



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS
— SEDE PRINCIPAL —

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE CARTERA EN BBDO COLOMBIA



LAURA VALENTINA AVENDAÑO GORDILLO

CODIGO: 2347908

EMPRESA: BBDO COLOMBIA

ÁREA DE PRÁCTICA: CARTERA

DOCENTE TUTOR: BRAYAN FRANCO

BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

OCTUBRE DE 2025

AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE CARTERA EN BBDO COLOMBIA

RESUMEN

El presente informe de práctica profesional tiene como objetivo exponer la experiencia desarrollada en BBDO Colombia, una agencia líder en el sector de la publicidad y la comunicación estratégica, enfocándose particularmente en el área de Cartera, la cual forma parte del Departamento Financiero. Durante el desarrollo de la práctica se evidenció que gran parte de las actividades relacionadas con el seguimiento de cuentas por cobrar y la comunicación con los clientes se realizan de manera manual, lo que genera una alta carga operativa y aumenta la posibilidad de errores en el manejo de la información financiera.

En el desarrollo de la práctica se identificó que uno de los procesos que demanda mayor tiempo dentro del área es el envío de estados de cuenta y recordatorios de facturación a los clientes. Este procedimiento implica revisar los archivos de seguimiento, organizar la información de las facturas correspondientes a cada cliente y elaborar correos electrónicos de forma individual, lo que incrementa el tiempo dedicado a tareas operativas y limita la eficiencia del proceso.

A partir de este diagnóstico, se formuló una propuesta de mejora orientada a la automatización del envío de estados de cuenta mediante el uso de herramientas tecnológicas como Microsoft Excel, Power Automate y Outlook. La propuesta consiste en el diseño de un flujo automatizado capaz de procesar información contenida en archivos de cartera en formato CSV, identificar los correos electrónicos correspondientes a cada cliente, filtrar los registros de facturas y generar automáticamente correos electrónicos personalizados con el detalle de la información en formato de tabla.

De acuerdo con Davenport (2020), la automatización de procesos administrativos permite transformar actividades repetitivas en procesos digitales estructurados, lo que contribuye a mejorar la eficiencia operativa y a reducir los errores humanos asociados al manejo manual de la información. De igual forma, García y Torres (2023) señalan que la implementación de herramientas tecnológicas en áreas financieras facilita la gestión de datos, optimiza la comunicación con los clientes y fortalece la toma de decisiones dentro de las organizaciones.

Durante el desarrollo del proyecto se avanzó en la estructuración del flujo de automatización, la organización del archivo de datos y la construcción del modelo lógico para el envío automatizado de correos electrónicos. Sin embargo, la implementación completa del sistema no pudo finalizarse debido a limitaciones de acceso y permisos dentro de las herramientas corporativas de la empresa. A pesar de ello, la propuesta desarrollada evidencia el potencial de la automatización como estrategia para optimizar los procesos del área de Cartera y mejorar la gestión operativa dentro de BBDO Colombia.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios, por acompañarme en cada paso de este proceso académico y personal, brindándome fortaleza, sabiduría y la oportunidad de culminar con éxito esta etapa tan importante de mi formación profesional.

A mi familia, especialmente a mi madre, por su apoyo incondicional, por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo, constancia y amor. Gracias por su comprensión, sus palabras de ánimo y por motivarme a seguir adelante incluso en los momentos más exigentes del camino universitario.

Extiendo mi agradecimiento a la Universidad Santo Tomás y a la Facultad de Negocios Internacionales, por su compromiso con la excelencia académica y por proporcionarme las herramientas necesarias para desarrollarme tanto profesional como personalmente.

A mis docentes y tutores, por su acompañamiento, por compartir sus conocimientos y experiencias, y por orientarme con responsabilidad y dedicación durante todo el proceso formativo.

Un agradecimiento muy especial a la empresa BBDO Colombia, por brindarme la oportunidad de realizar mi práctica profesional en un entorno real de trabajo, donde pude fortalecer mis competencias y aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera. Gracias al equipo del área de Cartera, por su apoyo, confianza y disposición para guiarme en cada una de las tareas asignadas, así como por hacer de esta experiencia una etapa enriquecedora y formativa.

Finalmente, agradezco a todas las personas que de alguna manera hicieron parte de este proceso, aportando con su tiempo, compañía y consejo, contribuyendo al logro de este objetivo académico y personal.

INTRODUCCIÓN

Las prácticas profesionales constituyen un componente fundamental dentro de la formación universitaria, ya que permiten integrar los conocimientos teóricos adquiridos durante la carrera con las dinámicas reales del entorno laboral. En este contexto, la práctica realizada en BBDO Colombia representa una oportunidad significativa para comprender cómo los procesos administrativos y financieros influyen en el funcionamiento de una empresa del sector publicitario, cuya actividad principal se centra en la creatividad, la comunicación estratégica y la gestión de marcas.

Durante el desarrollo de la práctica en el área de Cartera, dependencia encargada del seguimiento de las cuentas por cobrar y del control de la facturación de los clientes, se identificó que gran parte de los procesos operativos se realizan de manera manual. Actividades como la revisión de archivos de seguimiento, la organización de la información de facturas y el envío de estados de cuenta a los clientes mediante correo electrónico requieren una inversión considerable de tiempo y esfuerzo por parte del equipo, lo que incrementa la carga operativa y limita la eficiencia en la gestión de la información.

A partir de este diagnóstico, surge la necesidad de explorar alternativas que permitan optimizar dichos procesos mediante el uso de herramientas tecnológicas. En este sentido, la automatización de tareas administrativas se presenta como una estrategia que puede contribuir a mejorar la eficiencia operativa, reducir errores humanos y facilitar la gestión de grandes volúmenes de información.

De acuerdo con Davenport (2020), la automatización de procesos administrativos permite transformar actividades repetitivas en sistemas digitales estructurados que optimizan la productividad organizacional y permiten a los equipos enfocarse en tareas de mayor valor estratégico. Asimismo, García y Torres (2023) señalan que la incorporación de herramientas tecnológicas en las áreas financieras facilita la gestión de datos, mejora la comunicación con los clientes y fortalece los procesos de toma de decisiones dentro de las organizaciones.

