

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE RECAUDO Y CARTERA PARA EL LOGRO DE LOS
PRESUPUESTOS ASIGNADOS EN LA EMPRESA POSITIVA COMPAÑÍA DE
SEGUROS DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA.**

**INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES EN LA COMPAÑÍA DE SEGUROS
POSITIVA**

PRESENTADO POR:

ANA SOFÍA RUEDA

ESTUDIANTE DE PRÁCTICAS PROFESIONALES DEL PROGRAMA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CÓDIGO: 2013122137

TUTOR:

Eps. CESAR ATENCIO

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

SANTA MARTA, MAGDALENA

2018

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	2
2. Generalidades de la Empresa	4
2.1 Aspectos Legales, Económicos y Organizacionales	5
2.1.1 Manuales de Funciones	5
2.1.2 Número de trabajadores: 30 Personas	5
2.1.3 Organigrama.....	7
2.1.4 Mapa Estratégico.....	7
2.1.5 Política Sistema Integrado de Gestión - SIG.....	8
2.2 Filosofía Institucional.....	10
2.2.1 Visión	10
2.2.2 Misión.....	10
2.2.3 Valores	10
2.2.4 Historia.....	10
3. Información del trabajo realizado.....	12
3.1 Descripción del área de trabajo.....	12
3.2 Descripción de las actividades asignadas	15
4. Autoevaluación.....	17
4.1 Ausencia de Saberes.....	17
4.2 Logros alcanzados	17
4.3 Reconocimientos Obtenidos	17
4.4 Análisis crítico de la experiencia en la práctica	17
5. Conclusiones.....	18
6. Recomendaciones.....	19
7. Propuesta	19
7.1 Nombre de la Propuesta.....	19
7.2 Diagnostico	19
7.3 Planteamiento o identificación del problema	22
7.4 Justificación	24
7.5 Objetivos Generales	25
7.6 Objetivos Específicos.....	25
7.7 Referentes Teóricos	25
7.8 Plan de Acción.....	39
7.8.1 Clase de Investigación	39
7.8.2 Metodología	39
7.9 Resultados Obtenidos.....	40
7.10 Conclusiones.....	45
7.11 Bibliografía.....	47
7.12 Anexos.....	48

1. Introducción

Dentro de las Políticas Institucionales de la Universidad del Magdalena se establece como requisito de grado optar por una modalidad de grado, con el fin de obtener un título profesional.

Entre las modalidades se encuentra las prácticas profesionales, la cual se escogió como opción de grado. En el siguiente informe se detalla todas las actividades desarrolladas durante la etapa de práctica profesional en la empresa “Positiva Compañía de Seguros” en la ciudad de Santa Marta.

Asimismo, se plantean propuestas de mejora al proceso de recaudo y cartera en la compañía, que propende a minimizar la tasa de clientes morosos y así aumentar la rentabilidad de la empresa.

En este sentido, se presentarán los diferentes factores que afectan la recaudación de dinero en la compañía, realizando para ello un diagnóstico donde se detallen los factores críticos internos y externos de la organización, formulando así estrategias de comunicación directa con el cliente, con la finalidad de informar, seguir y controlar la cartera vencida.

Se espera que la mejora en el proceso de recaudo de cartera de la empresa permita que la estabilidad de esta no se vea afectada por el dinero que sus clientes le adeudan, la elaboración de una eficiente gestión de recaudo proporcionará disfrutar una cartera con mayor liquidez mensual, permitiendo tomar mejores decisiones, percibir mayores ingresos y no incurrir en costos de transacción tan altos, como los que pueden generar las cuentas de cobro pendientes.

2. Generalidades de la Empresa

2.1. Aspectos Legales, Económicos y Organizacionales

Positiva Compañía de Seguros S.A. es el resultado de la cesión de activos, pasivos y contratos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) del Seguro Social a la Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros. (Seguros, 2018)

Positiva es el fruto de un proceso de transformación del Seguro Social que se inició con el documento CONPES 3456 de enero 15 de 2007 y el documento CONPES 3494 del 13 de noviembre de 2007.

Pero a su vez nuestra Compañía trae una historia forjada por La Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros que nació con la compra de Seguros Tequendama (incluyendo Tequendama Vida), por parte de Previsora S.A. El cambio de razón social quedó solemnizado el 17 de octubre de 1995 ante la Cámara de Comercio de Bogotá. Aunque la Compañía parece joven, cuenta con más de cincuenta años en el mercado, pues Seguros Tequendama de Vida se crea y constituye mediante escritura pública 375 del 11 de febrero de 1956. Desde 1995 comienza a formar parte de una de las aseguradoras más sólidas y grandes del país: La Previsora S.A. (Seguros, 2018)

Mediante la resolución 1293 del 11 de agosto de 2008, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se aprobó la cesión de activos, pasivos y contratos de la Administradora de Riesgos Profesionales del Instituto de Seguros Sociales a La Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros. A partir del 1º de septiembre de 2008 comienza a operar Positiva Compañía de Seguros S.A. (Seguros, 2018)

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

Después de una investigación de mercado, adelantada por la firma DDB, se decidió cambiar el nombre de Previsora Vida S.A. por la marca Positiva Compañía de Seguros S.A., un nombre que transmite seguridad, confianza, energía, optimismo y por supuesto, positivismo. El cambio se oficializó mediante escritura 1260 de 30 de octubre de 2008, de la Notaria 74 del Círculo de Bogotá, con la respectiva inscripción y registro mercantil que se efectuó ante la Cámara de Comercio de Bogotá en la misma

fecha. (Seguros, 2018)

Positiva Compañía de Seguros S.A. es una Compañía vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y los entes de control gubernamental. En el tema relacionado con riesgos laborales el Ministerio de Trabajo dicta regulaciones aplicables a las actividades operativas de la Compañía (ARL)

Positiva ha definido su estrategia hasta 2014 y hace seguimiento a las iniciativas estratégicas que permitirán cumplir los objetivos para determinar si cumplen con el impacto proyectado.

2.1.1. Manuales de Funciones

Instrumento de la administración del talento humano a través del cual se establecen las funciones y las competencias de los empleos que conforman la planta de personal así como los requisitos exigidos para el desempeño de los mismos.

2.1.2. Número de trabajadores: 30 Personas

Positiva Compañía de Seguros es una entidad Colombiana de riesgos laborales y de seguros de vida fundada en 2008. Positiva es el resultado de la entrega de la Administradora de Riesgos

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

Profesionales del Instituto de Seguros Sociales de Colombia a la Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros. Su sede actual se encuentra en Bogotá, Colombia.

Positiva Compañía de Seguros S.A. ofrece en el territorio colombiano seguros de vida y afiliación a empleadores y trabajadores independientes al Sistema General de Riesgos Profesionales.

En la actualidad ofrece, adicional a la Administración de Riesgos Laborales (ARL) asistencia por accidente de trabajo o enfermedad profesional, subsidio por incapacidad temporal, indemnización por incapacidad permanente, pensión por invalidez y auxilio funerario. También se puede acceder a los programas de pensiones voluntarias y salud.

