cobro de manera posterior a la prestación de los servicios a las empresas cliente por parte de los asesores de planta. Elaboración propia con información tomada de Axa Colpatría.

Axa Colpatria ha venido creciendo con su participación en el mercado de los seguros, esto conlleva mayor volumen de clientes que buscan servicios de la mejor calidad, con tiempos de prestación eficientes.

Como se observa en las figuras 1 y 2 las áreas que ejecutan el proceso de pago de cuentas de cobro y anticipos realizan procesos extensos y poco eficientes que reducen la productividad de las áreas que lo ejecutan. Al mismo tiempo, genera inconformidades en los clientes que buscan la prestación de los servicios.

Todo lo anterior genera retrasos y reducción en la capacidad de atender grandes volúmenes de clientes, lo que no permite que la compañía logre escalar su negocio a volúmenes masivos en un mediano y largo plazo

Metodología de la Investigación

Por lo expuesto anteriormente, este artículo pretende a partir de la observación, investigación documental y la matriz DOFA. Identificar falencias relacionadas con el proceso de pago de cuentas de cobro y anticipos causadas principalmente por la manualidad de los procesos y por la deficiencia en los manuales y política de procedimiento de Axa Colpatria que no se ajustan a las necesidades que tienen las áreas involucradas con el propósito de generar estrategias que permitan optimizar el proceso.

Reflexión

La empresa desde su incursión en el mercado ha venido manejando los procesos relacionados en la figura 1 y 2 de manera manual, en la actualidad no se tiene una estandarización en los procesos y al ser demasiado manuales se generan demoras en la

asignación, ejecución y gestión del pago de cuentas de cobro y anticipos llegando a tener de 15 a 23 tareas administrativas con un tiempo mínimo estimado de 23 días para su ejecución.

Lo anterior conlleva a una serie de problemas como reprocesos, respuesta lenta a solicitudes, disminución de capacidad en la atención a las empresas cliente, sin dejar de lado la reducción de capacidad laboral que puede ser aprovechada en otros procesos que puedan llegar a tener las áreas involucradas.

Para Betancourt (s,f), los reprocesos en la prestación de servicios a los consumidores representa un efecto negativo en la imagen de la empresa y a su vez se generan costos ocultos como: costos directos de mano de obra, costos de compensación y credibilidad en el mercado. Todo lo anterior no se puede cuantificar anticipadamente, pero con el tiempo se pueden conocer los efectos reales de este reproceso en términos de ventas y adquisición de nuevos clientes.

La manualidad al realizar la auditoría, la generación de la base current y el bajo recurso enfocado en dar respuesta a este proceso, ocasiona errores en los informes presentados a la superintendencia nacional de salud, en especial cuando se generan de manera alterna los cierres contables de final de año.

La superintendencia nacional de salud busca proteger los derechos de usuarios pertenecientes al sistema general de seguridad social mediante: Inspección, vigilancia, control y ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación de manera oportuna (GOV.CO, 2022).

Desde la unión entre Axa y Colpatria se vinieron realizando una serie de reestructuraciones a nivel distributivo y operativo con el propósito de ir centralizando los procesos que estaban distribuidos por sucursales a nivel nacional. Hacia el año 2017 la compañía definió una estructura frente a la contratación y negociación de tarifas para salud, ARL, autos y

gestión preventiva. Dentro de su estructuración se creó un área operativa que ejecutaría todos los procesos posteriores a las negociaciones que realicen las líneas de negocio.

Durante la centralización de los procesos se asignó el pago de cuentas de cobro y anticipos al área de prevención ARL, generando sobre carga laboral en el personal encargado de ejecutar este proceso por la no automatización de los pagos. Según el ministerio de salud (2013), las administradoras de riesgos laborales tienen como función principal trabajar de la mano con las empresas con el propósito de identificar y mitigar los riesgos que se puedan tener en el lugar de trabajo mediante capacitaciones en prevención y mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo.

Por lo anteriormente mencionado el área de prevención ARL se encarga de la identificación y mitigación de riesgos en el trabajo y no de los pagos a los asesores de planta por los servicios prestados, esto hace parte de una tarea administrativa que no corresponde al área y adicionalmente desenfoca las funciones principales que debe atender.

Según Fredrickson (1986) la centralización la describe como el derecho de tomar y supervisar decisiones o actividades concentradas en un punto de la estructura organizacional de la empresa.

Para el año 2022 la compañía decide delegar el pago de cuentas de cobro y anticipos al área de cuentas medicas con el fin de centralizar la información y el proceso de pagos en una sola área. Sin embargo, esta área al no conocer el proceso en la actualidad ha generado reprocesos en los pagos, no uniformidad de la información, fallas en la presentación de informes a entes gubernamentales y carga laboral extra para los encargados de este proceso debido a que no se asignó recursos adicionales al área.

