

**Practica empresarial**

**Maria Alejandra Peña Pataquiva**

**docente**

**Ana Maria Betancur Diaz**

**Diagnóstico, plan de mejoramiento y plan de intervención**

**Plan estratégico para mejorar y facilitar la gestión administrativa y comercial de**

**Almera Information Management S.A.S**

**Práctica empresarial**

**Corporación Universitaria Remington**

**Medellín**

**2023-2**

## Tabla de contenido

### Contenido

|  |    |
|--|----|
| Lista de Tablas .....  | 4  |
| Lista de Figuras .....   | 5  |
| Lista de Gráficos .....  | 6  |
| Glosario.....  | 7  |
| Introducción .....   | 8  |
| 1. Título del proyecto .....   | 9  |
| 2. Resumen del proyecto.....   | 9  |
| 2.1 Palabras clave.....  | 10 |
| 3. Planteamiento del problema.....   | 10 |
| 3.1 Pregunta problematizadora .....  | 11 |
| 4. Objetivos .....   | 11 |
| 4.1 Objetivo general.....  | 11 |
| 4.2 Objetivos específicos .....  | 12 |
| 5. Delimitación.....   | 12 |
| 5.1. Delimitación espacial.....  | 12 |
| La delimitación espacial de este proyecto académico está ubicada en: .....                         | 12 |
| 5.1.1. Razón social .....  | 12 |
| 5.1.2. Objeto social de la organización o empresa Actividades a las que se dedica la empresa. .... | 12 |
| 5.1.3. Representante legal .....   | 13 |
| 5.1.4. Descripción o reseña histórica de la empresa .....  | 13 |
| 5.1.5. Misión .....  | 14 |
| Facilitar el cambio hacia modelos de excelencia organizacional.....                                | 14 |
| 5.1.6. Visión.....   | 14 |
| 5.1.7. Valores corporativos .....  | 14 |
| 5.2. Delimitación temporal .....   | 15 |
| 6. Alcance .....   | 15 |
| 7. Marco teórico, Estado del arte .....  | 16 |
| 8. Marco metodológico .....  | 17 |
| 10. Resultados y/o conclusiones .....  | 20 |
| 11.1. Recomendaciones .....  | 28 |

Bibliografia ..... 28

**Lista de Tablas**

|         |       |    |
|---------|-------|----|
| Tabla 1 | ----- | 20 |
| Tabla 2 | ----- | 20 |
| Tabla 3 | ----- | 21 |
| Tabla 4 | ----- | 22 |
| Tabla 5 | ----- | 22 |
| Tabla 6 | ----- | 23 |
| Tabla 7 | ----- | 24 |
| Tabla 8 | ----- | 24 |

## Lista de Figuras

|          |       |    |
|----------|-------|----|
| Figura 1 | ----- | 19 |
| Figura 2 | ----- | 26 |

## Lista de Gráficos

|                 |    |
|-----------------|----|
| Gráfico 1 ..... | 20 |
| Gráfico 2 ..... | 21 |
| Gráfico 3 ..... | 21 |
| Gráfico 4 ..... | 22 |
| Gráfico 5 ..... | 23 |
| Gráfico 6 ..... | 23 |
| Gráfico 7 ..... | 24 |
| Gráfico 8 ..... | 25 |
| Gráfico 9 ..... | 25 |

## Glosario

**Organización:** “Las organizaciones son sistemas administrativos creados para lograr metas u objetivos con el apoyo de las propias personas, o con apoyo del talento humano, los recursos disponibles, entre otras. Son entidades sociales ordenadas donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular”. (Organización (2023) Wikipedia)

**Objeción:** “Razón que se propone o dificultad que se presenta en contra de una opinión o designio, o para impugnar una proposición”. (Asale, R.- and Rae Objeción: Diccionario de la Lengua Española, ‘Diccionario de la lengua española’ - Edición del Tricentenari)

**Relevancia:** “Relevancia es la característica de aquello que es relevante (es decir, que resulta fundamental, trascendente o substancial). Lo que tiene relevancia, por lo tanto, dispone de importancia”. (Porto, J.P. and Merino, M. 2021)

**Precontractual:** “Esta etapa tiene lugar antes de la formalización del contrato, y en ella las partes dialogan para definir cuáles serán sus términos.” (Etapas de la Contratación Cerlalc)

**Contractual:** “En esta etapa se define y establece el acuerdo de voluntades con claridad y precisión para que las partes tengan certeza del objeto del contrato, de sus términos y de sus efectos. Se trata de la etapa más importante, pues es el marco dentro del cual las partes ejecutarán lo convenido”. (Etapas de la Contratación Cerlalc)

**Postcontractual:** “En esta etapa cada una de las partes debe realizar o cumplir todas las obligaciones convenidas durante la vigencia del contrato para que se lleve a cabo su objeto”. (Etapas de la Contratación Cerlalc)

**Software:** “El software es un conjunto de reglas o programas que dan instrucciones a un ordenador para que realice tareas específicas. También se conoce como aplicaciones de software,

paquetes de software, herramientas de software y programas de software. El software puede utilizarse para gestionar datos, automatizar procesos y crear aplicaciones o productos informáticos. Su complejidad puede variar desde un simple programa de tratamiento de textos hasta complejos sistemas informáticos que controlan infraestructuras críticas en sectores como la sanidad y el transporte”. (Qué es software - definición, Significado y Ejemplos 2023)

### **Introducción**

En un entorno en constante evolución y competencia, buscar el control y la mejora continua se ha vuelto un factor fundamental para cualquier organización. En este sentido, es de mi agrado presentar un proyecto de mejora organizacional con el propósito de enaltecer el nivel de desempeño y eficiencia de Almera Information Management S.A.S.

Este proyecto de mejora surge como objeción a los retos y oportunidades que enfrentamos diariamente a nivel organizacional. Sabemos la importancia de la buena gestión en los procesos administrativos y comerciales para mantenernos en un grado alto y competitivo, estar sumamente comprometidos al fortalecimiento y crecimiento de las empresas que abordan nuestros servicios, brindando así un nivel de calidad óptimo e innovador, orientados a garantizar el cumplimiento de las estrategias organizacionales.