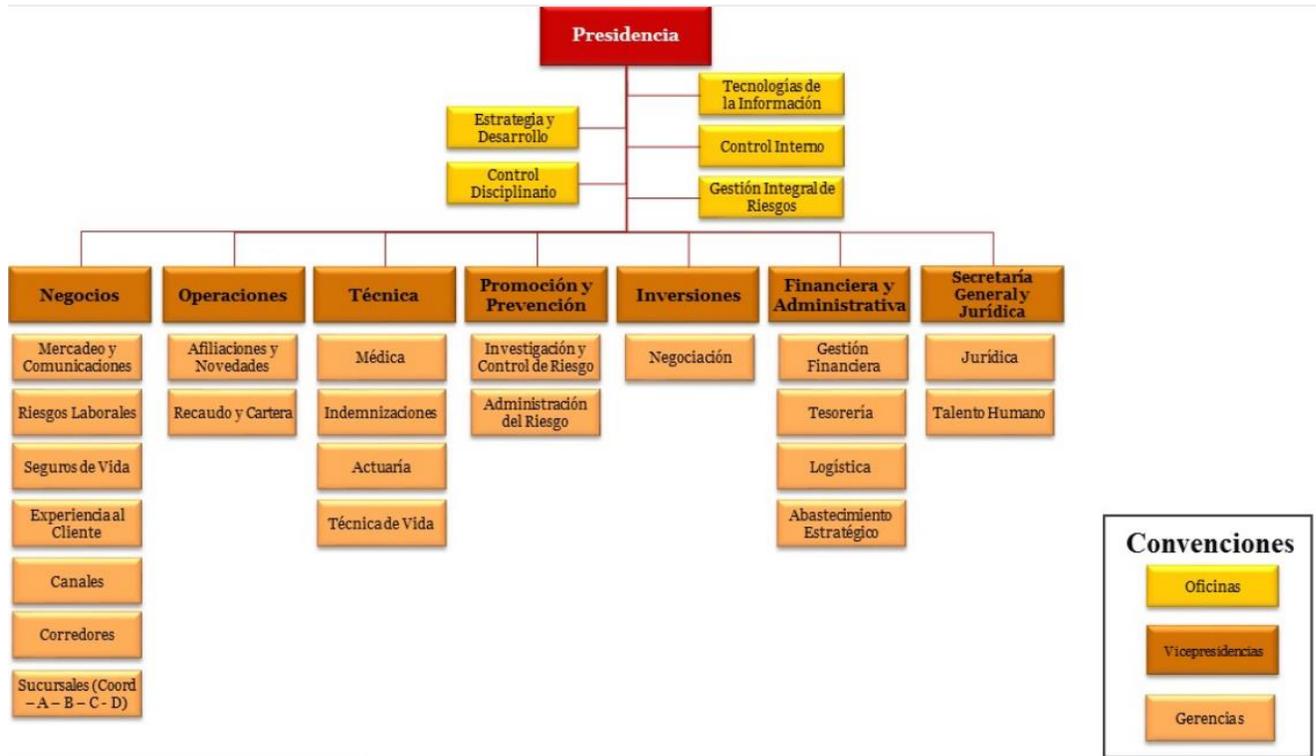
Además, Positiva es asesora en programas de salud ocupacional. Los seguros de vida amparan a personas naturales o jurídicas, y grupos familiares. Las pólizas incluyen indemnización ante accidentes personales, conmutación pensional y renta vitalicia. (Seguros, 2018)

En total, ofrece nueve ramos de productos aprobados por la Superintendencia Financiera de Colombia:

- ✓ Vida individual
- ✓ Rentas vitalicias
- ✓ Exequias
- ✓ Pensiones Voluntarias
- ✓ Administración de riesgos laborales (ARL)
- ✓ Conmutación Pensional
- ✓ Salud
- ✓ Accidentes personales

• Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

2.1.3 Organigrama



Fuente: <https://www.positiva.gov.co/la-compania/Compania/Paginas/Organigrama.aspx>

2.1.4 Mapa Estratégico



Fuente: <https://www.positiva.gov.co/la-compania/Compania/Paginas/Mapaestrategico.aspx>

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

2.1.5. Política Sistema Integrado de Gestión - SIG

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., sociedad de economía mixta con régimen de empresa industrial y comercial del Estado, cuyo objeto es la comercialización de pólizas de seguros en los ramos de vida, ha establecido unos principios fundamentales en los que se compromete con:

1. SERVICIO DE EXCELENCIA PARA LOS CLIENTES Y ASEGURADOS

Buscamos la fidelización y desarrollo de los clientes de la compañía, fortaleciendo e integrando la Promoción y prevención y la gestión integral del siniestro bajo un modelo unificado de atención. Satisfacemos los requisitos establecidos por nuestros clientes y asegurados, por el marco legal aplicable y otros requisitos vigentes, los fines esenciales del Estado, los requisitos suscritos por la organización en su estrategia, en sus políticas internas, documentación, procedimientos y objetivos los cuales se revisan con el fin de garantizar su cumplimiento.

Se proporcionan los recursos necesarios para desarrollar, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad de sus operaciones en pro del aumento de los ingresos en forma sostenible, disminución del índice de siniestralidad y garantizando la rentabilidad de las inversiones dentro de los límites de riesgo aceptado, por otra parte nos enfocamos en la optimización de los procesos de la compañía en forma sostenible para su control y mejoramiento continuo.

2. INTEGRIDAD DE LOS COLABORADORES

La alta dirección se compromete con la Seguridad y la Salud de todos los colaboradores al servicio de la Organización; a través de la identificación, evaluación y valoración de peligros y

riesgos (biomecánico, psicosocial, locativo, público y otros), generados durante el desempeño de sus labores en el entorno de trabajo, con el propósito de establecer controles por medio de programas y actividades que mitiguen la presencia de incidentes y enfermedades laborales, apoyados en una gestión continua, que mantenga la integridad de las personas para lograr trabajadores sanos, productivos y motivados.

3. UNA COMPAÑÍA SOSTENIBLE

Promovemos el desarrollo sostenible en los aspectos económico, social y ambiental orientando nuestros esfuerzos a lograr relaciones duraderas con todos los grupos de interés, gestionando mejores eficiencias con la red de proveedores, el fortalecimiento de los canales productivos y el uso de un modelo eficiente de gestión de la información. Prevenimos la contaminación ambiental, con el uso apropiado de los recursos (agua, energía eléctrica y materias primas como el papel), y la disposición final adecuada de los residuos peligrosos y no peligrosos minimizando el daño al entorno.

4. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Desarrollamos e implementamos la estrategia del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, para la atención de incidentes operativos y tecnológicos a nivel de los procesos críticos de la entidad, con los niveles de servicio establecidos en la estrategia. Gestionamos los riesgos en los procesos y en los diferentes sistemas de la organización.

5. VALOR AGREGADO CON CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

Comprometidos con sus Laboratorios de Higiene y Toxicología Industrial, con la calidad, implementación de las políticas, técnicas y procedimientos a la vanguardia del desarrollo técnico

- científico, contamos con equipos de alta tecnología, mantenidos dentro de altos estándares metrológicos que garantizan la calidad, confiabilidad y validez de sus ensayos, valoración de los factores de riesgos químicos y físicos en ambientes laborales, para los clientes.