Según Fayol (1986) la división del trabajo consiste en la segmentación de departamentos y personas con el propósito de mejorar la productividad, rentabilidad y eficiencia del negocio. Además, propone que la manera ideal consiste en ubicar a la persona más capacitada en un puesto de trabajo acorde a su formación profesional, experiencia y aptitudes.

Por lo anterior, en el proceso de centralización administrativa que está llevando Axa Colpatria no es eficiente debido a que desde un inicio se tuvo que haber analizado el área más a fin para ejecutar el proceso de cuentas de cobro y anticipos. Sin mencionar que al transferir este proceso al área de cuentas medicas no se aprovechó el recurso humano ya especializado que ejecutaba el proceso en el área de prevención ARL, lo que significó reprocesos, demoras y al mismo tiempo se tuvo que crear una nueva curva de aprendizaje para el profesional encargado.

Cabe recalcar que ambas áreas tuvieron que ser interdependientes mientras el área de cuentas medicas se apropiaba del proceso, esto redujo la productividad de ambas áreas al estar ejecutando un mismo proceso en un lapso de tiempo indefinido.

Uno de los principios de la administración de la teoría de fayol (1986) es el orden, el cual dice que cada cosa debe estar en un lugar para no perder tiempo buscándolas y que todo en una compañía debe estar siempre en su sitio, para poder encontrar y aprovechar los recursos al máximo Es por esto que la empresa debe garantizar uniformidad y centralización de la información de manera organizada y de fácil acceso.

Capítulo 1: La importancia de la satisfacción laboral

Para que exista un escenario ideal en el que la compañía desarrolle sus objetivos y al mismo tiempo se genere un desarrollo que perdure en el tiempo se debe enfocar en fortalecer los

cimientos de la empresa. Para McGregor (1966) los supuestos son la base de las compañías y afirma que el pensamiento de los directivos puede ser de dos maneras:

La primera consiste en que los administradores consideran que los trabajadores solo tienen un buen rendimiento bajo presión o amenazas lo cual se denomina como teoría X.

La segunda sería la teoría Y, en donde los administradores asumen que los colaboradores quieren y necesitan trabajar. Por lo que se promueve una dirección participativa, sin presión, independiente y por lo general promueve la integración de los objetivos individuales de los colaboradores y los de la empresa.

Ambas teorías son opuestas, pero se relacionan en el mismo ambiente (Laboral), ambas se enfatizan en el comportamiento y relación de los administradores vs los colaboradores vs los propósitos de la compañía. En donde la teoría X considera que el colaborador es la parte menos importante de la compañía y que sus opiniones no son relevantes para el desarrollo de la empresa. Por otro lado, la teoría Y busca que el colaborador tenga un ambiente sano, de confianza mutua y por el contrario busca saber sus opiniones con el fin de mejorar ya que ellos son los actores directos que intervienen en todos los procesos de la compañía.

Las organizaciones bajo el modelo de la Teoría X han predominado durante tiempos inmemorables, llegando a ser muy efectivo en el pasado. Esto puede llegar a explicar el comportamiento del ser humano en una organización, sin embargo, pasar del modelo X a uno Y no es sencillo debido a que los administradores o líderes pueden mostrar un comportamiento frente a las personas a cargo, llegando a definir la manera de relacionarse con cada uno y como se puede llevar los requerimientos y dirección de los resultados que se quieren obtener.

Al existir un gerente o líder algunas de sus características van orientadas a dirigir desde un criterio de unidad de mando o puede llamarse una supervisión estricta.

Basados en la teoría anterior se pueden identificar que las fallas y manualidades en el proceso de pago de cuentas de cobro y anticipos puede generar presiones por parte de los gerentes con el fin de que se ejecute el proceso en el tiempo que lo requieran. llevando de manera inconsciente a adoptar un modelo de Teoría X, evitando que los trabajadores desarrollen otro tipo de capacidades que puedan ser más beneficiosas para la compañía.

Así mismo se debe concientizar a la compañía que en la medida que sus colaboradores estén satisfechos con el trabajo, puede generar una reciprocidad que permita que los trabajadores adquieran nuevas capacidades; con un resultado de personas más comprometidas con la compañía que busquen ideas que permitan evolucionar sus áreas.