En la elaboración de este proyecto, analizaremos el alcance de las dificultades que procuramos solucionar, resaltando su relevancia y las oportunidades que surjan en el camino para superar estos retos, esperamos que con este proyecto de control y mejora logremos fortalecer no solo en el campo organizacional, sino que también brinde beneficios o utilidad para nuestros clientes, colaboradores y a quién convenga.

Acompañare a ALMERA en esta ruta que busca la excelencia, donde laboraremos en equipo para alcanzar niveles altos de rendimiento y eficiencia, desde un enfoque participativo



que nos impulse a lograr resultados positivos y generen un impacto de alto valor, garantizando perdurabilidad y crecimiento constante en la organización.

### **1. Título del proyecto**

Plan estratégico de control y mejora para el sector administrativo y comercial de Almera enfocado en la planificación, revisión, validación, redefinición y perfeccionamiento de los procesos internos de la empresa en la ciudad de Manizales, Caldas.

### **2. Resumen del proyecto**

La empresa Almera se ha enfrentado a desafíos sustanciales en las áreas de facturación y gestión contractual, lo que ha generado retrasos en los pagos de los clientes y en la renovación de acuerdos contractuales, dando lugar a disputas y una falta de eficiencia en la administración de procesos. Este proyecto académico tiene como finalidad la consecución de varios objetivos, entre los cuales se incluyen:

- ✓ Mejorar la eficiencia en el proceso de facturación con el fin de reducir errores en el mismo.
- ✓ Optimizar el proceso de gestión contractual para asegurar un cumplimiento efectivo de los acuerdos.
- ✓ Facilitar la gestión del flujo de caja con los clientes mediante la implementación de acuerdos de pago, permitiendo a ambas partes ponerse al día sin impactos significativos.
- ✓ Fortalecer las relaciones con nuestros clientes, estableciendo un servicio de facturación más fiable y transparente.

Este proyecto busca abordar los desafíos actuales y promover una gestión más eficaz en las áreas de facturación y gestión contractual en Almera, contribuyendo a una relación más sólida tanto para la empresa como para sus clientes.

Como parte de nuestro plan de acción, estamos orientados a la implementación de una política de facturación que sea clara y concisa, incorporando plazos y acuerdos de pago específicos. Además, considerar la realización de capacitaciones para la persona encargada en las áreas de facturación y gestión de procesos contractuales. Paralelamente, trabajar en el establecimiento de un método para el seguimiento y la validación de estas políticas y prácticas. El propósito fundamental de estas iniciativas es el monitoreo y medición de los resultados obtenidos, permitiendo la identificación de posibles ajustes y mejoras, que puedan aplicarse en caso de ser necesarios.

### **2.1 Palabras clave**

- ✓ Gestión
- ✓ Organización
- ✓ Seguimiento
- ✓ Empresa

### **2.2 Código JEL**

Código JEL:

## **3. Planteamiento del problema**

Almera Information Management S.A.S es una empresa con una amplia experiencia en modelos de sostenibilidad y gestión. Se especializa en la provisión de servicios para diversos sectores económicos y acumula más de veinte años de experiencia. Más allá de ser una

plataforma, Almera se posiciona como un socio estratégico en los procesos de gestión de sus clientes.

A lo largo de estos años, Almera ha experimentado un crecimiento constante. Sin embargo, ha enfrentado una serie de desafíos y dificultades relacionados con sus procesos de facturación y gestión contractual. Entre los problemas recurrentes destaca la falta de organización, lo cual ha resultado en retrasos en los pagos por parte de sus clientes. Además, la gestión de contratos, que abarca las etapas Precontractual, Contractual y Postcontractual, ha demostrado ser ineficiente y desorganizada, lo que puede generar demoras en la formalización de acuerdos pactados con los clientes.

Como resultado de estos problemas, la satisfacción del cliente se ha visto afectada negativamente, lo que podría tener repercusiones en la rentabilidad de la empresa.

### **3.1 Pregunta problematizadora**

¿Cuál sería la estrategia para abordar y corregir los errores recurrentes en los procesos de facturación y gestión contractual, que están teniendo un impacto negativo en la rentabilidad y la satisfacción del cliente, y que, a su vez, están generando retrasos y complicaciones en los acuerdos contractuales de Almera para el segundo semestre de 2023?

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo general**

Diseñar nuevas estrategias organizacionales con el objetivo de potenciar la eficiencia y la gestión en los procesos de contratación y facturación. Esto se llevará a cabo mediante la implementación de sistemas de seguimiento y control que aseguren una optimización previa de los procesos y el cumplimiento de los requisitos legales, lo que a su vez contribuirá al éxito sostenible de la empresa en el largo plazo.

## 4.2 Objetivos específicos

- ✓ Implementar un sistema de seguimiento de facturación electrónica para validar los pagos y reducir la morosidad de los clientes.
- ✓ Establecer un periodo máximo para la emisión de facturas electrónicas a los clientes.
- ✓ Reducir sustancial la anulación de facturas mediante la exploración de alternativas de revisión y validación previas a la generación.
- ✓ Implementar un sistema de alertas para el seguimiento de vencimientos de pólizas y documentos contractuales.
- ✓ Definir plazos específicos para la revisión y aprobación de contratos.

## 5. Delimitación

### 5.1. Delimitación espacial

La delimitación espacial de este proyecto académico está ubicada en:

“Cra 23 C #62-72 Of 1006 Edif Pranha – Manizales, Caldas”. (Almera Information Management. <https://almeraim.com/>)

#### 5.1.1. Razón social

“Almera Information Management S.A.S”.