Todo lo anterior es la declaración expresa de la voluntad organizacional frente a sus principios y compromisos con los grupos de interés soportados en el SIG y el actuar conforme a nuestros valores confianza, respeto, cumplimiento y honestidad. (Seguros, 2018)

2.2 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

2.2.1. Visión

Ser la compañía líder en seguros de personas, reconocida por la calidad de sus servicios.

2.2.2. Misión

Protegemos integralmente a las personas y a sus familias con un equipo humano competente y comprometido, ofreciendo soluciones de aseguramiento y prevención para generar valor a la sociedad.

2.2.3. Valores

Honestidad, Cumplimiento, Respeto y Confianza son aquellos Valores que guían nuestra conducta cotidiana para el cumplimiento de la Misión, la Visión y los objetivos institucionales.

2.2.4 Historia

Positiva es el fruto de un proceso de transformación del Seguro Social que se inició con el documento CONPES 3456 de enero 15 de 2007 y el documento CONPES 3494 del 13 de noviembre de 2007.

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

Pero a su vez nuestra Compañía trae una historia forjada por La Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros que nació con la compra de Seguros Tequendama (incluyendo Tequendama Vida), por parte de Previsora S.A. El cambio de razón social quedó solemnizado el 17 de octubre de 1995 ante la Cámara de Comercio de Bogotá. Aunque la Compañía parece joven, cuenta con más de cincuenta años en el mercado, pues Seguros Tequendama de Vida se crea y constituye mediante escritura pública 375 del 11 de febrero de 1956. Desde 1995 comienza a formar parte de una de las aseguradoras más sólidas y grandes del país: La Previsora S.A.

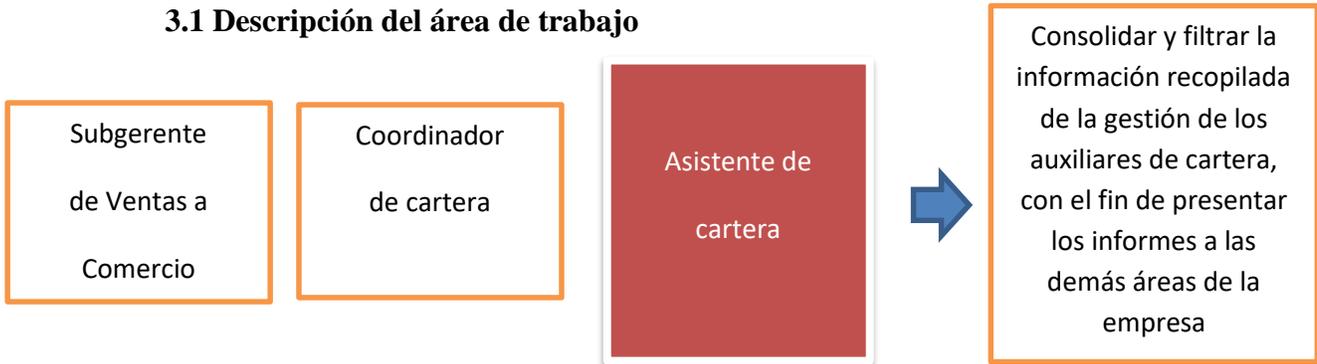
Mediante la resolución 1293 del 11 de agosto de 2008, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se aprobó la cesión de activos, pasivos y contratos de la Administradora de Riesgos Profesionales del Instituto de Seguros Sociales a La Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros. A partir del 1° de septiembre de 2008 comienza a operar Positiva Compañía de Seguros S.A.

Después de una investigación de mercado, adelantada por la firma DDB, se decidió cambiar el nombre de Previsora Vida S.A. por la marca Positiva Compañía de Seguros S.A., un nombre que transmite seguridad, confianza, energía, optimismo y por supuesto, positivismo. El cambio se oficializó mediante escritura 1260 de 30 de octubre de 2008, de la Notaria 74 del Círculo de Bogotá, con la respectiva inscripción y registro mercantil que se efectuó ante la Cámara de Comercio de Bogotá en la misma fecha.

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

3. Información del Trabajo realizado

3.1 Descripción del área de trabajo



Naturaleza del cargo

Apoyar los procesos de recaudo, cartera, afiliaciones, novedades y mantenimientos que se generan en la sucursal del Magdalena, donde es necesario este apoyo por el acumulo de labores y procesos por falta de personal. (Seguros, 2018)

Proceso	Responsabilidades
Control y Aseguramiento de Cartera	- Hace cumplir el aseguramiento de la recuperación de la cartera de la Corporación.
Seguridad y Salud en el Trabajo	Responsable de la Seguridad y Salud en el Trabajo de los colaboradores de su dependencia, participar en las actividades de capacitación e informar oportunamente todo accidente de trabajo. -Responsable del desempeño de SST de su

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

	<p>dependencia, de mantener ambientes de trabajo saludables y seguros acordes a los factores de riesgos identificados y promover la participación de todos sus trabajadores en el cumplimiento de los objetivos del Sistema.</p> <p>-Debe garantizar que el SG_SST opere bajo el cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo, en armonía con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales de que trata el artículo 14 de la Ley 1562 de 2012.</p> <p>-Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud y cumplir las normas, reglamentos, e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).</p>
<p>Respuesta a las Sugerencias, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición</p>	<p>Proyecta las respuestas a las diferentes reclamaciones emitiendo el concepto sobre la reclamación para validación de Jurídica</p>

<p>Gestión por Competencias</p>	<p>Participa en la entrevista técnica de selección y acompaña la inducción de su equipo de trabajo cuando así se requiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilita la asistencia del personal a cargo en la formación y entrenamiento programado y participa en la evaluación de su eficacia. - Asiste a las capacitaciones a las que sea convocado según el Programa de Formación anual, Plan de Inducción y Cronograma de Seguridad y salud en el trabajo - Facilita la evaluación de la eficacia de las capacitaciones recibidas. <p>Participa en las acciones orientadas a aumentar el desarrollo de sus competencias incluyendo la valoración de las mismas y cumple con sus acuerdos relacionados en el Plan individual de desarrollo.</p>
<p>Gestión de Calidad</p>	<p>Cumple lo establecido en los procesos, procedimientos y demás normatividad establecida por el Sistema de Gestión de la Calidad</p>

	- Propone acciones correctivas, preventivas y de mejora a los procesos, procedimientos y demás normatividad.
Gestión Documental	Cumple con todas las normas, proceso y procedimientos del Sistema de Gestión Documental.

3.2 Descripción de las actividades asignadas

Gestionar eficientemente el cobro y recaudo de cartera de clientes, permite la estabilidad de la compañía, que no se vea afectada por el dinero que sus clientes le adeudan. Este proceso se realiza de forma persuasiva y coactiva basados en destrezas telefónicas. Entre las actividades asignadas al cargo se tiene:

1. Proponer estrategias para asegurar el retorno y cumplimiento de las condiciones de las ventas a crédito otorgadas por los diferentes servicios de la compañía.
2. Citar y participar en el Comité de Cartera para su estudio y análisis y responder por la elaboración del acta.
3. Controlar el estado de la cartera de los diferentes servicios de la Caja y gestionar el cobro de todos los créditos que se aprueban a través de títulos valores.
4. Presentar mensualmente ante el Jefe de la Subdirección Administrativa y Financiera el informe de cartera, recaudo y las gestiones realizadas para el cobro de las mismas.