Según Maslow (1943) y su teoría sobre la motivación humana, explica que todas nuestras acciones tienen un propósito y es satisfacer alguna necesidad. Afirma que existen distintos niveles de prioridades que están jerarquizadas en 5 niveles:

1. Básicas
2. Seguridad
3. Necesidades sociales
4. Necesidades de estima
5. Autorrealización

La teoría aplica directamente al entorno de trabajo, si las primeras necesidades de la pirámide están cubiertas, por ejemplo: si en las básicas le brindamos un salario para que se alimenten y mantengan su hogar y por otro lado proporcionamos seguridad mediante un

ambiente sano de trabajo, pago de pensiones, seguro médico y un lugar digno en donde pueda trabajar. El colaborador al tener estas necesidades cubiertas se ocupará en enfocarse en conservar su trabajo y hacer lo mejor posible para dar valor a sus funciones y a la compañía.

Por otro lado, según la teoría de Maslow el trabajador buscara satisfacer las necesidades sociales, las cuales la empresa puede usar a su favor para potenciar aún más el rendimiento laboral del profesional. Se sabe que las relaciones interpersonales son necesarias y eficaces en el ser humano, si la compañía genera cooperación entre los trabajadores generando un buen clima laboral, permitirá que los colaboradores sientan que son tenidos en cuenta, ayudando a fomentar un sentido de pertenecía que los motive a ir de la mano con la compañía.

Capítulo 2: La mejora continua como impulso para la mejora en la ejecución de procesos

El mercado, los clientes internos y externos, la competencia entre otros factores obligan a las compañías a mejorar continuamente sus procesos con el propósito de ser más productivos y competitivos.

Para Harrington (1993) mejorar un proceso, consiste en rediseñarlo para hacerlo dinámico, efectivo y parametrizable. El que y el cómo depende del enfoque del gerente y del tipo de proceso.

Mientras tanto, Kabboul (1994) define el mejoramiento continuo como una conversión tecnológica accesible para las empresas en países en vía de desarrollo con el fin de cerrar las brechas tecnológicas con las empresas en países desarrollados.

Deming (1989) Explica que la administración de la calidad total requiere de mejoras continuas en todas sus áreas, en donde lo que se hace no siempre es perfecto, pero es lo que siempre se busca tener como resultado.

Estos autores muestran la importancia del mejoramiento continuo, con él se puede ser más productivo y competitivo en los mercados en los que incursione la compañía. por esto, todas las empresas deberían analizar cómo y que procesos se ejecutan; de manera que si llega haber algún inconveniente pueda corregirse o mejorarse con el propósito de que la empresa perdure y se vuelva líder en el mercado.

Dia a día se presentan diferentes retos, oportunidades y desafíos como empresa. Por lo que se debe adoptar las mejores estrategias y prácticas que actualmente tiene el mercado, permitiendo un control al cumplimiento de metas para alcanzar los objetivos de la organización.

Matriz DOFA

La matriz DOFA es una herramienta que permite analizar aspectos fuertes y débiles, que en conjunto dan una panorámica interna de una organización, por otro lado, se tiene el análisis externo el cual equivale a las oportunidades y amenazas. Tal como se encuentra en la figura 3.

Para Thompson y Strikland (1998) el análisis DOFA, es una estimación que puede llegar a medir el alcance que tiene una estrategia para lograr un equilibrio o ajuste ente la capacidad interna y la situación externa de una empresa, ha esto le llaman las amenazas y oportunidades.

Figura 3

Matriz DOFA, Cuentas de cobro y anticipos Axa Colpatría.



Nota La figura representa el análisis y evaluación del pago de cuentas de cobro y anticipos en Axa Colpatría. Elaboración propia con información tomada de Axa Colpatría.

De acuerdo con la figura 3 es un claro análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que Axa Colpatría posee en el pago de cuentas de cobro y anticipos. Para esto se crearán una serie de estrategias que permitirán aprovechar las fortalezas y oportunidades con el fin de superar las debilidades y mitigar las amenazas.

Estrategias DOFA:

FO 1: Generar iniciativas de proyecto con el departamento de gestión de proyectos con el fin de revisar y optimizar el proceso de cuentas de cobro y anticipos.

FO2: Con el departamento de tecnología se puede construir un sistema automatizado que permita la asignación y prestación de los servicios de manera rápida.

FA1: Automatizar informes de las cuentas de cobro y anticipos en los sistemas CORE de la compañía con el fin de reducir los errores manuales de los informes que se presentan a los entes gubernamentales.

FA2: Parametrizar y actualizar la política de gastos y viajes en los sistemas Core de la compañía en conjunto con el área de tecnología.

DO1: Invertir recursos en la construcción de flujos de proceso acorde a la política de procedimientos de cuentas de cobro y anticipos.