#### 5.1.2. Objeto social de la organización o empresa Actividades a las que se dedica la empresa.

“La creación y comercialización de soluciones tecnológicas, análisis, diseño y desarrollo de soluciones tecnológicas, implementación de soluciones de software y programas lógicos, en los temas relacionados con la gestión estratégica de la innovación y el conocimiento, esto es: organización y dirección de los recursos, tanto humanos como económicos, con el fin de aumentar la creación de nuevos conocimientos, que permitan obtener nuevos productos, procesos

y servicios o mejorar los ya existentes; el desarrollo de dichas ideas en prototipos de trabajo, y la transferencia de esas mismas ideas a las fases de fabricación, distribución y uso, respondiendo a las necesidades del cliente y del mercado. y en general todas las actividades que permitan la generación de ingresos basados en servicios profesionales o desarrollo de actividades sea en la prestación de servicios o en el suministro de insumos, productos, mercancía, infraestructura y cualquier otro producto o servicio. así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero”.

### **5.1.3. Representante legal**

Jairo Hernán Parra Sepúlveda.

### **5.1.4. Descripción o reseña histórica de la empresa**

“Almera Information Management es una compañía colombiana que crea un sistema de información (software) especializado en modelos de gestión de calidad, estrategia y recurso humano, con sedes en varias ciudades del país como Bogotá, Manizales y Medellín, que inicia labores en junio de 2006, como un emprendimiento familiar en la creación de una solución para la implementación en modelos de gestión y seguimiento a la estrategia.

En agosto de 2007 se vincula al Parque Tecnológico de Software (Parquesoft) de la ciudad de Manizales, bajo el esfuerzo personal de dos hermanos y únicos socios de la empresa. Es hasta junio de 2010 que Almera permanece vinculada a Parquesoft en su proceso de consolidación como empresa e inicia una nueva etapa como empresa independiente. Hoy en día cuenta con 48 colaboradores que trabajan en diferentes áreas del conocimiento.

Almera es una compañía con amplia experiencia en modelos de Sostenibilidad y de Gestión, orientados a garantizar el cumplimiento de las estrategias organizacionales, apoyados en sistemas de información que garanticen la perdurabilidad y constante crecimiento, alineando la

estrategia organizacional y corporativa con el día a día, facilitando la incorporación y contribución de los colaboradores, garantizando y orientando a las organizaciones a una gestión basada en el control y en la medición de resultados. Integrar las iniciativas de cumplimiento y rendición de cuentas directamente con la rutina de la organización reduce el esfuerzo y el costo de implementar modelos de reconocimiento internacional en ámbitos de estrategia, operación, medición del desempeño y evaluaciones corporativas”.

#### **5.1.5. Misión**

Facilitar el cambio hacia modelos de excelencia organizacional.

#### **5.1.6. Visión**

Para el año 2025, estaremos entre las tres principales empresas en brindar soluciones tecnológicas y servicios de consultoría en la implementación de modelos de gestión, centrando los esfuerzos en el sector empresarial y educativo, donde seremos los líderes en el mercado colombiano.

#### **5.1.7. Valores corporativos**

- Servicio: “Un cliente con el que estableces una relación satisfactoria, te ayudara a crecer. Un cliente que se siente comprendido recomendará tu marca”.
- Excelencia: “Desarrollar las mejores prácticas en todos los ámbitos en que se desarrolla la empresa”.
- Integridad: “Honestidad, respeto, responsabilidad, puntualidad, lealtad. Disciplina, congruencia y firmeza en las acciones”.
- Competitividad: “Mantenerse actualizado y asumir los retos de un mercado cambiante, para posicionar nuestra marca como la #1”.

➤ Confianza: “Demostrar la capacidad para entender, resolver, responder y acompañar a nuestros clientes y trabajadores”.

## **5.2. Delimitación temporal**

Julio/noviembre 2023.

## **6. Alcance**

Para el producto de plan de mejora en el área comercial y de facturación que se adelanta en el presente proyecto empresarial, se debe tener en cuenta los siguientes productos:

1. Plan de validación para la generación de facturas electrónicas.

Alcance del producto 1:

Mediante este plan, se pretende establecer plazos internos dentro de la compañía para la generación y envío de facturas electrónicas. Este enfoque tiene como finalidad prevenir retrasos y asegurar que las facturas sean remitidas puntualmente.

2. Plan de seguimiento en los procesos precontractuales, contractuales y postcontractuales.

Alcance del producto 2:

Esta propuesta nos permitirá ejecutar un plan de acción en los procesos contractuales de la compañía. Con esta implementación, se logrará la centralización del almacenamiento, búsqueda y seguimiento constante de los contratos. Además, se podrán establecer alertas anticipadas que informarán acerca de los contratos próximos a su vencimiento, lo que permitirá una adecuada renovación y actualización de la documentación correspondiente. Esto garantizará la revisión y renovación oportuna de los contratos.

3. Proceso de validación y revisión contractual.

Alcance del producto 3:

Mediante este proceso, se busca llevar a cabo un seguimiento eficaz de todas las revisiones y modificaciones realizadas en los contratos o anexos adicionales (otrosí). El objetivo es mantener un historial completo y una trazabilidad actualizada de los mismos.

### **7. Marco teórico, Estado del arte**

En una organización, la gestión adecuada de los procesos de contratación y facturación es crucial para minimizar los riesgos legales y operativos; La desorganización en este ámbito puede generar disputas, incumplimientos de contratos e incluso pérdida de tiempo y recursos.

La facturación y la gestión de contratos son factores extremadamente importantes para cualquier organización empresarial. En este marco teórico queremos centrarnos en analizar y comprender los problemas y consecuencias que provocan la desorganización en ambas áreas empresariales.

En la opinión de (Burgoa, 2010) Las estrategias son acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero que presentan cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución, es decir, son acciones que, al momento de formularlas, requieren de cierto análisis; y que, al momento de ejecutarlas, requieren de cierto esfuerzo. (p.2).

Es por esto también que, “La organización de la empresa (...) supondrá dotar a la empresa de una estructura de manera que permita coordinar e integrar las diversas tareas que los miembros de la misma ejecutan, en orden a hacer posible el logro de sus objetivos” Según (Menguzzato y Renau, 1992, p295).