5. Asistir a las reuniones programadas por la División de Aportes y la empresa en general dando cumplimiento a lo establecido en los procesos y procedimientos documentados por el Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Presentar en los periodos y condiciones establecidas, las respectivas provisiones de cartera con el fin de ser presentados ante el Jefe de la Subdirección Administrativa y Financiera para su respectiva aprobación.
7. Presentar trimestral los respectivos índices de rentabilidad de cada dependencia ante el Jefe de la Subdirección Administrativa y Financiera.
8. Monitorear que las obligaciones reportadas a las centrales de riesgos correspondan a las que realmente hayan firmado su autorización de reportar y esté dentro del plazo establecido por la Caja.
9. Establecer mecanismos para efectuar y evaluar la eficacia de los resultados de cobranzas.
 - 9.1 Indicadores de retorno
 - 9.2 Comité mensual con los agentes financieros
10. Controlar y supervisar la modalidad de crédito de cheques posfechados y gestionar oportunamente su recaudo, de acuerdo al procedimiento vigente en la corporación.
11. Proyectar para revisión del Comité de Cartera el respectivo castigo de cartera para aprobación del Consejo Directivo.

12. Elaborar el Plan Operativo y presupuesto de ingresos y gastos del Área de Cartera efectuando el debido control presupuestal, y presentarlo dentro de los plazos establecidos a la Subdirección Administrativa y Financiera.

4. Autoevaluación

4.1 Ausencia de saberes

Dentro de las funciones en la empresa, se dificultó la comprensión de algunos indicadores de cartera lo cual perjudicó en muchas ocasiones la redacción de informes. Entre los indicadores se encuentran:

- Provisión de cartera
- Matrices de rodamiento
- Indicadores de Recaudo
- Porcentaje de cartera vencida

4.2 Logros alcanzados

Dado el buen desempeño en la empresa, el coordinador me asignó funciones más complejas, enriqueciendo los conocimientos ya adquiridos. Alrededor de tres semanas, tuve la oportunidad de liderar un equipo de trabajo, realizando comités y presentando informes de rendición de cuentas.

4.3 Reconocimientos Obtenidos

El líder de la compañía me felicitó por mi buen desempeño durante los primeros dos meses, recalcando la responsabilidad, puntualidad y orden en el puesto de trabajo.

4.4 Análisis crítico de la experiencia en la práctica

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

Culminando mis prácticas profesionales, puedo destacar el gran aporte que compañía positivo seguros ha contribuido en mi vida profesional y personal. Ha reforzado conceptos que solo conocía en la teoría y deslumbrar como está organizada un ente empresarial.

5. Conclusiones

La carrera administración de Empresas, además de enseñarnos a formarnos como profesionales, permite obtener conocimientos que se pueden colocar en práctica en la vida diaria, ya que aún sin darse cuenta se fijan objetivos y para lograrse se debe hacer una planificación de los mismos, organizare para entender el orden de ejecución bajo una dirección adecuada tanto de recursos como de acciones; controlando cada paso o proceso y obtener resultados que al ser evaluados arrojen las conclusiones finales demostrando qué es lo más adecuado o correcto.

En positiva seguros el recurso humano es la base de producción de toda la empresa, aprendiendo a ser líderes con calidad de motivar al personal que este a su lado para fomentar el trabajo en equipo y solidario, donde se destaque la responsabilidad, igualdad, ayuda mutua y desde el empleado de más bajo rango hasta el director, gerente o presidente de la organización sean tratados con humildad respeto y fraternidad ya que todos son seres humanos importantes para el funcionamiento eficaz de la empresa.

6. Recomendaciones

A nivel personal la compañía apporto una enriquecedora experiencia a mi vida laboral, afianzando conocimientos académicos. Sin embargo luego de un análisis a través de la observación pude concluir, en ciertos aspectos que debe mejorar la empresa con el fin de prosperar en calidad de rentabilidad. Expongo las siguientes recomendaciones:

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

Como auxiliar en recaudo y cartera visualizo problemas en el retorno de clientes morosos, el dinero no es recuperado en su totalidad mensualmente y por lo general, dichos saldos distorsionan la toma de decisiones óptimas de producción para la compañía y, a largo plazo, afectan la decisión de inversión. Por lo tanto se recomienda diseñar estrategias para el mejoramiento en el recaudo de la cartera en ARL y vida de la compañía de seguros positiva

7. PROPUESTA

Diseñar estrategias de recaudo y cartera para el logro de los presupuestos asignados en la empresa Positiva Compañía de seguros de la ciudad de Santa Marta.

7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

“DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE RECAUDO Y CARTERA PARA EL LOGRO DE LOS PRESUPUESTOS ASIGNADOS EN LA EMPRESA POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA”.

7.2 DIAGNOSTICO

Positiva es una compañía de seguros que es una sociedad de economía mixta y funciona desde 2008. Nace de una integración de Previsora Vida y lo que anteriormente era la ARP de la seguridad social y en 2008 se transforma en previsora vida. En 2008 cerró diciembre con 2,1 millones de asegurados y generó primas por \$137.000 millones, con dos ramos de seguros que fueron riesgos laborales y seguros de vida individual. Con el trabajo en estos 10 años logro una población asegurada de más de 6,2 millones de colombianos. (Seguros, 2018)

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

Hoy la compañía cuenta con 11 ramos de seguros por lo que se ve el crecimiento continuo de la compañía en donde están riesgos laborales, seguros de vida individual, seguro de vida grupo, seguros de accidentes personales, conmutaciones personales, seguros de salud, rentas vitalicias, pensiones voluntarias, beneficios económicos periódicos, seguro de desempleo y seguros exequibles. (Seguros, 2018)

Actualmente la compañía tiene problemas con el recaudo de cartera a nivel nacional, sin embargo para delimitar el problema nos concentraremos con la ciudad de Santa Marta. Los siguientes Gráficos resumen el deterioro de cartera de los meses agosto y septiembre en la costa caribe.