DA: Automatizar el pago de cuentas de cobro y anticipos en un sistema CORE

Lo anterior favorece posibles alternativas que se pueden realizar en los procesos, con la aplicación de nuevas tecnologías, eliminación de procesos repetitivos y simplificación de los procesos.

El análisis DOFA, permitió visualizar diferentes aspectos positivos y negativos de Axa Colpatria. Muchos de estos aspectos van relacionados al proceso de pago de cuentas de cobro y anticipos en donde se identificó una principal amenaza que puede ser perjudicial para el funcionamiento de toda la compañía.

Según departamento administrativo de la función pública decreto 1295 (1994), el sistema general de riesgos laborales solo puede ser administrado por determinadas entidades como aseguradoras de vida que tengan la autorización de la superintendencia bancaria para la explotación del ramo de seguros de riesgos laborales, el caso de Axa Colpatria seguros de vida.

La compañía al tener la aprobación de la superintendencia bancaria puede incursionar como administradora de riesgos laborales, el manejo de estos recursos públicos representa un músculo financiero importante que permite a Axa Colpatria desarrollar sus funciones como aseguradora de vida. Estos recursos se pueden ver amenazados por el proceso de pago de cuentas de cobro y anticipos debido a que mensualmente se debe presentar la relación de las ordenes de servicio ejecutadas mediante una base current, junto con otros informes que según el ministerio de salud (2013) deben ser presentados a las siguientes entidades que hacen vigilancia al sistema general de riesgos laborales:

- Superintendencia Financiera de Colombia: Controla y vigila el patrimonio, reservas, inversiones y manejo financiero de las ARL. Esta entidad puede sancionar las ARL que no cumplan con la normatividad establecida.
- Superintendencia nacional de salud: Revisa, vigila y controla las administradoras de riesgos laborales en lo relacionado a la prestación de servicios de salud.
- Ministerio de trabajo (Direcciones territoriales): Vigila el cumplimiento de programas y normas relacionadas con la salud ocupacional y los correctivos manifestados para las ARL.
- Unidad de gestión Pensional y parafiscales: Realiza seguimiento y control al pago de los aportes del sistema de protección social.

Se realiza con el fin de informar al estado colombiano como y en qué proporción se están ejecutando los recursos asignados.

Si la aseguradora por algún motivo llega incumplir parcialmente o en su totalidad la normatividad establecida para el manejo de los recursos de riesgos laborales, el decreto 1295

(1994) dictamina que la compañía puede ser sancionada por la superintendencia bancaria o puede tener multas sucesivas hasta de 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Representando pérdidas importantes para la empresa.

El proceso de pago de cuentas de cobro y anticipos se ejecuta manualmente, no posee una estandarización en su estructura y el tiempo mínimo de ejecución es de 23 días. adicionalmente los manuales y políticas de procedimiento no se adaptan a las necesidades de las áreas que lo ejecutan. por lo que se generan errores que provoquen sanciones para la empresa que puedan multar o incluso retirar de manera permanente el manejo de recursos públicos.

Según la Contaduría General de la Nación (s,f), los recursos públicos son los bienes, derechos y valores que vienen de impuestos, tarifas, donaciones, partes de capital, venta de bienes y servicios a precios de mercado entre otros, que por lo general están relacionados a la estructura de presupuesto público del estado colombiano, que tiene como propósito desarrollar funciones de cometido estatal bajo el control de una entidad pública o privada.

Todo proceso es susceptible a ser mejorado. No obstante, es importante dar prioridad a los procesos que presentan tiempos prolongados para su ejecución. Por lo general reducen la competitividad frente a otras empresas y disminuye la productividad de las áreas encargas.

Una de las herramientas tecnológicas clásicas para el mejoramiento de procesos es la automatización. Para García (2002) la automatización aporta al aumento y mejora de la productividad y la calidad. Por lo tanto, permite disminuir los errores manuales y da mayor agilidad para la ejecución de un proceso.

No solo la automatización permite mayor eficiencia, si no va en conjunto con la simplificación del trabajo. Según Romero (2017), desde un punto administrativo la

Nota La figura representa el diagrama de flujo del funcionamiento del proceso de cuentas de cobro automatizado. Elaboración propia con información tomada de Axa Colpatria.

Para el proceso de automatización de cuentas de cobro (Figura 4), se requiere la integración del proceso en el aplicativo AS400 el cual ya posee la empresa. Este software es el indicado gracias a que es escalable, tiene buenos niveles de seguridad y adicionalmente tiene gran compatibilidad con diferentes aplicativos, permite mezclar diferentes módulos. En especial posee 2 funcionalidades que brindan la facilidad de integrar el nuevo proceso en el aplicativo, estos son el módulo de gestión financiera y el módulo de gestión de cadena de suministro (Soft Doit, s.f.).