Por lo tanto, podemos concluir que la desorganización en ambas áreas mencionadas anteriormente puede tener un impacto significativo en la eficiencia de la compañía, por esta razón es importante implementar nuevas estrategias y mejores prácticas que nos ayuden a mitigar



estos riesgos y retrasos en la gestión de los procesos, tanto administrativos como comerciales, con el objetivo de buscar el éxito a largo plazo de la entidad.

### **8. Marco metodológico**

La gestión ineficiente de contratos, la falta de actualización de documentos contractuales y la desorganización en los procesos de facturación pueden tener un impacto negativo en la eficiencia operativa de una empresa y en la satisfacción del cliente. El propósito de este proyecto es abordar estos problemas mediante la identificación de las causas fundamentales, la propuesta de soluciones y la mejora general de la calidad de estos procesos.

Con el objetivo de lograrlo, se llevará a cabo una propuesta de mejora que comenzará con un diagnóstico basado en un enfoque cualitativo con alcance descriptivo. Posteriormente, se realizará una encuesta de percepción para medir la satisfacción de los clientes de Almera.

En cuanto al diseño de la encuesta, se empleará un tipo de muestreo aleatorio estratificado, seleccionando clientes de manera aleatoria pero estratificada según diferentes criterios, como la duración del servicio como cliente, con el fin de asegurar una representación equitativa. Las variables primarias para medir incluirán la eficiencia del proceso de facturación y la satisfacción general con el proceso de gestión de contratos, mientras que las variables secundarias abordarán percepciones de mejora a largo plazo, opiniones sobre el servicio al cliente, entre otras.

Esta encuesta cualitativa utilizará opciones de respuesta cerradas para facilitar el análisis de los datos recopilados. La recopilación de datos se llevará a cabo a través de una encuesta elaborada desde el sistema SGI de Almera, permitiendo el contacto eficiente con los clientes relevantes de la empresa.

La realización de esta encuesta proporcionará datos específicos sobre áreas de preocupación o insatisfacción en los procesos de facturación y gestión de contratos. Estos datos respaldarán la toma de decisiones para las mejoras necesarias, demostrando a los clientes que la empresa valora y atiende sus opiniones. Además, contribuirá a fortalecer las relaciones y la confianza con los clientes. La encuesta se diseñará para garantizar que las mejoras propuestas estén alineadas con los objetivos estratégicos de Almera, asegurando una gestión más eficaz y orientada hacia el logro de metas específicas.

**Link de acceso a la encuesta:**

<https://e.almeraim.com/survey?data=eyJhcGlrZXkiOiJlMGM5MDIjYTM3YjhhNzMyNzhmNDQ1N2FjNjhhNmNmYjgwZDIjNmIxOTM3MjMyN2NlMzMwODJhYzgwYWM0NzA3Iiwia29uYmVjdGlvbiI6InNaWRlbW8iLCJlbnRwb2ludCI6Imh0dHBzJTNBJSJGJTJGc2dpLmFsbWVhYWltLmNvbSUyRnNnaSUyRmFwaSUyRnYyJTJGIiwia29kZSI6IiJ9>

**Modelo de encuesta:**

Figura 1

Almera Information Management - Encuesta de Percepción sobre la Gestión Contractual y Facturación:  
Mejorando la Experiencia del Cliente en Almera



**Almera Information Management**  
**Encuesta de Percepción sobre la Gestión Contractual y Facturación: Mejorando la**  
**Experiencia del Cliente en Almera**

Estimado cliente,  
En nuestro compromiso constante por ofrecer un servicio excepcional, estamos llevando a cabo una encuesta de percepción para mejorar nuestra gestión contractual y proceso de facturación. Su opinión es clave para este proceso de transformación, ayudándonos a identificar áreas de mejora y asegurar que nuestras acciones estén alineadas con sus necesidades y con los objetivos estratégicos de Almera. Agradecemos sinceramente su participación. Sus comentarios son fundamentales para brindarle una experiencia aún mejor en el futuro. ¡Comencemos!

**¿Cuál es la duración de su relación como cliente con Almera?**  Más de cinco (5) años  
 Menos de cinco (5) años

**En su experiencia, ¿Cómo evaluaría la rapidez con la que Almera procesa y emite las facturas?**

- Excelente  
 Regular  
 Deficiente

**¿Ha experimentado errores en las facturas emitidas por Almera? Esto incluye errores en formas de pago, servicios sin facturar, entre otros.**

- Sí  
 No  
 Tal vez

**¿Cómo calificaría la eficiencia y facilidad del proceso de firma de contratos, expedición de pólizas y actualización de documentos contractuales?**

- Excelente  
 Regular  
 Deficiente

**¿Ha notado mejoras en la gestión contractual y de facturación de Almera durante su tiempo como cliente?**

- Sí  
 No

**¿Encuentra fácilmente acceso a sus contratos y pólizas correspondientes con Almera cuando lo necesita?**

- Sí  
 No

**¿Las facturas cumplen con las características de claridad precisa, detallada y descriptiva?**  Sí  
 No

**¿Recomendaría los servicios de Almera a amigos o colegas?**  Sí  
 No

Fuente: elaboración propia.