Ciudad	Agosto			Septiembre			Variación
	Cartera	Deterioro	Indice Deterioro	Cartera	Deterioro	Indice Deterioro	Porcentual
SANTA MARTA	\$ 2.142.527.401,00	\$ 1.008.970.010,50	47%	\$ 1.992.156.600,00	\$ 954.047.090,00	48%	1%
CARTAGENA	\$ 2.375.232.221,00	\$ 1.149.376.550,50	48%	\$ 2.330.870.436,00	\$ 1.087.671.198,00	47%	-2%
SINCELEJO	\$ 1.258.400.254,00	\$ 514.616.524,00	41%	\$ 1.288.827.254,00	\$ 501.640.724,00	39%	-2%
VALLEDUPAR	\$ 1.789.747.330,00	\$ 710.945.850,00	40%	\$ 1.808.950.630,00	\$ 665.836.450,00	37%	-3%
MONTERIA	\$ 1.240.835.916,00	\$ 545.900.966,00	44%	\$ 1.387.225.916,00	\$ 506.172.126,00	36%	-8%
BARRANQUILLA	\$ 4.129.767.380,00	\$ 1.484.114.510,00	36%	\$ 4.335.422.070,00	\$ 1.557.495.535,00	36%	0%
RIOHACHA	\$ 2.181.031.500,00	\$ 407.686.180,00	19%	\$ 2.141.594.500,00	\$ 396.214.650,00	19%	0%

Tabla 1 – Fuente Propia

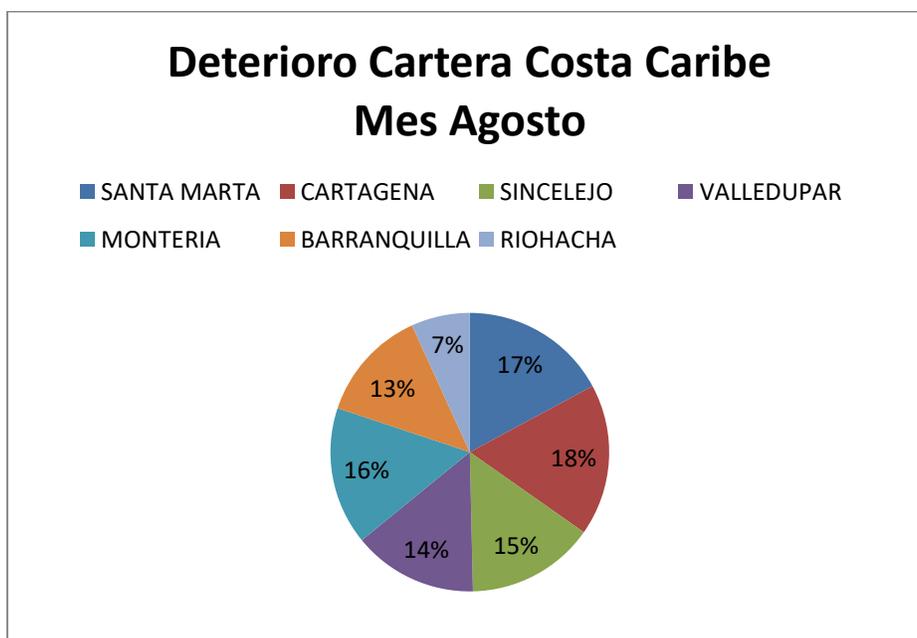


Grafico 1 – Fuente Propia

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

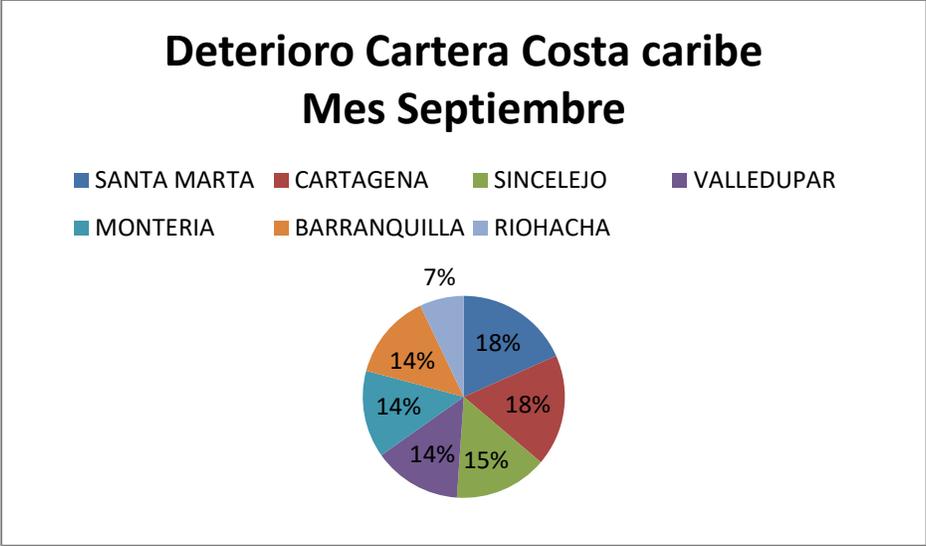


Grafico 2 – Fuente Propia

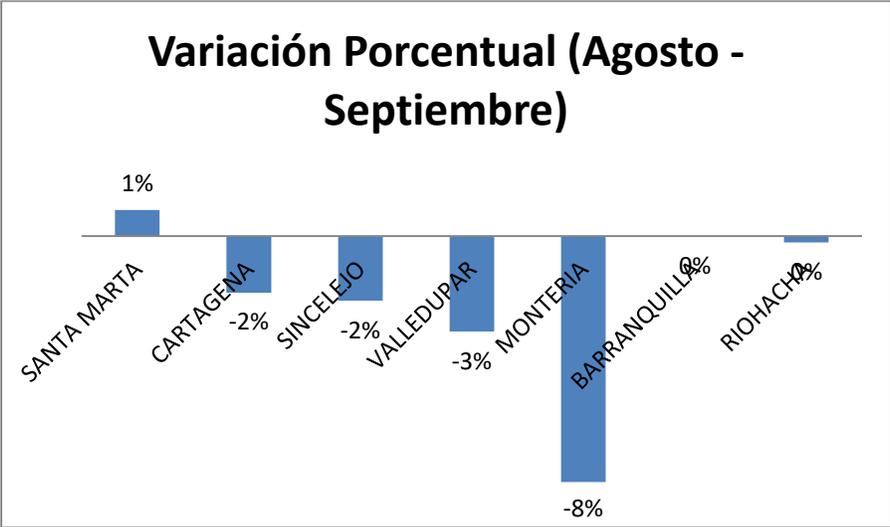


Grafico 3 – Fuente propia

De la tabla 1. Se concluye que el deterioro de la empresa en términos de recaudo y cartera ronda el 50%, un porcentaje evidentemente alto.

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

7.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En busca del mejoramiento de la gestión de servicio al cliente de Positiva Seguros es preciso realizar un mejoramiento del área de Cartera para el logro de mejores resultados y generación de valores agregados a los clientes de la compañía. Por tal razón con base en los resultados obtenidos en el análisis de la cartera de la empresa para los meses de agosto y septiembre de año 2018 , se requiere la necesidad de diseñar y aplicar un plan estratégico de mercadeo, a través del cual, se incremente el recaudo de la cartera, morosa, adelantando inicialmente, una serie de actividades, entre las que se encuentran el estudio socioeconómico de los usuarios, correos electrónicos automáticos informando a los usuarios su estado financiero con la compañía y la realización de campañas publicitarias, que permitan posicionar la imagen de la organización en la mente de los usuarios del servicio.

7.4 JUSTIFICACIÓN

- ¿Que se busca con la propuesta de mejoramiento para el área de recaudo y cartera en la empresa “Positiva Compañía de seguros”?

Se busca gestionar eficientemente el cobro y recaudo de cartera de clientes, de tal forma que la estabilidad de la empresa no se vea afectada por el dinero que sus clientes le adeudan.

- ¿Por qué se requiere mejorar el cobro de cartera en la empresa “Positiva Compañía de Seguros”?