La activación del flujo en el aplicativo inicia con el usuario (Líder de UPR), el cual ingresa y asigna las ordenes de servicio a los profesionales prevención de GAREC O USEG. Desde el usuario del profesional de prevención se podrán ver las ordenes asignadas para su posterior ejecución. Aquí el profesional deberá ir a prestar el servicio requerido por el usuario cliente de manera presencial.

La USEG es un equipo experto de consultores con experiencia y conocimiento técnico para prestar servicios de asesoría en la conformación de estrategias con el propósito de reducir la siniestralidad y la promoción de la salud en las empresas (Axa Colpatria, s.f.).

Por otro lado, la Garec, es un equipo interdisciplinario que busca sensibilizar a empresas y comunidades afiliadas en prevención, preparación o atención de emergencias, así como la ejecución de tareas de alto riesgo, con asesoría, capacitación y entrenamiento (Axa Colpatria , s.f.).

Luego de prestar el servicio el profesional podrá cobrar los desplazamientos y viáticos según la cobertura de viajes y tarifas que estará previamente parametrizada con una regla en AS400. Al ingresar desde el usuario (Profesional prevención) podrá poner el lugar al que tuvo que realizar el desplazamiento. Si no está dentro de la cobertura la orden no será enviada a cobro. Por el contrario, está dentro de la cobertura el portar le solicitara adjuntar las actas de visita y esta solicitud será enviada al usuario (Líder UPR) para que lo apruebe.

El usuario (Líder UPR) recibirá la solicitud de aprobación en donde podrá visualizar la documentación adjunta, si no cumple podrá devolver la solicitud al profesional o si cumple con los requisitos podrá enviar la orden al área de cuentas medicas para que ejecute el pago.

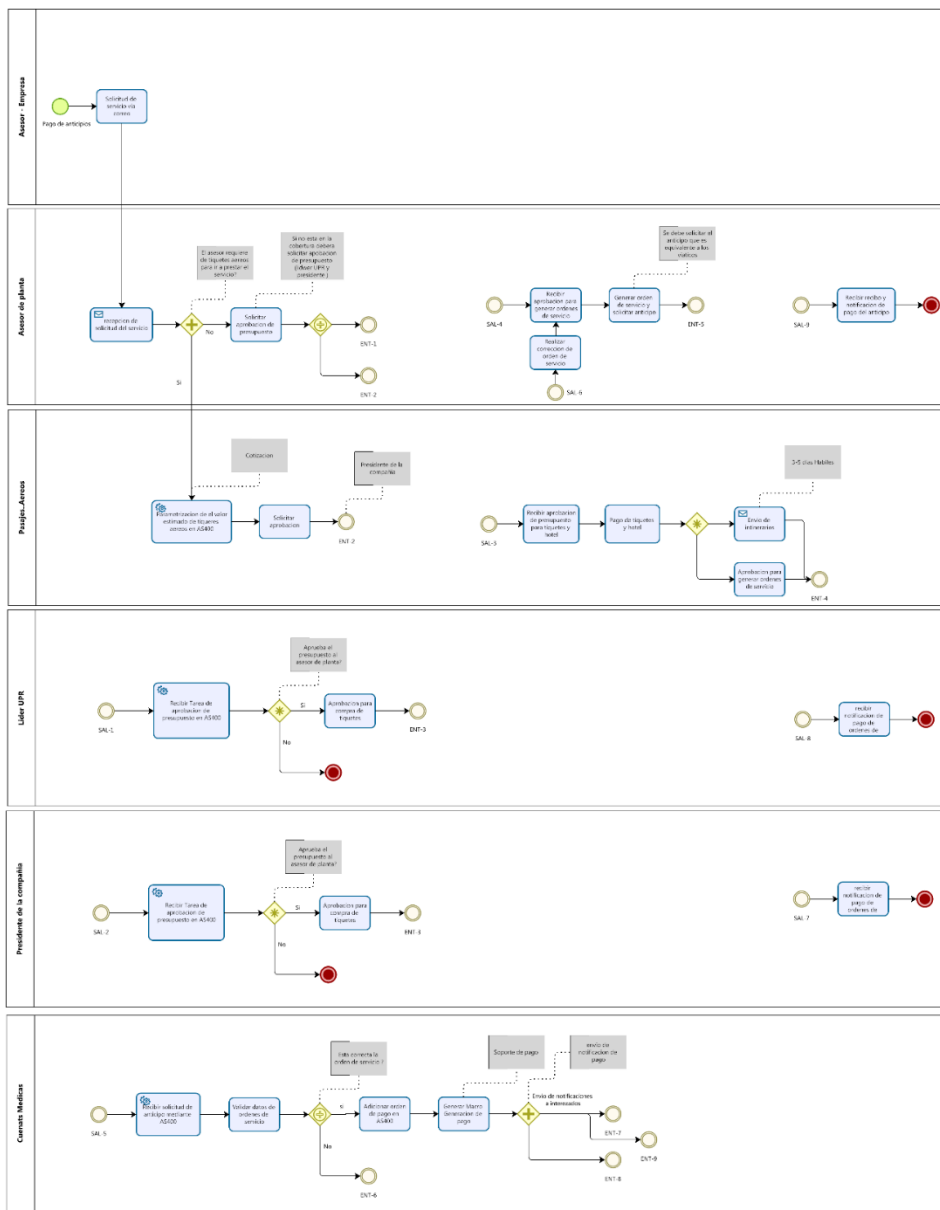
El área de cuentas medicas contará con un usuario que le permitirá recibir solo las ordenes de servicio aprobadas por el líder de UPR, de igual manera podrá revisar que cuente con lo necesario para ser pagada. posteriormente podrá adicionar la orden en AS400 generando el pago y recibo de manera automática.