## 10. Resultados y/o conclusiones

Tabla 1

| Cuestionario   |                         |       |       |
|--|-------------------------|-------|-------|
| ¿Cuál es la duración de su relación como cliente con Almera? |                         |       |       |
| Orden  | Opción                  | Total | %     |
| 1  | Más de cinco (5) años   | 7     | 63,64 |
| 2  | Menos de cinco (5) años | 4     | 36,36 |

Gráfico 1

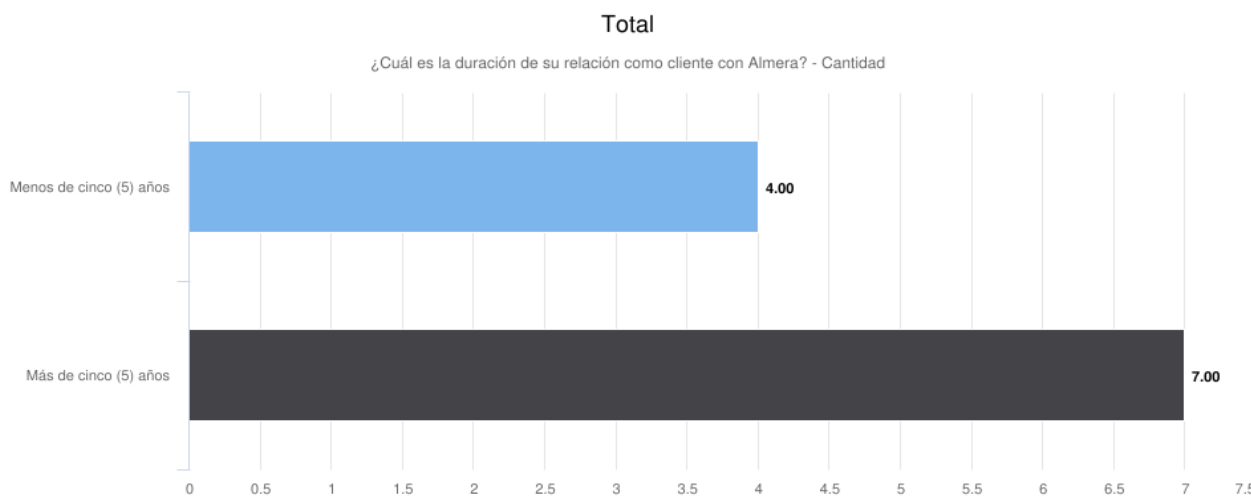


Tabla 2

| En su experiencia, ¿Cómo evaluaría la rapidez con la que Almera procesa y emite las facturas? |           |       |       |
|---|-----------|-------|-------|
| Orden   | Opción    | Total | %     |
| 2   | Regular   | 9     | 81,82 |
| 1   | Excelente | 2     | 18,18 |

Gráfico 2

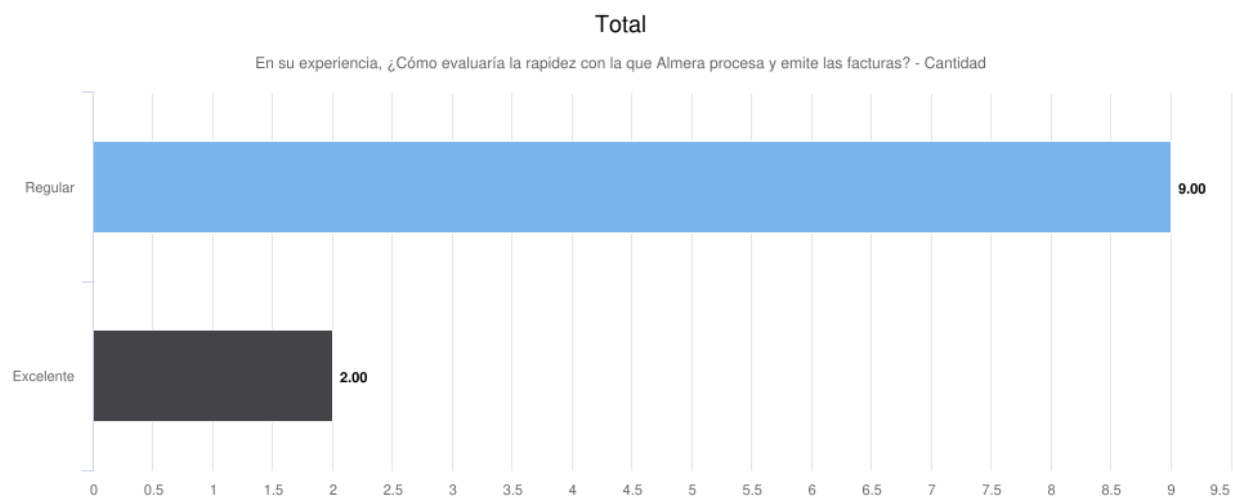


Tabla 3

| <b>¿Ha experimentado errores en las facturas emitidas por Almera? Esto incluye errores en formas de pago, servicios sin facturar, entre otros.</b> |         |       |       |  |
|--|---------|-------|-------|--|
| Orden  | Opción  | Total | %     |  |
| 1  | Si      | 8     | 72,73 |  |
| 3  | Tal vez | 2     | 18,18 |  |
| 2  | No      | 1     | 9,09  |  |

Gráfico 3

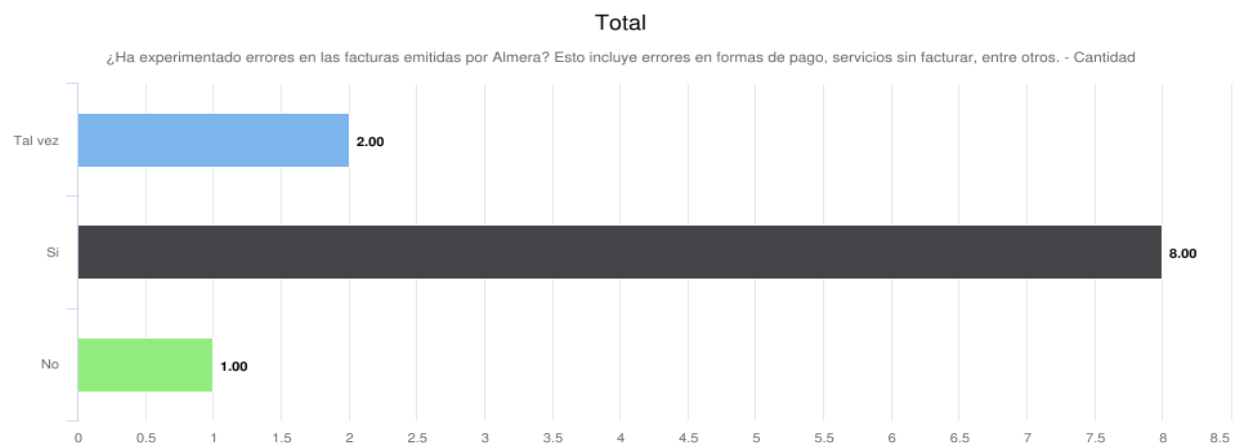


Tabla 4

| ¿Cómo calificaría la eficiencia y facilidad del proceso de firma de contratos, expedición de pólizas y actualización de documentos contractuales? |           |       |       |  |
|---|-----------|-------|-------|--|
| Orden   | Opción    | Total | %     |  |
| 2   | Regular   | 8     | 72,73 |  |
| 1   | Excelente | 3     | 27,27 |  |