En este contexto, el presente informe de práctica profesional tiene como finalidad analizar los procesos operativos del área de Cartera de BBDO Colombia y presentar una propuesta de mejora orientada a la automatización del envío de estados de cuenta a los clientes. La propuesta plantea el diseño de un flujo automatizado mediante herramientas como Microsoft Excel, Power Automate y

Outlook, capaz de procesar información contenida en archivos de cartera y generar correos electrónicos personalizados con el detalle de las facturas correspondientes a cada cliente.

La estructura del informe se desarrolla en diferentes apartados. En primer lugar, se presenta la descripción general de la empresa y del área en la cual se llevó a cabo la práctica profesional. Posteriormente, se plantea el diagnóstico de la situación actual mediante el análisis DOFA y se formula el plan de mejora enfocado en la automatización de procesos. Finalmente, se describen los avances realizados durante la práctica, así como las conclusiones derivadas de la experiencia académica y profesional.

CONTENIDO	
AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE CARTERA EN BBDO COLOMBIA	2
RESUMEN	2
AGRADECIMIENTOS	4
INTRODUCCIÓN	5
1. LA EMPRESA	8
1.1 Descripción general de la empresa	8
1.2 Misión, visión y valores corporativos	8
1.3 Ubicación geográfica y estructura organizacional	9
1.4 Unidad de práctica: área de Cartera	11
1.5 Análisis DOFA	12
1.3.1 ANÁLISIS DOFA CRUZADO	13
2. PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA	15
2.1 Planteamiento del problema	15
2.2 Justificación	15
2.3 Importancia, alcance y limitaciones	16
2.4 Objetivos del plan de mejora	17
2.4.1 Objetivo general	17
2.4.2 Objetivos específicos	17
3. DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORA	18
3.1 Propuesta de mejora	18
3.2 Indicadores de gestión (KPIs y KRIs)	19
3.3 Resultados del plan de mejora	19
3.4 Análisis de indicadores	20
3.5 Conclusiones	21
3.4 BIBLIOGRAFIA	22
3.5 ANEXOS	23

1. LA EMPRESA

1.1 Descripción general de la empresa

BBDO Colombia es una agencia de publicidad y comunicación estratégica que forma parte de la red internacional BBDO Worldwide, reconocida por su presencia en más de 80 países y por haber desarrollado campañas para algunas de las marcas más influyentes del mundo. La compañía se caracteriza por su enfoque en la excelencia creativa, la innovación en medios y la gestión eficiente de la relación con sus clientes corporativos.

En el contexto colombiano, BBDO se ha posicionado como una agencia de gran trayectoria, con una cultura organizacional basada en la creatividad, el trabajo en equipo y la responsabilidad social. Su objetivo principal es generar valor mediante ideas que conecten emocionalmente con el público, promuevan el consumo responsable y contribuyan al posicionamiento de las marcas en el mercado.

Dentro de su estructura funcional, el Departamento Financiero juega un papel determinante, pues garantiza el control presupuestal, la gestión de pagos y cobros, la conciliación de cuentas y la sostenibilidad económica de la empresa. En este departamento se ubica el área de Cartera, donde se desarrolló la práctica profesional que da origen a este informe.

1.2 Misión, visión y valores corporativos

Misión de BBDO

Según BBDO (Comparably, s.f.):

“We help our clients ‘sell more’ through The Work. The Work. The Work. Work that changes consumer behavior. Work that tells a brand’s story across all channels and mediums. Work that is an economic multiplier for our clients’ businesses. We believe, quite simply, that in the absence of great work, nothing else matters.” Comparably. (s.f.). *BBDO Mission Statement*. Recuperado de <https://www.comparably.com/companies/bbdo/mission>

(“Ayudamos a nuestros clientes a vender más a través de ‘El Trabajo’. ‘El Trabajo’. ‘El Trabajo’. Un trabajo que transforma el comportamiento del consumidor, que cuenta la historia de una marca en todos los canales y medios, y que multiplica la economía de los negocios de nuestros clientes. Creemos, sencillamente, que, sin un trabajo excelente, nada más importa.”)

Visión de BBDO

De acuerdo con BBDO (Comparably, s.f.):

“Our latest work for Pearle Vision’s ‘Small Moments’ campaign features a young girl named Olivia with unique passions and interests. When she visits her local Pearle Vision EyeCare Center and discovers she needs glasses, she’s disheartened until her doctor finds a way to show her the power of women with glasses — and how one woman’s glasses helped her become a cultural icon.”

Comparably. (s.f.). *BBDO Vision Statement*. Recuperado de <https://www.comparably.com/companies/bbdo/mission>

(“Nuestro último trabajo para la campaña ‘Pequeños Momentos’ de Pearle Vision presenta a una joven llamada Olivia con pasiones e intereses únicos. Cuando visita su centro local de cuidado ocular Pearle Vision y descubre que necesita gafas, se desilusiona hasta que su médico encuentra la manera de mostrarle el poder de las mujeres con gafas y cómo unas gafas ayudaron a una de ellas a convertirse en un ícono cultural.”)

Valores de BBDO

Según BBDO (Comparably, s.f.):

“Enthusiasm. Passion. Team spirit. Creative thinking.” Comparably. (s.f.). *BBDO Core Values*. Recuperado de <https://www.comparably.com/companies/bbdo/mission>

(“Entusiasmo. Pasión. Espíritu de equipo. Pensamiento creativo.”)

1.3 Ubicación geográfica y estructura organizacional

Ubicación Geográfica

BBDO es una red global de agencias de publicidad y comunicación con presencia en más de 80 países y más de 200 oficinas alrededor del mundo, lo que le permite mantener una cobertura internacional y atender a clientes de diferentes industrias y regiones. En América Latina, cuenta con sedes en México, Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia, consolidándose como una de las redes publicitarias más influyentes del continente (BBDO, s.f.).

En el caso de Colombia, la sede principal opera bajo el nombre de Sancho BBDO, considerada una de las agencias más reconocidas del país por su trayectoria y creatividad publicitaria. Esta oficina se encuentra ubicada en la Calle 98 #9-03, en la zona norte de Bogotá D.C., un sector caracterizado por su alta concentración empresarial, financiera y de servicios, lo que facilita la interacción con clientes corporativos y medios de comunicación.