El portal contara con un envío automático de notificaciones del pago de la orden de servicio al líder de UPR y al profesional de prevención con el fin de que las partes estén informadas de la solicitud.

En cuanto al pago de anticipos, consiste en asignar recursos parciales o en su totalidad al asesor de planta para que pueda prestar sus servicios, a continuación, se encuentra la figura 5 que muestra mediante un flujograma de procesos como seria el pago de anticipos en AS400 de manera automatizada.

Figura 5

Diagrama de flujo, anticipos Axa Colpatría



Nota El grafico representa el diagrama deflujo del funcionamiento del proceso de cuentas de cobro automatizado. Elaboración propia con información tomada de Axa Colpatría.

La figura 5 representa como se hacen los pagos por concepto de anticipos para la prestación de un servicio por parte de los asesores de planta. En donde el punto de partida inicia en el momento en el que se reciban las solicitudes que posteriormente serán ingresadas en AS400.

Dependiendo de desplazamiento que realice el asesor, el portal validara mediante la política de cobertura de viajes y gastos si está dentro de la cobertura. De no estarlo pasara por la aprobación de presupuesto al líder de UPR y al presidente de la compañía. Ya con la aprobación el área de (pasajes. Aéreos) puede realizar la cotización y pago de hotel y tiquetes de ser necesario.

Pasajes. Aéreos mediante el portal enviara la aprobación para general las ordenes de servicio al asesor de planta en donde mediante el portal la generar enviándola al área de cuentas medicas para la validación y pago del anticipo por medio de AS400.

De manera automática se enviará una notificación de pago al asesor y adicionalmente notificara a las áreas interesadas que el despeamiento fue aprobado con el propósito de hacer seguimiento al servicio que está prestando el asesor

Basados en las figuras 1,2 y 4,5. Se puede observar una gran diferencia en la simplificación del proceso de pago de cuentas de cobro y como la automatización permite ejecutar un proceso más competente. En la tabla 1 se pueden observar los cambios de ambos modelos de manera sintética.

Tabla 1

Cuadro comparativo. versión manual y automatizada del pago de cuentas de cobro y anticipos

	Proceso manual	Proceso Automatizado
Tiempo de ejecución	23 días o Mas	11 días cuentas de cobro 15 días Anticipos
Áreas Involucradas	Anticipos: 7 Cuentas de cobro: 3	Anticipos: 6 Cuentas de cobro: 3
Generación de Informes	Manualmente los construyen con cruces en Excel	Todos los campos creados son reportables (Genera informes automáticos de cualquier campo)
Notificaciones de pago	Manualmente por correo electrónico	Automáticamente se notifica mediante el usuario y el correo electrónico
Trazabilidad de la información	Share Point o en computadores personales	Todo queda registrado automáticamente en AS400
Política de viajes y gastos	Esta en PDF y debe ser consultada manualmente	Ya está parametrizada y con reglas configuradas en AS400

Auditorias Ordenes de servicio	Manualmente tarde de 1h-2h por 1 orden según la complejidad	30-50 min por orden según la complejidad
Formularios a diligenciar	7-8 por solicitud	2 por solicitud
Número de solicitudes atendidas por mes	80-100 solicitudes	100-170 solicitudes

Nota La tabla representa un análisis comparativo de del proceso manual y automatizado del proceso de pago de cuentas de cobro y anticipos. Elaboración propia con información tomada de Axa Colpatría.