Gráfico 4

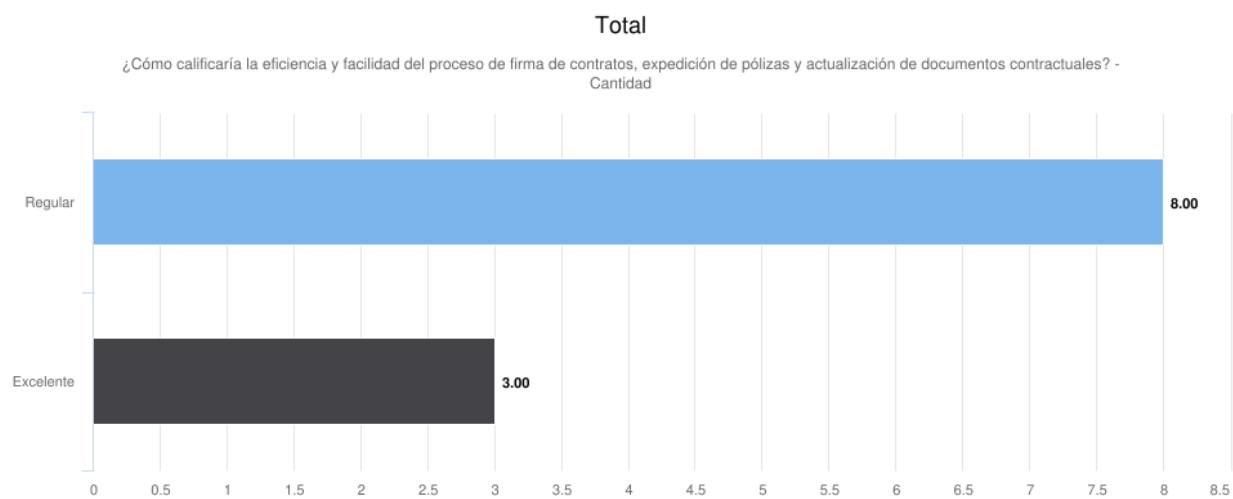


Tabla 5

| ¿Ha notado mejoras en la gestión contractual y de facturación de Almera durante su tiempo como cliente? |        |       |     |  |
|---|--------|-------|-----|--|
| Orden   | Opción | Total | %   |  |
| 1   | Si     | 11    | 100 |  |

Gráfico 5

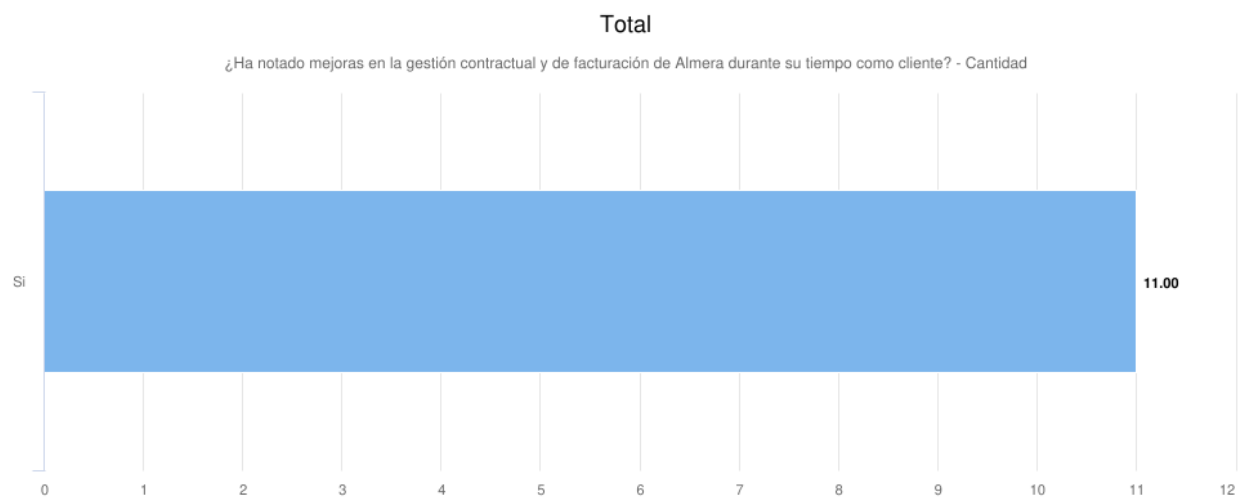


Tabla 6

| ¿Encuentra fácilmente acceso a sus contratos y pólizas correspondientes con Almera cuando lo necesita? |        |       |       |  |
|--|--------|-------|-------|--|
| Orden  | Opción | Total | %     |  |
| 1  | Si     | 7     | 63,64 |  |
| 2  | No     | 4     | 36,36 |  |