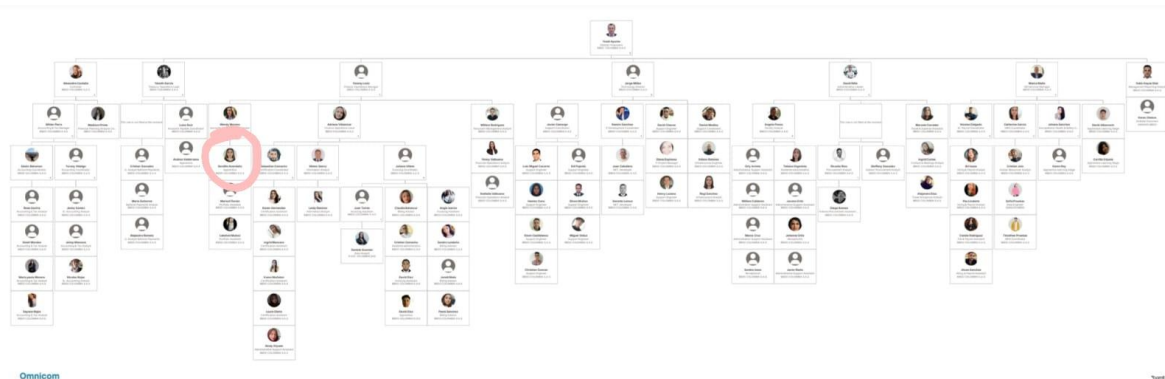
La elección de esta ubicación estratégica responde a la necesidad de mantener un contacto directo con las principales marcas y empresas del país, así como a la accesibilidad y conectividad que ofrece esta zona dentro de la capital.



Google. (2025). Torre Sancho BBDO — Calle 98 #9-03, Bogotá D.C. [Mapa]. Google Maps. Recuperado de <https://www.google.com/maps>

Estructura organizacional

La empresa cuenta con una estructura jerárquica de tipo funcional, en la que cada área depende directamente de una dirección o gerencia. El organigrama incluye la Dirección General, las áreas de Planeación Estratégica, Creatividad, Producción, Gestión de Cuentas, Recursos Humanos y Finanzas, dentro de la cual se encuentra el área de Cartera; adscrita al Departamento Financiero, encargado de gestionar el flujo de recursos, supervisar los procesos de facturación, cobros y pagos, y garantizar el equilibrio financiero de la agencia.



Departamento de Recursos Humanos, BBDO Colombia (2025). Documento interno.

1.4 Unidad de práctica: área de Cartera

El área de Cartera tiene como principal responsabilidad la gestión de las cuentas por cobrar y el seguimiento del flujo de ingresos provenientes de los clientes. Esta dependencia forma parte del Departamento Financiero y cumple un papel fundamental en el control de la facturación, el recaudo de pagos y el mantenimiento de la estabilidad financiera de la organización.

Entre las principales funciones del área se encuentran la elaboración de reportes financieros, la conciliación de pagos, el seguimiento a las facturas pendientes, la atención a clientes en temas relacionados con facturación y la actualización permanente de los estados de cuenta. Asimismo, el área se encarga de realizar análisis periódicos sobre el comportamiento de la cartera con el fin de facilitar la toma de decisiones financieras dentro de la empresa.

Durante el desarrollo de la práctica profesional, se evidenció que el equipo de Cartera maneja una carga operativa considerable, debido a que administra la cartera de ocho compañías diferentes pertenecientes al grupo BBDO. Cada una de estas compañías cuenta con múltiples clientes activos, lo que implica la revisión constante de un alto volumen de facturas, pagos y movimientos financieros.

Dentro de las actividades desarrolladas durante la práctica se incluyeron tareas como la aplicación de pagos, el seguimiento a facturas vencidas, la organización de archivos relacionados con la gestión de cartera y el apoyo en la comunicación con los clientes. Adicionalmente, se participó en la elaboración de informes de proyección de cartera, el análisis de deterioro de cartera bajo

lineamientos de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y la organización de archivos relacionados con las condiciones de pago de los clientes.

La comunicación con los clientes se realiza principalmente a través del correo electrónico, medio mediante el cual se envían estados de cuenta, recordatorios de facturación y aclaraciones relacionadas con pagos o conciliaciones. Este proceso, aunque funcional, se ejecuta en gran medida de forma manual, lo que incrementa el tiempo requerido para realizar el seguimiento de la información y aumenta la probabilidad de errores operativos.

A partir de esta situación, se identificó la oportunidad de proponer alternativas de mejora orientadas a la optimización de los procesos del área mediante el uso de herramientas tecnológicas que permitan automatizar tareas repetitivas, mejorar la organización de la información y fortalecer la eficiencia en la comunicación con los clientes.

1.5 Análisis DOFA

Con el fin de analizar la situación del área de Cartera dentro de BBDO Colombia, se realizó un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas). Esta herramienta permite identificar los factores internos y externos que influyen en el funcionamiento del área y facilita la identificación de oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de los procesos administrativos y financieros.

A partir de este análisis fue posible reconocer las principales fortalezas del área, así como las debilidades que afectan la eficiencia operativa, especialmente en los procesos relacionados con el seguimiento de facturas y la comunicación con los clientes.



1.3.1 ANÁLISIS DOFA CRUZADO

A partir del análisis DOFA realizado para el área de Cartera de BBDO Colombia, se plantean diferentes estrategias que permiten relacionar los factores internos y externos identificados. Este análisis busca aprovechar las fortalezas y oportunidades de la organización, así como proponer acciones que permitan reducir las debilidades y enfrentar posibles amenazas. Las estrategias resultantes (FO, DO, FA y DA) orientan el desarrollo de propuestas de mejora enfocadas en la optimización de procesos y en la implementación de herramientas tecnológicas que contribuyan a fortalecer la eficiencia operativa del área.

ANÁLISIS FODA CRUZADO

Fortalezas - Oportunidades

- Aprovechar la experiencia del equipo para implementar herramientas tecnológicas que optimicen los procesos del área.
- Fortalecer la gestión de cartera mediante el uso de plataformas digitales que permitan mejorar el seguimiento de la información.
- Promover la capacitación del personal en herramientas de automatización para mejorar la eficiencia operativa.