En la tabla 1 se observa las diferencias técnicas que son optimizadas con la automatización del proceso de pago de cuentas de cobro y anticipos en donde se reduce el tiempo de ejecución, se tiene optimización de procesos, repositorios documentales eficientes e informes automáticos.

Lo anterior permite observar la manera de llevar un valor agregado a los clientes con la automatización del proceso mientras que la empresa incrementa su capacidad para atender más clientes en menor tiempo. Si la compañía no busca simplificar este proceso, con el tiempo podría llegar a tener altos costos de oportunidad si no decide invertir en una solución.

Para Wieser (1914), el costo de oportunidad lo define como la proporción de ocio o riqueza al que se renuncia por tomar una elección de producción o consumo.

Para Harrington (1997), en el mercado de los consumidores de hoy el cliente es el rey. Por lo tanto, la empresa debe trabajar con ellos y para ellos en función de satisfacer sus deseos o necesidades. Ellos son la parte esencial del negocio y la razón de existir de la empresa

Capítulo 3: La adaptabilidad y el valor agregado como ventaja competitiva

Axa Colpatria tiene variedad de objetivos empresariales, pero todo se resume en que sin rentabilidad y crecimiento la empresa no lograra sobrevivir en el mercado. En consecuencia, el valor agregado permite a las empresas alcanzar una ventaja competitiva que dé a la compañía supervivencia en el mercado. Parcell, Brees y Giddens (2004) afirman que se captura valor en el momento en el que se proporcione un cambio en el repartimiento del valor agregado en las cadenas productivas. Con esto no solo las áreas internas son más eficientes sino también la preferencia por el consumidor al seleccionar una empresa que le proporcione servicios de calidad confianza y renombre en el mercado.

Parker (2003) resalta la importancia de tener al cliente satisfecho con el producto o servicio que se está ofreciendo en un mercado y afirma que cada cliente es un mundo diferente por lo que cada empresa tiene la responsabilidad de adaptar cada producto a cada país.

Para Hannan y Freeman (1997) la adaptabilidad se define como un proceso evolutivo que revalida que solo sobreviven las organizaciones con mejor desempeño.

Como afirmaba Heráclito el cambio es una constante en el universo. En donde nada se destruye sino nace o se transforma. Esto aplica también para las organizaciones en donde Garces (2017), indica que la adaptación de una empresa se determina por la estructura y estrategia que se tengan frente al entorno. También indica que la estructura organizacional es realmente importante en la medida que sea flexible y plana, con el propósito de que la empresa reaccione rápidamente ante la demanda y que la adaptabilidad sea mayor.

Tal y como lo mencionan los anteriores autores, Axa Colpatria al ser una multinacional debe adaptarse con la misma rapidez que cambia el mercado, prolongando la calidad y eficiencia durante el tiempo.

Conclusiones y Recomendaciones

Luego de realizar un análisis al proceso de pago de cuentas de cobro y anticipos, se identifica que la empresa está en la capacidad tecnológica, económica y con personal especializado que permitirá la ejecución y desarrollo del proceso.

El mejoramiento continuo ha sido una pieza fundamental para el desarrollo del proceso, permitiendo observar y analizar diferentes factores a tener en cuenta para lograr una mejora de manera íntegra y exitosa.

La centralización del proceso de pagos en una sola área, como lo es el departamento de cuentas médicas permite poner a disposición un personal más especializado, adicionalmente la información que se obtiene de la ejecución del proceso está en manejo de una sola área permitiendo un acceso más fácil en el evento que se requiera.

En cuanto a la cultura organizacional, es importante desarrollar una afinidad entre el personal y los procesos concernientes a ejecutar. Con el fin de familiarizar los cambios para no generar rechazo a lo propuesto en este artículo de reflexión.

Es de vital importancia el trabajo en equipo con diferentes áreas de la compañía, con ellas se debe buscar un apoyo para la mejora de procesos alrededor de la compañía. Si no existe un enlace entre ellas, la automatización del pago de cuentas de cobro y anticipos no tendrá un impacto relevante, la comunicación interdisciplinaria cumple un papel importante en este proceso.

En el momento en el que se ejecute lo planteado en este artículo, se recomienda hacer un seguimiento mediante una auditoria de procesos, la cual funcionará como un elemento de control que permitirá evaluar cómo se han realizado los procedimientos en una organización para comprender si el proceso es eficaz y sigue las directrices establecidas por la compañía. Adicionalmente permite encontrar posibles mejoras que puedan ser ajustadas para maximizar la capacidad productiva. (MXM Sistemas, s.f.).