Gráfico 6

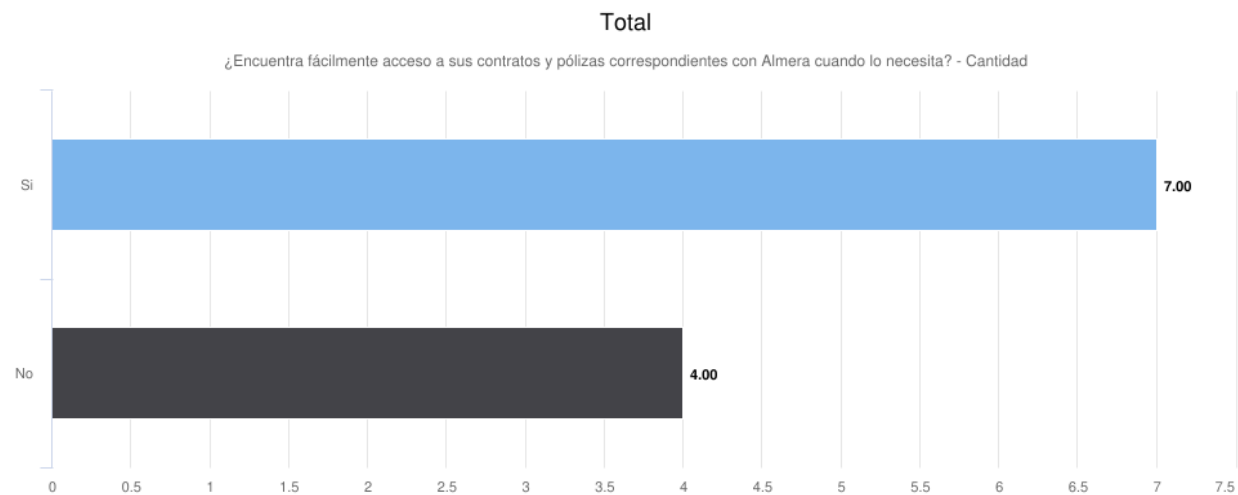


Tabla 7

| ¿Las facturas cumplen con las características de claridad precisa, detallada y descriptiva? |        |       |       |
|---|--------|-------|-------|
| Orden   | Opción | Total | %     |
| 2   | No     | 6     | 54,55 |
| 1   | Si     | 5     | 45,45 |

Gráfico 7

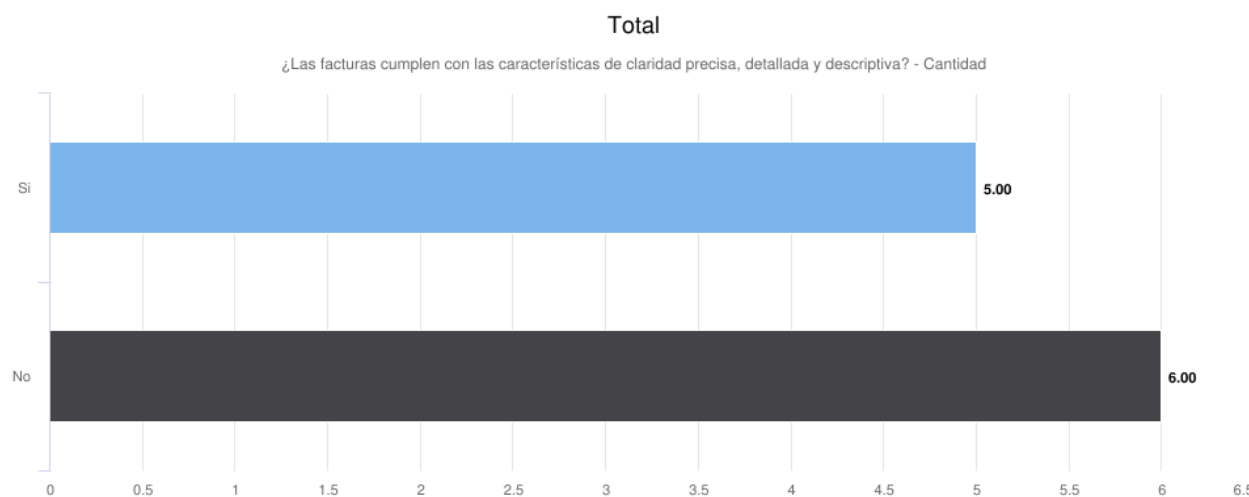


Tabla 8

| ¿Recomendaría los servicios de Almera a amigos o colegas? |        |       |     |
|---|--------|-------|-----|
| Orden   | Opción | Total | %   |
| 1   | Si     | 11    | 100 |



Gráfico 8

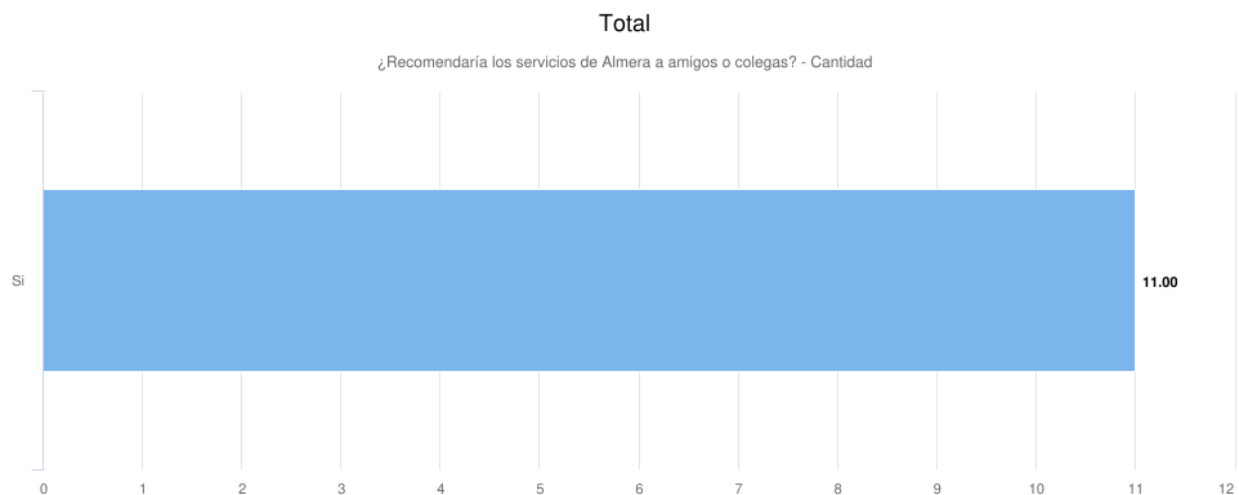
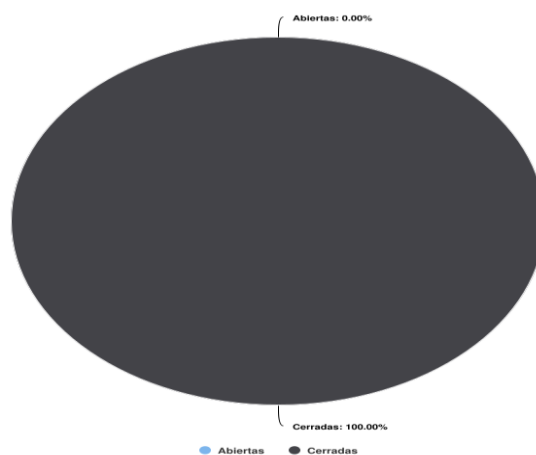