Debilidades - Oportunidades

- Implementar herramientas tecnológicas que permitan automatizar procesos manuales del área de cartera.
- Desarrollar capacitaciones en herramientas digitales para mejorar la gestión de la información financiera.
- Optimizar el seguimiento de facturas mediante sistemas automatizados de comunicación con los clientes.

Debilidades - Amenazas

- Reducir la dependencia de procesos manuales mediante la implementación gradual de herramientas tecnológicas.
- Establecer procedimientos estandarizados que permitan mejorar la organización de la información financiera.
- Promover una cultura organizacional orientada a la adopción de nuevas tecnologías.

Fortalezas - Amenazas

- Utilizar la experiencia del equipo para adaptarse a cambios regulatorios y financieros.
- Fortalecer los controles internos para garantizar la seguridad en el manejo de la información financiera.
- Aprovechar la reputación de la empresa para mantener relaciones sólidas con los clientes.

PARTE II

2. PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA

2.1 Planteamiento del problema

El área de Cartera de la empresa BBDO Colombia gestiona un alto volumen de información relacionada con cuentas por cobrar, incluyendo facturas, fechas de vencimiento, valores y datos de contacto de los clientes. Este proceso implica la generación y envío constante de correos electrónicos personalizados con el estado de cuenta, lo cual se realiza de forma manual.

Esta dinámica operativa incrementa la carga de trabajo del equipo, especialmente durante los cierres contables, y aumenta la probabilidad de errores humanos en la consolidación y envío de la información. Adicionalmente, se evidencian limitaciones en la eficiencia del proceso, ya que el tiempo requerido para la gestión de cada cliente es elevado.

En este contexto, se identificó la necesidad de optimizar el proceso mediante herramientas tecnológicas. Sin embargo, durante el desarrollo de la práctica se presentaron restricciones de acceso a plataformas corporativas como OneDrive y SharePoint, lo cual limitó la implementación directa de soluciones automatizadas conectadas a la nube.

Como alternativa, se optó por el uso de archivos en formato CSV como fuente de datos para el desarrollo de un flujo en Power Automate, permitiendo avanzar en el diseño y pruebas parciales de la automatización, aunque con limitaciones técnicas relacionadas con la estructura y lectura de datos en formato texto.

2.2 Justificación

El presente proyecto surge como respuesta a la necesidad de optimizar los procesos operativos del área de Cartera, específicamente en la gestión y envío de estados de cuenta a clientes. La automatización de este proceso representa una oportunidad para reducir la carga manual del equipo, minimizar errores humanos y mejorar los tiempos de respuesta.

El uso de herramientas como Power Automate permite estructurar flujos de trabajo más eficientes, alineados con las tendencias actuales de transformación digital en áreas administrativas y

financieras (García & Torres, 2023). Asimismo, la automatización contribuye a mejorar la calidad de la información enviada a los clientes y fortalece la gestión de cartera.

Aunque la implementación completa del flujo se vio limitada por restricciones de acceso a herramientas corporativas como OneDrive y SharePoint, el desarrollo del proyecto permitió diseñar una solución funcional basada en archivos CSV, validar su viabilidad y evidenciar los principales retos técnicos asociados a la estructuración de datos.

En este sentido, el proyecto no solo aporta una propuesta de mejora, sino que también genera un diagnóstico claro sobre las condiciones necesarias para su implementación futura dentro de la organización.

2.3 Importancia, alcance y limitaciones

La propuesta de mejora tiene como finalidad contribuir a la optimización de los procesos del área de Cartera mediante el uso de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la eficiencia operativa.

El alcance del proyecto incluye el diseño de un flujo automatizado para el procesamiento de información de cartera y el envío de estados de cuenta a clientes, permitiendo mejorar la organización de los datos y la comunicación con los clientes.

Sin embargo, durante el desarrollo del proyecto se presentaron limitaciones técnicas relacionadas con el procesamiento de archivos en formato CSV dentro de la herramienta Power Automate. Específicamente, se evidenciaron dificultades en la lectura y manejo de datos en formato de texto, lo que generó errores en la ejecución del flujo automatizado.

Adicionalmente, fue necesario realizar ajustes en la estructura de los archivos de cartera para adaptarlos al formato requerido por la herramienta, lo que implicó reprocesos en la organización de la información. Estas limitaciones impidieron la implementación completa del flujo dentro del entorno organizacional.

A pesar de lo anterior, el proyecto permitió identificar oportunidades de mejora y sentar las bases para una futura implementación del proceso automatizado.

2.4 Objetivos del plan de mejora

2.4.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta de automatización para el envío de estados de cuenta a clientes del área de Cartera mediante el uso de Power Automate, a partir de datos estructurados en formato CSV.

2.4.2 Objetivos específicos

- Analizar el proceso actual de gestión y envío de estados de cuenta en el área de Cartera.
- Estructurar la información de cartera en un formato adecuado (CSV) para su procesamiento automatizado.
- Diseñar un flujo en Power Automate para la generación de correos electrónicos personalizados.
- Realizar pruebas parciales del flujo automatizado para validar su funcionamiento.
- Identificar las limitaciones técnicas y operativas para la implementación completa del proceso.

PARTE III

3. DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de mejora

A partir del diagnóstico realizado en el área de Cartera de BBDO Colombia, se plantea una propuesta de mejora orientada a la automatización del proceso de envío de estados de cuenta a los clientes. El objetivo principal de esta propuesta es optimizar la gestión de la información de facturación y reducir el tiempo dedicado a tareas operativas mediante el uso de herramientas tecnológicas.

La propuesta consiste en el diseño de un flujo automatizado utilizando la herramienta Microsoft Power Automate, el cual permite procesar información contenida en archivos de cartera y generar automáticamente correos electrónicos personalizados para cada cliente con el detalle de sus facturas pendientes.

El funcionamiento del flujo contempla varias etapas. En primer lugar, se realiza la lectura de un archivo de cartera en formato CSV, el cual contiene información relevante como número de factura, cliente, fecha de vencimiento, valor pendiente y correo electrónico. Posteriormente, los datos son organizados de manera que se puedan identificar los correos únicos y agrupar la información correspondiente a cada cliente.