Actualmente existe un deterioro de cartera del 50%, lo cual perjudica negativamente las utilidades de la empresa, por lo tanto es de suma importancia implementar estrategias que minimicen los clientes morosos.

- ¿Para qué se requiere mejorar el proceso de recaudo y cartera en la empresa “Positiva Compañía de Seguros”?

El objetivo es gestionar los saldos de efectivo de la empresa de forma tal que se maximice la disponibilidad de efectivo no invertido en activos fijos o existencias y hacerlo de forma tal que se evite el riesgo de insolvencia.

El flujo de efectivo puede ser un problema por eso contar con una empresa de recaudo de dinero puede aliviar su carga y ayudarle a dedicarse otras dependencias como la de ventas de contado.

- ¿Cómo se logra la implementación eficaz de estrategias de recaudo y cartera?

Con ayuda de sistemas de información robustas, como Aon acces que realiza un seguimiento y monitoreo de los clientes morosos, mediante correo electrónicos automáticos y alarmas que anuncian clientes con cartera vencida. También a través de campañas publicitarias que promocionen descuentos y ofertas que influyan sobre los clientes a pagar sus deudas.

7.5 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un programa de cobranza de la cartera líder para los clientes actuales y potenciales de Positiva Seguros permitiendo la prestación de un mejor servicio y generar indicadores de rotación y provisión de manera eficiente.

7.6 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Tomar una muestra de 10 clientes para realizar un estudio socioeconómico actual de estos.
- Diseñar estrategias mediante el software Aon Access con el fin de llevar un seguimiento de los clientes e informales de sus cuentas vencidas.
- Promocionar campañas publicitarias con el objetivo de incentivar a los clientes morosos a saldar sus cuentas.

7.7 MARCO TEÓRICO

A continuación se enumeran los referentes teóricos que soportan la propuesta de mejoramiento del área de recaudo y cartera en la empresa “Positiva Compañía de Seguros”.

7.7.1 Estudio Socioeconómico

Un estudio socioeconómico es un trabajo de investigación sobre un individuo o sociedad, que se lleva a cabo empleando técnicas métricas acerca de la situación social y económica para constatar o descartar hipótesis sobre las necesidades y características de una persona o grupo de personas.

Para las empresas e instituciones, conocer el entorno social y económico puede ser determinante a la hora de elegir un nuevo empleado, diseñar políticas públicas o acceder a un crédito. Diversos estudios demuestran cómo la situación de social, económica y familiar pueden influir en las características del individuo y los grupos. En él se combinan aspectos métricos que determina el acceso a servicios básicos, salario, poder adquisitivo, trabajos anteriores y cualquier dato estadístico; pero también la observación del investigador constituye un elemento central ya que se trata de seres humanos.

Además, el estudio socioeconómico utiliza criterios bien definidos en cada caso debido a la complejidad del mismo. Por ello, no solo se toma en cuenta el salario o los ingresos de las personas, sino también las condiciones de las viviendas, alubridad, número de habitantes por vivienda, cómo es la convivencia, qué problemas tienen,

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

entre otros. Estos estudios aportan información elemental sobre la composición de la población y sobre sus carencias o necesidades. En la planificación pública son el primer instrumento que los organismos gubernamentales y no gubernamentales deben tener en cuenta. (Lidefer, 2018)

7.7.2 Sistema de información Aon Access

Es un sistema de información que permite el monitoreo, control y gestión de clientes de acuerdo a la aplicabilidad que necesite la empresa. Aon corporation es una empresa británica proveedora de servicios de gestión de riesgo, seguros y gestión de reaseguros, recursos humanos y consultoría. Tiene su sede administrativa en Londres, Inglaterra y posee otra en Chicago (Aon Center), Estados Unidos. (AON, 2018)

7.7.3 Campañas Publicitarias

Una campaña publicitaria es una estrategia específicamente diseñada y ejecutada en diferentes medios para obtener objetivos de notoriedad, ventas y comunicación de una determinada marca, usando la publicidad.

Una campaña publicitaria es un amplio conjunto de estrategias comerciales que tienen como objetivo dar a conocer el producto o servicio que buscas ofrecer. Esto se logra a través de anuncios distintos pero relacionados, que aparecen en uno o varios medios de comunicación durante un periodo determinado. (Laboral, 2017)

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

7.7.4 Referentes teóricos relacionados con el área de recaudo y cartera

7.7.4.1 Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa que la generarán un beneficio en el futuro Forman parte del activo circulante Entre las principales cuentas que están incluidas en este rubro se encuentran:

- Clientes.
- Documentos por cobrar Funcionarios y empleados Deudores diversos.

Asimismo pueden existir algunas otras cuentas tales como " Intereses por cobrar ", " Dividendos por cobrar ", " Renta por cobrar " y otros conceptos más por cobrar Las cuentas por cobrar a clientes representan la suma de dinero que corresponde a la venta de mercancías, o la prestación de servicios a crédito a un cliente La cuenta por cobrar llamada " funcionarios y empleados " son partidas por cobrar originadas por préstamos a funcionarios de la compañía. (AREVALO, 2012)

El interés acumulado sobre documentos por cobrar y los anticipos a empleados se registran por separado como " Intereses por cobrar " De los varios tipos de partidas por cobrar que existen, las dos más conocidas son los documentos por cobrar y los clientes la cuenta de clientes y su interrelación con el ciclo de ventas y cobros.

7.7.4.2 Cartera

Una Cartera se puede definir como un conjunto títulos valores, "papeles" a gestionar, acciones cotizadas en Bolsa o no cotizadas, obligaciones, pagarés, etc., es decir, todo lo que represente un derecho financiero, de futuro o de opción.

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

A la hora de gestionar una cartera hay que tener en cuenta muchos factores que van a influir para la toma de la última decisión, que va a ser la inversión en esos determinados títulos valores: el proceso de toma de decisión para la inversión y cuáles son los baremos a basarse en la toma de esa decisión, el valor de la compensación por renunciar al consumo actual, la inflación, el deterioro de la actual capacidad de consumo, el riesgo inherente a esa inversión, etc.

El cliente de la cartera lo único que quiere es ganar dinero. Si se dice que se "bate" el índice de la Bolsa o el de la Deuda se considera que se ha hecho una buena inversión, pero eso al cliente no le importa. No hay gestión de carteras eficiente sin tener en cuenta la situación del cliente, su situación fiscal, sus preferencias, su aversión al riesgo y demás factores que nos indiquen el camino para diseñarle financieramente un "traje a medida".

Debemos conocer al cliente, ya sea persona física o institución, haciéndole preguntas de todo tipo (ingresos, mercados preferentes, fiscalidad, patrimonio, riesgo...).

Identificar cuáles son los objetivos del inversor (preferencia o aversión por el riesgo...), y sus limitaciones (pacifistas contra las industrias de guerra, árabes, verdes ecologistas, religión, en contra de petroleras, tabaqueras...).

Pero hay que sistematizar el cuestionario con ese cliente, con criterios científicos, para dejar perfectamente definidas sus preferencias y sus objetivos.