Gráfico 9



En resumen, mientras que hay áreas de mejora, como la rapidez en el procesamiento de facturas, la eficiencia del proceso de firma de contratos y la claridad de las facturas, la mayoría de los clientes que fueron encuestados han experimentado mejoras en la gestión contractual y de facturación y estarían dispuestos a recomendar los servicios que ofrece Almera. Es crucial abordar las áreas de preocupación para fortalecer la satisfacción del cliente.

▪ **Diagnostico – Ciclo 5W+H:**

Figura 2



Fuente: elaboración propia.

**Propuesta de mejora para lograr los objetivos específicos del proceso de facturación y gestión contractual de Almera:**

Para la ejecución del plan de mejora elaborado específicamente para la empresa Almera, de acuerdo con la necesidad actual con respecto a los problemas recurrentes en los procesos de facturación y gestión contractual, hemos elaborado el siguiente plan estratégico:

1. Proporcionar capacitación regular al personal encargado de la facturación para asegurar un manejo adecuado del sistema y la correcta interpretación de la información. Esto podría incluir sesiones de formación sobre los procesos internos, políticas de facturación y la correcta aplicación de formas de pago.
2. Aprovechando el sistema de gestión integral de Almera, se propone llevar a cabo una implementación en el ámbito del proceso de facturación y gestión contractual. La propuesta consiste en que el sistema notifique automáticamente a los responsables del área acerca de los plazos de vencimiento, tanto en contratos como en la actualización de documentos contractuales. Además, se sugiere la implementación de un proceso adicional que permita realizar un seguimiento mensual de la facturación correspondiente a cada cliente, con el objetivo de establecer una trazabilidad detallada de las transacciones.
3. Validar y revisar las facturas emitidas mensualmente, garantizando que sean claras, precisas y detalladas y así mismo estimar un plazo máximo de generación de facturas por periodo, con el fin de evitar retrasos.
4. Realizar auditorías periódicas internas con el fin de identificar y corregir posibles problemas a futuro en los procesos de facturación y gestión contractual, esto puede aportar a mantener precisión en la calidad de los servicios ofrecidos por Almera.
5. Mejorar el canal de comunicación con los clientes, para que estos puedan informar fácilmente sobre posibles errores en las facturas generadas y así mismo

proporcionar sugerencias de mejora, lo que a su vez permitirá abordar rápidamente cualquier problema y demostrar al cliente compromiso ante dichos procesos.

Al implementar este plan estratégico de mejora, Almera podría fortalecer sus procesos de facturación y gestión contractual, aumentando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

### **11.1. Recomendaciones**

A continuación, se presentan una serie de recomendaciones cuya implementación es fundamental para mejorar los procesos administrativos y comerciales de la empresa ALMERA.

- ✓ Se recomienda que la entidad realice un seguimiento constante de sus procesos para continuar fortaleciendo su nivel de servicio.
- ✓ Se propone implementar nuevas estrategias que permitan la adaptación y optimización constante de los procesos.
- ✓ Establecer métricas de evaluación de rendimiento en los procesos contractuales y de facturación.
- ✓ Mantener una comunicación abierta y transparente con los clientes contractuales para la resolución de cualquier problema o inquietud.

### **Bibliografía**

León, F. R., Morales, O., Ramos, J. D., Goyenechea, Á., Rojas, P. A., Meza, J., & Burga-León, A. (2017). Liderazgo orientado a la gente en call centers. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 22(43), 154–167.

<https://doi.org/10.1108/JEFAS-03-2017-0058>

Centro de Escritura Javeriano. (2020). Normas APA, séptima edición. Cali, Colombia: Pontificia

UniversidadJaveriana. [https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/manual\\_de\\_normas\\_apa\\_7a\\_completo.pdf](https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/manual_de_normas_apa_7a_completo.pdf)

Almera Information Management (2007) Almera. <https://almeraim.com/>

Tesauro. (s.f.). : thesaurus: Productividad laboral. (s. f.).

<https://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/page/concept8276>. Obtenido de 1.

<http://vocabularies.unesco.org/thesaurus/concept8276>

Organización (2023) Wikipedia. Available at:

<https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>

Asale, R.- and Rae (no date) Objeción: Diccionario de la Lengua Española,

‘Diccionario de la lengua española’ - Edición del Tricentenario. Available at:

<https://dle.rae.es/objeci%C3%B3n>

Porto, J.P. and Merino, M. (2021) Relevancia, Definición.de. Available at:

<https://definicion.de/relevancia/>

Etapas de la Contratación Cerlalc. Available at:

<https://cerlalc.org/recomendaciones-para-autores/etapas-de-la-contratacion/>

Qué es software - definición, Significado y Ejemplos (2023) Arimetrics. Available

at: <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/software>