Una vez organizada la información, el sistema genera automáticamente una tabla en formato HTML que contiene el detalle de las facturas asociadas a cada cliente. Esta tabla es incorporada en el cuerpo del correo electrónico, permitiendo presentar la información de forma clara y estructurada.

Finalmente, el flujo automatizado permite enviar los correos electrónicos a cada cliente a través de Outlook, reduciendo significativamente el tiempo requerido para realizar este proceso de manera manual.

Durante la práctica profesional se avanzó en el diseño del flujo, la estructuración de la información y la realización de pruebas iniciales. Sin embargo, la implementación completa del sistema no pudo llevarse a cabo dentro del entorno organizacional debido a restricciones de acceso a ciertas herramientas corporativas.

A pesar de esta limitación, la propuesta desarrollada evidencia el potencial de la automatización como estrategia para mejorar la eficiencia operativa del área de Cartera.

3.2 Indicadores de gestión (KPIs y KRIs)

Indicadores clave de desempeño (KPIs)

Indicador	Descripción	Objetivo
Tiempo promedio de generación y envío de correos.	Tiempo requerido para enviar correos a clientes	Reducir en un 50%
Número de clientes gestionados automáticamente.	Cantidad de correos enviados automáticamente	Incrementar
Porcentaje de reducción de tareas manuales.	Número de errores en la información enviada	Disminuir

Indicadores clave de riesgo (KRIs)

Indicador	Riesgo asociado
Interrupciones en el flujo de Power Automate.	Interrupción del flujo de trabajo
Dependencia de accesos a plataformas corporativas restringidas.	Problemas en herramientas digitales
Fallos en la estructuración de datos (formato texto).	Envío de información incorrecta

3.3 Resultados del plan de mejora

Durante el desarrollo del proyecto se logró diseñar la estructura de un flujo automatizado en Power Automate orientado al envío de estados de cuenta a clientes, a partir de la lectura de archivos en formato CSV.

Se avanzó en la organización de la información, la conversión de datos en estructuras procesables y la construcción de pruebas iniciales del flujo, incluyendo la generación de correos electrónicos personalizados con tablas en formato HTML.

No obstante, la implementación completa del proceso se vio limitada por restricciones de acceso a herramientas corporativas como OneDrive y SharePoint, lo que impidió la integración directa con fuentes de datos en la nube. Asimismo, se presentaron dificultades técnicas en el manejo de archivos CSV debido a la interpretación de datos en formato texto dentro de Power Automate.

A pesar de estas limitaciones, el proyecto permitió validar la viabilidad de la automatización, identificar los principales retos técnicos y establecer una base estructurada para su futura implementación en la organización.

3.4 Análisis de indicadores

El desarrollo del presente proyecto permitió evidenciar la importancia de la automatización en los procesos administrativos, especialmente en áreas como cartera donde se manejan grandes volúmenes de información.

Si bien la implementación del flujo automatizado no se completó en su totalidad, se logró diseñar una solución funcional y realizar pruebas parciales que permitieron validar su aplicabilidad. Asimismo, se identificaron limitaciones clave relacionadas con el acceso a herramientas corporativas y la estructuración de datos en formato CSV.

El proyecto aportó un análisis claro sobre los requerimientos técnicos necesarios para una futura implementación, así como los beneficios potenciales en términos de eficiencia, reducción de errores y optimización del tiempo.

Finalmente, esta experiencia permitió fortalecer competencias en el uso de herramientas tecnológicas, análisis de procesos y solución de problemas en entornos organizacionales reales.

3.5 Conclusiones

El desarrollo de la práctica profesional en el área de Cartera de BBDO Colombia permitió comprender la dinámica de los procesos financieros relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, así como la alta dependencia de actividades operativas realizadas de manera manual.

A partir del diagnóstico realizado, se evidenció que el manejo manual de la información genera una carga significativa de trabajo, especialmente en periodos de cierre contable, lo que incrementa la probabilidad de errores y afecta la eficiencia del área. En este contexto, la automatización de procesos se identificó como una alternativa viable para optimizar la gestión de la información y mejorar los tiempos de respuesta.

La propuesta de mejora desarrollada se enfocó en el diseño de un flujo automatizado para el envío de estados de cuenta a clientes, utilizando herramientas como Power Automate. Durante su desarrollo, se logró estructurar la lógica del proceso, organizar la información por cliente y establecer las bases necesarias para la automatización del envío de correos electrónicos.

No obstante, se presentaron limitaciones técnicas asociadas al manejo de archivos en formato CSV, particularmente en la interpretación de datos tipo texto dentro de la herramienta, lo que generó errores en la ejecución del flujo automatizado. Esta situación impidió la implementación completa del sistema, dejando el proyecto en una fase de desarrollo y validación.

A pesar de estas dificultades, el proyecto permitió identificar aspectos críticos relacionados con la calidad y estructuración de los datos, evidenciando que la correcta preparación de la información es un factor determinante para el éxito de procesos de automatización. Asimismo, se logró establecer una base metodológica que puede ser retomada en futuras iniciativas dentro del área.

Finalmente, la experiencia adquirida durante la práctica profesional contribuyó al fortalecimiento de habilidades en análisis de procesos, gestión de información financiera y formulación de propuestas de mejora orientadas a la transformación digital. De esta manera, el proyecto no solo aporta una solución potencial para la organización, sino que también representa un aprendizaje significativo en la aplicación de herramientas tecnológicas en entornos empresariales.

3.4 BIBLIOGRAFIA

BBDO. (s.f.). *About us / Mission, vision & values*. <https://bbdo.com/about/>

Comparably. (s.f.). *BBDO mission statement*. <https://www.comparably.com/companies/bbdo/mission>

Davenport, T. H. (2020). *The AI advantage: How to put the artificial intelligence revolution to work*. MIT Press.

Departamento de Recursos Humanos, BBDO Colombia. (2025). *Organigrama general del área de cartera*. Documento interno.