Además, el cliente quiere conocer al profesional, saber si puede confiar en él, probarle, para poder desentenderse de las inversiones y sentirse respaldado.

En este punto hay que tener mucho cuidado, ya que puede intentar deducir el sistema seguido por el profesional para la toma de decisiones de inversión con pequeñas

cantidades y prescindir en un futuro del profesional con el resto de sus inversiones, creyendo haber encontrado la solución del juego, y desconociendo que es un juego sin solución exacta, sino fruto de la experiencia y del análisis continuado de los mercados.

Dependiendo de la edad y situación del inversor vamos a catalogarlo como vemos en el siguiente gráfico, dándonos un perfil aproximado del cliente. Salvo cuestiones patológicas, hay que desconfiar de personas que no se adecuen a estos modelos.

7.7.4.3 Proceso de Concesión del crédito y la administración y recuperación de cartera.

Todo el manejo del crédito y de la cartera es un verdadero proceso que comprende cuatro etapas: estudio de la solicitud, toma de decisión, administración de la cartera y cobranza. Es necesario observar estrictamente cada una de ellas para que el resultado final sea la exitosa recuperación de la cartera. Ignorar o realizar defectuosamente este proceso ocasiona su pérdida o una serie de dificultades, a veces muy difíciles, para recuperarla. (AREVALO, 2012)

7.7.4.4 Estudio de Solicitud de crédito

Se hace con la investigación del solicitante. Consiste en verificar los datos consignados en la solicitud de crédito e investigar las cuatro Cs. (carácter o moralidad, capacidad de pago, capital y condiciones tanto internas: <contrato, monto, tasa, amortización, garantías, plazo, descuentos>; como externas: <circunstancias

sociales, políticas y económicas que pueden modificar seriamente las condiciones en que se concedió el crédito.

Para decidir si se otorga o se niega la solicitud se cuenta con tres herramientas: los resultados obtenidos de la investigación del solicitante, la aplicación las políticas de crédito y el correcto criterio de quien tiene la función de tomar la decisión.

En efecto: los resultados del análisis del perfil del solicitante deben confrontarse con las políticas establecidas por la empresa crediticia para constatar si coinciden con ellas y de no hacerlo, analizar hasta qué punto se apartan como para negar el crédito solicitado o para hacer una aplicación más flexible sin correr riesgos innecesarios e irrazonables.

La toma de esta decisión exige en la persona que ejerce esta función un alto grado de recto criterio, juicio o discernimiento, que es la cualidad de decidir pronta y acertadamente. Es en esta etapa, cuando se necesita un gran criterio para atinar en la aplicación de las políticas crediticias de la empresa con la adecuada flexibilidad, pero simultáneamente sin correr riesgos innecesarios e irrazonables. (AREVALO, 2012)

7.7.4.5 Administración de Cartera

Al conceder el crédito, se genera la cartera. Tomando un ejemplo de la generación humana, podría decirse que los genes de la cartera de los cuales depende que esté sana o enferma, son la adecuada investigación del deudor y la acertada toma de decisión. Generada la cartera es necesario realizar su seguimiento mediante una adecuada administración.

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

Administrar técnicamente la cartera es aplicar a ella las fases de la administración: a saber, planeación, organización, dirección, ejecución y control (o revisión)

Una de las más influyentes causas del deterioro de la cartera está en su poca o nula administración. Son pocos los sistemas con que se cuenta para hacer el seguimiento continuo de todos y de cada uno de los créditos otorgados. Además de esta deficiencia, hay otra: frecuentemente no se cuenta con personal en número suficiente y con la capacitación debida. (AREVALO, 2012)

7.7.4.6 Recuperación de la cartera

En el proceso de crédito las tres etapas anteriores son como una medicina preventiva.

Sin embargo, a pesar de la adecuada aplicación de ellas, muchas cuentas bien generadas se degeneran (morosidad) por diversos motivos. La cobranza es la medicina curativa.

Para que realmente la cobranza sea efectiva se requiere conocer y aplicar técnicas adecuadas.

7.7.4.7 Estructura departamento de cartera

Cualquier estructura organizacional puede ser eficiente, si se administra con el personal adecuado

Esto se puede comprobar al ver la diversidad de organización, que existe en las diversas industrias (petróleo, química, etc.) Por esto es un error clasificar una empresa o industria como centralizada o descentralizada teniendo en cuenta como único punto de vista la organización.

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

7.7.4.8 Actividades departamento de cartera

Revisión de pagos y descuentos para tener al día los estados de cuenta y para vigilar la morosidad de éstas. Evitar al máximo los descuentos que, si se vuelven crónicos, hay que reportarlos a la gerencia.

Programas de cobranza. Todos los funcionarios del departamento son responsables de vigilar para que se cumplan los planes de cobranza establecidos.

Atención de problemas especiales de pago. Las soluciones ante los problemas especiales de pago, son tomadas por el Director de Cartera, teniendo en cuenta los puntos de vista de sus inmediatos colaboradores.

Control de plazos especiales para el pago. Concederlos solamente cuando exista absoluta necesidad de hacerlo y cuando se conceden avisar oportunamente a todos los funcionarios involucrados en el caso.

Manejo de órdenes dudosas. Los pedidos que para la cobranza presentan especial dificultad por reclamos, deben ser investigados para que el Director decida qué debe hacerse.

Servicios al deudor. Frecuentemente se reciben cartas o consultas de los deudores sobre cobranzas o sus pagos. En algunas empresas se estima que toda esta correspondencia es de la incumbencia del Departamento de Cartera, para tener un mejor conocimiento de los deudores. (AREVALO, 2012)

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

7.7.4.9 Seguimiento cartera

Este seguimiento de la cartera debe determinar las causas de su mora. Por consiguiente, el análisis no puede limitarse a una simple información de tipo estadístico o contable, sino que además debe procurar el estudio de cada una de las cuentas.

La posibilidad de efectuar una correcta evaluación depende de la existencia y disponibilidad de una información adecuada. Se trata de poner en práctica procedimientos no de simple contabilidad, sino de gestión. La primera produce una Información necesaria pero histórica; la segunda es de carácter dinámico y ofrece la posibilidad de efectuar análisis pormenorizado para facilitar la toma de decisiones. El objetivo final del control de la cartera es su análisis tanto de la que está al día como de la morosa, poniendo al alcance de quienes tienen responsabilidad y poder decisorio en la administración de la cartera los elementos de juicio necesarios para mejorar la eficiencia de su gestión.

Todas las gestiones de cobranza deben ser controladas y evaluadas. Sería inútil adelantar una gestión sin un control que indique su efectividad o inoperancia y en esta forma poder hacer los ajustes para la que la gestión sea eficiente.

Un procedimiento de cobranza puede ser efectivo en determinadas circunstancias, pero obsoleto en otras. Por eso controlar los resultados de los procedimientos de cobranza. De esta evaluación puede surgir en algunos casos la necesidad de revisar las políticas de cobranza.

7.7.4.10 Causales de mora en la cartera

Altos intereses, concentración del crédito en un solo sector o en determinadas personas, sobreendeudamiento de las personas o de las empresas, concesión de créditos sin determinar el riesgo financiero, desempleo, recesión económica, nerviosismo internacional.