Finalmente, la importancia de un profesional en negocios internacionales en este tipo de empresas, es fundamental, ya que la carrera es transversal a diferentes áreas del conocimiento permitiendo visualizar una perspectiva amplia. Con la finalidad de aportar a la empresa desarrollo de soluciones que se adapten a todo tipo de mercado o diferentes aspectos culturales, políticos y sociales.

Como decía Santo Tomas de Aquino, contemplar y dar a los demás lo contemplado. permite entender que no solo se es un profesional para sí mismo sino para aportar a los demás y desarrollar la sociedad.

Referencias

Axa Colpatría. (s.f.). Obtenido de

<https://www.axacolpatría.co/portal/Servicios/ARL/Productos/ArticleId/164/useg>

Axa Colpatría . (s.f.). Obtenido de

<https://www.axacolpatría.co/portal/Servicios/ARL/Productos/ArticleId/163/garec>

Contaduría General de la nación. (s.f.). *GOV.CO*. Obtenido de

<https://www.contaduria.gov.co/glosario#:~:text=Recursos%20P%C3%BAblicos,las%20normas%20y%20disposiciones%20legales>.

- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad; la salida de la crisis*. Madrid: Thomson.
- Departamento Administrativo de la función pública . (24 de junio de 1994). *GOV.CO*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=2629
- Escobar, M. R. (s.f.). Los Reprocesos, un costo oculto de calidad ante los ojos del cliente. *quality magazine* .
- Fayol, H. (1986). *Administración industrial y general*. Universitaria.
- Fredrickson, J. (1986). *The strategic decision process and organizational structure*. Academy of management Review.
- Garces, V. (22 de junio de 2017). *Innova y Accion* . Obtenido de <https://innovayaccion.com/blog/la-adaptabilidad-de-una-empresa-la-determinan-su-estrategia-y-su-estructura>
- García, E. (2002). *Automatización de procesos Industriales*. Mexico: Alfaomega grupo editor.
- GOV.CO*. (26 de MAYO de 2022). Obtenido de <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/estructura-organica-y-talento-humano/funciones-y-deberes>
- Hannan, M., & Freeman, J. (1997). *The population ecology of organizations* . American Journal of Sociology .
- Harold Koontz, H. W. (2002). *Administración- Una perspectiva Global*. Mexico.
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Mc.
- Harrington, J. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo*. Editorial Mc.
- Kabboul, F. (1994). *Curso reingeniería en las empresas de servicio*. Venezuela: IESA.
- Maslow, A. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana*. Madrid: Diaz de Santos SA.

Mcgregor, D. (1966). *El lado humano de las empresas*. Colombia: Mc Graw-Hill

Interamericana.

Ministerio de Salud. (14 de noviembre de 2013). *Minsalud*. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/Lists/FAQ/DispForm.aspx?ID=819&ContentTypeId=0x01003F0A1BD895162D4599DC199234219AC7>

Minsalud. (30 de Octubre de 2013). Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/lists/faq/disform.aspx?id=834#:~:text=La%20funci%C3%B3n%20principal%20que%20tienen,de%20accidentes%20y%20enfermedades%20laborales.>

MXM Sistemas. (s.f.). Obtenido de [https://www.mxm.com.br/es/blog/auditoria-de-processos-](https://www.mxm.com.br/es/blog/auditoria-de-processos-identificar-corriger-problemas/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20auditor%C3%ADa%20de,eficacia%20de%20las%20%C3%A1reas%20productivas)

[identificar-corriger-](https://www.mxm.com.br/es/blog/auditoria-de-processos-identificar-corriger-problemas/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20auditor%C3%ADa%20de,eficacia%20de%20las%20%C3%A1reas%20productivas)

[problemas/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20auditor%C3%ADa%20de,eficacia%20de%20las%20%C3%A1reas%20productivas](https://www.mxm.com.br/es/blog/auditoria-de-processos-identificar-corriger-problemas/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20auditor%C3%ADa%20de,eficacia%20de%20las%20%C3%A1reas%20productivas)

parcell, j., Brees, m., & Giddens, n. (agosto de 2004). *Lowa state university* . Obtenido de

<https://www.extension.iastate.edu/agdm/wholefarm/pdf/c5-05.pdf>

parker, T. (01 de marzo de 2003). *Expansion.com*. Obtenido de

<https://www.expansion.com/2013/01/03/directivos/1357238956.html>

Romero, C. (Mayo de 2017). *Simplificación de trabajos*. Caracas.

Soft Doit. (s.f.). Obtenido de <https://www.softwaredoit.es/curiosidades-historias/as400-erp.html>

Strilkand, T. y. (1998). *Dirección y administración estratégicas*. Mexico: McGraw.

Wieser, F. v. (1914). *Teoría de los Costes Alternativa*. gesellschaftliche .