García, P., & Torres, L. (2023). Transformación digital en áreas financieras: Retos y oportunidades. *Revista Iberoamericana de Administración*, 45(2), 33–49. <https://doi.org/10.1234/ria.v45i2.1123>

Google. (2025). *Torre Sancho BBDO — Calle 98 #9-03, Bogotá D.C.* [Mapa]. <https://www.google.com/maps>

Hammer, M., & Champy, J. (2003). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. Harper Business.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Sistemas de información gerencial* (16.ª ed.). Pearson.

McKinsey & Company. (2021). *The future of work after COVID-19*. <https://www.mckinsey.com>

Microsoft. (2024). *Power Automate documentation*. <https://learn.microsoft.com/power-automate>

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Sistemas de información gerencial* (10.ª ed.). McGraw-Hill.

Organización Mundial del Comercio. (2022). *Informe sobre el comercio mundial 2022: La digitalización en el comercio*. OMC.

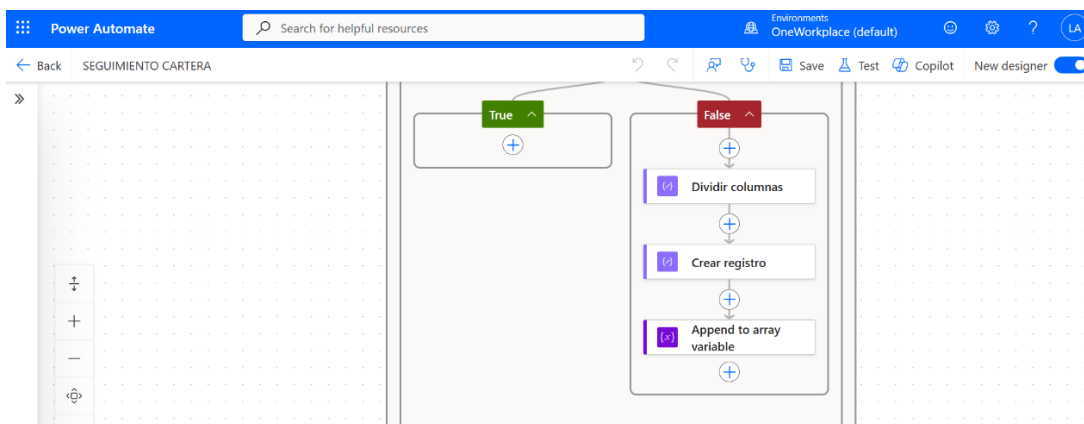
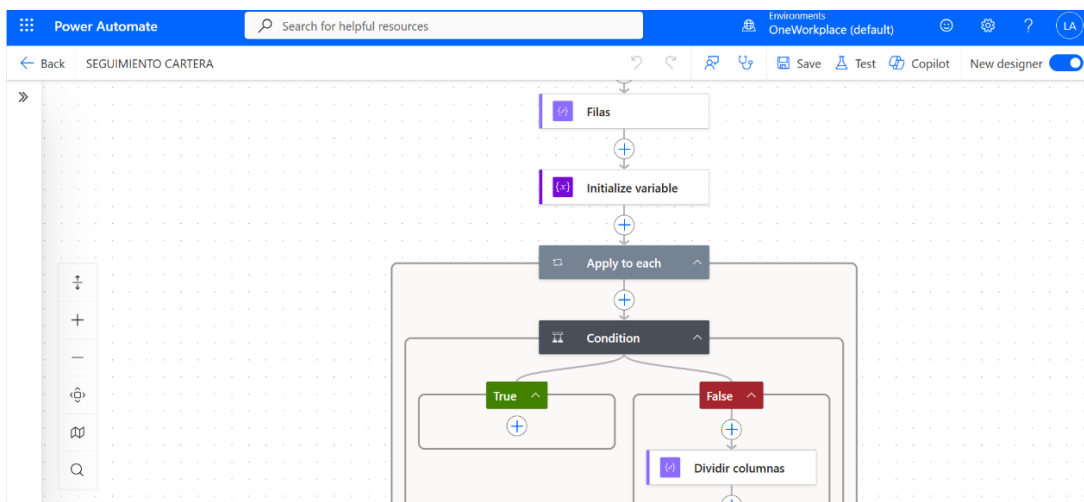
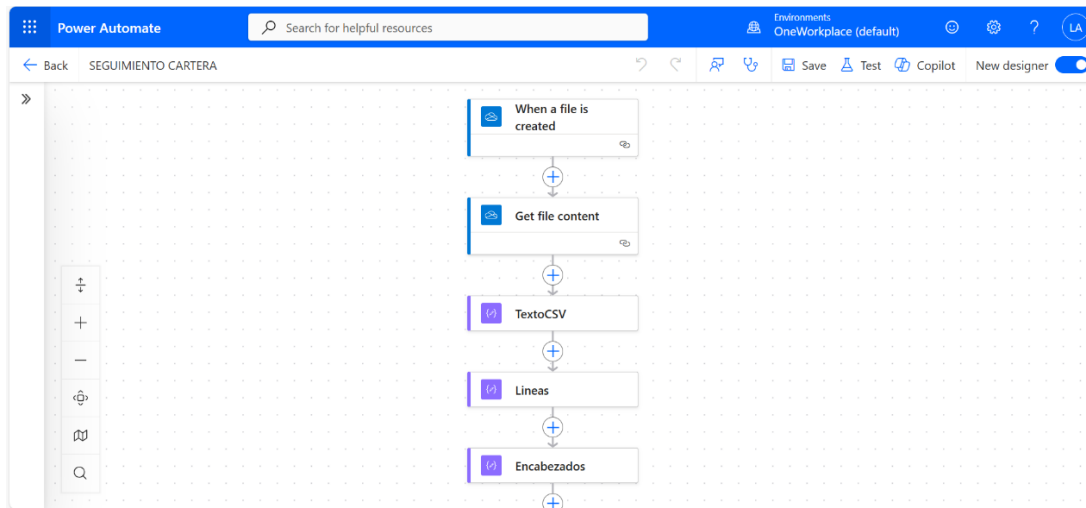
Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.

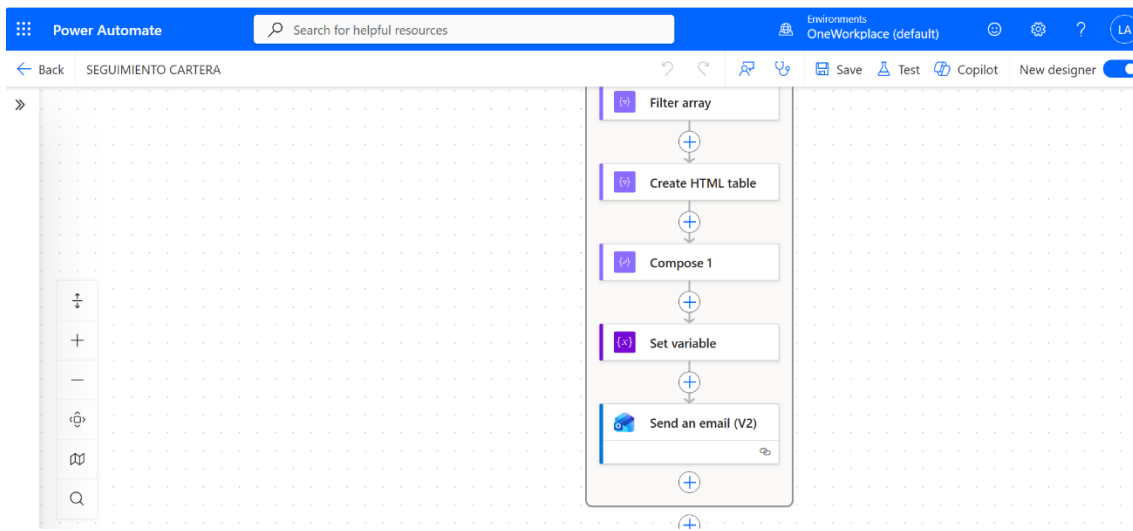
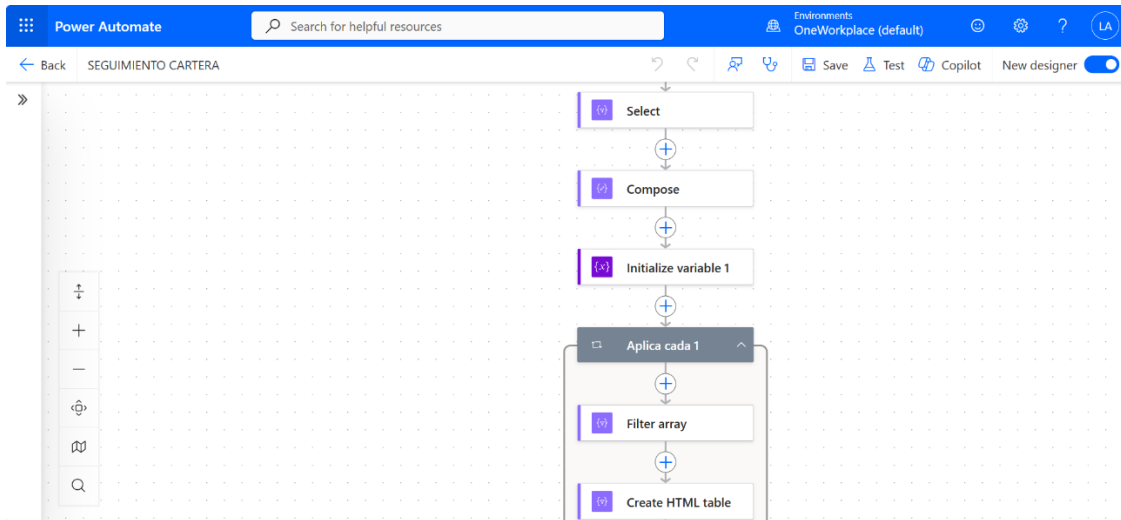
Rodríguez, A., & Pérez, M. (2020). Gestión de procesos administrativos en empresas de servicios. *Revista Latinoamericana de Administración*, 36(2), 112–130.

Sancho BBDO. (s.f.). *Inicio / contacto*. <https://www.sanchobbdo.com.co/>

3.5 ANEXOS

Anexo A. Flujo en Power Automate





Anexo B. Archivo CSV

Autoguardado Seguimiento MW PROYECCION... Se guardó en Esta PC

Archivo Inicio Insertar Trazo Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Acrobat

Portapapeles Fuente Alineación Número Dar formato como tabla Estilos

Comentarios Compartir

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1										2/03/2026					
2	Tipo	NIT	Nombre	Tipo Comp.	Factura Adve Factura	Fecha Factur	Fecha Vencer	Condición de	Días de venc	Saldo COP	Seguimiento	COREO			
3	Cliente Prove	900989284	7ALMAS SAS	FACTURA	A000300029:FE29137	18/02/2026	20/03/2026		30	-18	11.977.989	Volumen	laura.avendano@omc.com		
4	Cliente	860002134	ABBOTT LAB	FACTURA	A000300027:FE27415	15/12/2025	29/01/2026		45	32	32.368.000	Se remite cor	laura.avendano@omc.com		
5	Cliente Prove	900703129	ADMAN MEDI	N/CREDITO	A000300001:A000300001	16/12/2025	14/02/2026		60	16	-359.041	Volumen Not	laura.avendano@omc.com		
6	Cliente Prove	900703129	ADMAN MEDI	N/CREDITO	A000300001:A000300001	16/12/2025	14/02/2026		60	16	-1.810.558	Volumen Not	laura.avendano@omc.com		
7	Cliente Prove	900703129	ADMAN MEDI	N/CREDITO	A000300001:A000300001	16/12/2025	14/02/2026		60	16	-7.551.174	Volumen Not	laura.avendano@omc.com		
8	Cliente Prove	900703129	ADMAN MEDI	N/CREDITO	A000300001:A000300001	16/12/2025	14/02/2026		60	16	-7.964.597	Volumen Not	laura.avendano@omc.com		
9	Cliente Prove	900703129	ADMAN MEDI	N/CREDITO	A000300001:A000300001	20/02/2026	21/04/2026		60	-50	-3.392.545	Volumen	laura.avendano@omc.com		
10	Cliente	901394357	ADMINISTRAI	FACTURA	A00FE00015:FE15494	4/09/2024	4/10/2024		30	514	\$ 36.764.00	PCAC-3509-	laura.avendano@omc.com		
11	Cliente	901394357	ADMINISTRAI	FACTURA	A00FE00016:FE16742	18/10/2024	17/11/2024		30	470	*****	PCAC-3509-	laura.avendano@omc.com		
12	Cliente	901394357	ADMINISTRAI	FACTURA	A00FE00016:FE16849	24/10/2024	23/11/2024		30	464	\$ 39.632.00	PCAC-3509-	laura.avendano@omc.com		
13	Cliente	901394357	ADMINISTRAI	FACTURA	A00FE00017:FE17410	21/11/2024	21/12/2024		30	436	*****	PCAC-3509-	laura.avendano@omc.com		
14	Cliente	901394357	ADMINISTRAI	FACTURA	A00FE00017:FE17417	21/11/2024	21/12/2024		30	436	\$ 32.454.00	PCAC-3509-	laura.avendano@omc.com		
15	Cliente	901394357	ADMINISTRAI	FACTURA	A00FE00017:FE17418	21/11/2024	21/12/2024		30	436	\$ 39.942.00	PCAC-3509-	laura.avendano@omc.com		
16	Cliente	901394357	ADMINISTRAI	FACTURA	A00FE00017:FE17419	21/11/2024	21/12/2024		30	436	228.960	PCAC-3509-	laura.avendano@omc.com		
17	Cliente	901394357	ADMINISTRAI	R/GASTOS	A00CC00004:CC04158	18/12/2024	17/01/2025		30	409	5.046.017	Se remite PQ	laura.avendano@omc.com		
18	Cliente	901394357	ADMINISTRAI	R/GASTOS	A00CC00004:CC04202	6/02/2025	8/03/2025		30	359	31.855.876	Se remite PQ	laura.avendano@omc.com		
19	Cliente	901394357	ADMINISTRAI	R/GASTOS	A00CC00004:CC04357	16/07/2025	15/08/2025		30	199	721.147	Se remite PQ	laura.avendano@omc.com		

Seguimiento MW PROYECCION

Listo Accesibilidad: No disponible

Anexo C. Archivo EXCEL

Autoguardado Seguimiento MW PROYECCION.xlsx Última modificación: 3 de marzo

Archivo Inicio Insertar Trazo Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Acrobat

Portapapeles Fuente Estilos

D7 N/CREDITO

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
									2/03/2026				
	Tipo	NIT	Nombre	Tipo Comp.	Factura Advermi	Factura	Fecha Factura	Fecha Vencimi	Condición de pago	Días de vencimier	Saldo COP	Seguimiento	COREO
1													
2	Cliente Provee	900989284	TALMAS SAS	FACTURA	A000300029137	FE29137	18/02/2026	20/03/2026	30	-18	11.977.989	Volumen	laura.av
3	Cliente	860002134	ABBOTT LABORATORIES DE COLOMBIA S	FACTURA	A000300027415	FE27415	15/12/2025	29/01/2026	45	32	32.368.000	Se remite correo a cliente enclonando Volumen Nota	laura.av
4	Cliente Provee	900703129	ADMAN MEDIA COLOMBIA S.A.S.	N/CREDITO	A000300001857	A000300001857	16/12/2025	14/02/2026	60	16	-359.041	Volumen Nota	laura.av
5	Cliente Provee	900703129	ADMAN MEDIA COLOMBIA S.A.S.	N/CREDITO	A000300001859	A000300001859	16/12/2025	14/02/2026	60	16	-1.810.558	Volumen Nota	laura.av
6	Cliente Provee	900703129	ADMAN MEDIA COLOMBIA S.A.S.	N/CREDITO	A000300001860	A000300001860	16/12/2025	14/02/2026	60	16	-7.551.174	Volumen Nota	laura.av
7	Cliente Provee	900703129	ADMAN MEDIA COLOMBIA S.A.S.	N/CREDITO	A000300001861	A000300001861	16/12/2025	14/02/2026	60	16	-7.964.597	Volumen Nota	laura.av
8	Cliente Provee	900703129	ADMAN MEDIA COLOMBIA S.A.S.	N/CREDITO	A000300001993	A000300001993	20/02/2026	21/04/2026	60	-50	-3.392.545	Volumen	laura.av
9	Cliente	901394357	ADMINISTRADORA PARQUE ARAUCO SAS	FACTURA	A00FE00015494	FE15494	4/09/2024	4/10/2024	30	514	\$ 36.764,00	PCAC-3509-PCAC-3738-PRAR-NNVC	laura.av
10	Cliente	901394357	ADMINISTRADORA PARQUE ARAUCO SAS	FACTURA	A00FE00016742	FE16742	18/10/2024	17/11/2024	30	470	\$ 106.323,00	PCAC-3509-PCAC-3738-PRAR-NNVC	laura.av
11	Cliente	901394357	ADMINISTRADORA PARQUE ARAUCO SAS	FACTURA	A00FE00016849	FE16849	24/10/2024	23/11/2024	30	464	\$ 39.632,00	PCAC-3509-PCAC-3738-PRAR-NNVC	laura.av
12	Cliente	901394357	ADMINISTRADORA PARQUE ARAUCO SAS	FACTURA	A00FE00017410	FE17410	21/11/2024	21/12/2024	30	436	\$ 181.325,00	PCAC-3509-PCAC-3738-PRAR-NNVC	laura.av
13	Cliente	901394357	ADMINISTRADORA PARQUE ARAUCO SAS	FACTURA	A00FE00017417	FE17417	21/11/2024	21/12/2024	30	436	\$ 32.454,00	PCAC-3509-PCAC-3738-PRAR-NNVC	laura.av
14	Cliente	901394357	ADMINISTRADORA PARQUE ARAUCO SAS	FACTURA	A00FE00017418	FE17418	21/11/2024	21/12/2024	30	436	\$ 39.942,00	PCAC-3509-PCAC-3738-PRAR-NNVC	laura.av
15	Cliente	901394357	ADMINISTRADORA PARQUE ARAUCO SAS	FACTURA	A00FE00017419	FE17419	21/11/2024	21/12/2024	30	436	\$ 330.000,00	PCAC-3509-PCAC-3738-PRAR-NNVC	laura.av

Hoja2

Listo Accesibilidad: todo correcto

Anexo D. Evidencia flujo correcto