La función primordial del control de la cartera es lograr su recuperación rápida, segura y económica. Para lograr esto es necesario contar con un plan que abarque desde el estudio del solicitante hasta la recuperación total de la cartera. Con él se deben formular ciertos objetivos, que orienten este control y que al mismo tiempo permitan informar, corregir o acentuar ciertos aspectos del plan formulado. Los objetivos más importantes de este control son:

Evaluar cambios en las políticas de cobranza administrativa y prejudicial. Si existe un continuo y eficaz control de la cartera, especialmente en lo referente a la gestión de cobranza, se podrá analizar con base en los resultados obtenidos, si es necesario efectuar cambios en las políticas de cobranza.

Analizar los costos de operación. Como anteriormente se dijo, importa conocer los costos de la cobranza por razón de la deuda y por cliente, pues es frecuente encontrar actividades en las que los costos son superiores a las utilidades.

7.7.4.11 Definición seguros

El código de Comercio no define el Contrato de Seguro, simplemente señala sus características. El seguro es un contrato consensual mediante el cual una persona jurídica denominada asegurador, debidamente autorizada para ello, asume los riesgos que otra persona, natural o jurídica, le traslada, a cambio de una prima. (AREVALO, 2012).

7.7.4.12 Características de Orden Legal del Contrato de Seguro.

El artículo 1036 del Código de Comercio dice que “el Seguro es un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva”.

Consensual Hasta la Ley 389 de 1997, el Contrato de Seguro era solemne; la solemnidad consistía en la expedición de la póliza. El derogado artículo 1046 del Código de Comercio señalaba, “el documento por medio del cual se perfecciona y prueba el contrato de seguro se denomina póliza”. Actualmente dicho artículo asigna a la póliza funciones exclusivamente probatorias (demostrando ocurrencia y cuantía). La consensualidad responde a la mayor agilidad que demandan los negocios en el mundo moderno y se acomoda mejor al contexto del resto de legislaciones. Además evita el problema que se suscitaba con los anexos temporales, mediante los cuales se otorgaba el amparo, mientras se expedía la póliza y además mientras se hacía el pago del Seguro, esto daba lugar a no pocos problemas, pues muchas veces se vencían los anexos, sin haberse pagado la póliza ocasionando dificultades que llegaban a estrados judiciales; todo lo cual termina con la nueva característica de consensualidad que acogió el Legislador en la mencionada Ley. (AREVALO, 2012)

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

- Bilateral

Porque genera obligaciones para cada una de las partes, siendo las dos que emergen como más importantes, para el asegurador, la de pagar el Seguro, de ocurrir el siniestro, en el entendido de que haya cobertura e inexistencia de lo que la doctrina suele llamar Causales de Inoperancia del Contrato de Seguro, las cuales veremos en el capítulo pertinente y, por parte del tomador, la de pagar la prima. En su respectivo capítulo veremos con detenimiento cada una de las obligaciones de éste. 2

- Oneroso

De acuerdo con el artículo 1497 del Código Civil, el Contrato es gratuito cuando sólo tiene por objeto la utilidad de una de las partes, sufriendo la otra el gravamen; y oneroso cuando tiene por objeto la utilidad de ambos contratantes, gravándose cada uno a beneficio del otro. En el Contrato de Seguro se grava el Tomador con el pago de la prima y el Asegurador con el del siniestro. (AREVALO, 2012)

- Aleatorio

Conforme con el artículo 1498 del Código Civil, el Contrato Oneroso es conmutativo cuando cada una de las partes se obliga a dar o hacer una cosa que se mira como equivalente a lo que la otra parte debe dar o hacer; y si el equivalente consiste en una contingencia incierta de ganancia o pérdida, es aleatorio. Para nuestro Legislador el Contrato de Seguro es aleatorio, sin embargo a nivel de doctrina, el tema ha sido objeto de discusión, pues hay quienes afirman que con el desarrollo de las matemáticas y en particular de la actuaría no se entiende cómo pueda un asegurador desconocer las contingencias a las que está expuesta su Compañía, con

lo cual se desvirtúa la imposibilidad de enfrentarse a una contingencia incierta de ganancia o pérdida. (AREVALO, 2012)

La discusión, ciertamente, es sólo de tipo académico, pues está claro que para nuestro Legislador el Contrato sub-examine es aleatorio; consideramos que analizada la operación de aseguramiento individualmente no cabe duda de que allí juega el azar, pues no se sabe si ocurrirá el siniestro, ni cuándo. En los Seguros de Vida, se conoce lo primero, pero no lo segundo.

Vista la operación del seguro de manera global, el análisis es diferente, veamos el siguiente ejemplo: Es usual escuchar a los asegurados comentar indistintamente una de las siguientes situaciones: tomé mi Seguro de Automóviles hace diez años, no he hecho cosa distinta que pagar la prima y jamás he reclamado un siniestro, porque no lo he tenido; otros comentan como al tomar un Seguro sobre un automóvil que acaban de comprar, sufrieron un accidente automovilístico a las pocas cuadras del concesionario que les hizo entrega del vehículo; esto demuestra a las claras, para solo señalar este ejemplo, que el seguro individualmente considerado es aleatorio; entendida la operación de manera global, es cierto que un asegurador conoce - debe conocer - las variables de ingresos y costos que determinarán sus resultados financieros y entre estas variables se encuentran las del resultado del negocio, porque conocen la experiencia siniestral y porque las desviaciones en la siniestralidad están protegidas con el reaseguro; visto el Seguro desde su operación global, puede afirmarse que el concepto de aleatoriedad se desdibuja, pero sin llegar a afirmar, en nuestro criterio, que se elimine. Si fuere así, si tuviésemos variables en ingresos y costos tan previsibles, así sea con el apoyo de las matemáticas y su actual desarrollo,

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

no se entendería la cantidad de Compañías de Seguros que en el mundo entero han entrado en falencia. (AREVALO, 2012)

La consecuencia práctica de que el Contrato de Seguro sea aleatorio es que no se le aplica la teoría de la imprevisión consagrada en el artículo 868 del Código de Comercio, de acuerdo con el cual: “Cuando circunstancias extraordinarias, imprevistas o imprevisibles, posteriores a la celebración de un contrato de ejecución sucesiva, periódica o diferida, alteren o agraven la prestación de futuro cumplimiento a cargo de una de las partes, en grado tal que le resulte excesivamente onerosa, podrá pedir su revisión. El Juez procederá a examinar las circunstancias que hayan alterado las bases del contrato y ordenará, si ello es posible, los reajustes que la equidad indique; en caso contrario, el juez decretará la terminación del contrato. Esta regla no se aplicará a los contratos aleatorios ni a los de ejecución instantánea”. Como ejemplo práctico de la aleatoriedad en el Contrato de Seguro, tenemos el de las cotizaciones de Seguros. Si un asegurador cotiza el valor de una póliza con base en la experiencia siniestral que le presentan, siempre que sean datos ciertos y presentados de buena fe - y otorgado el Seguro - varían en el decurso del mismo las condiciones de siniestralidad, porque se aumenta la mortalidad en el país, si se trata de un Seguro de Vida, o la accidentalidad, si es un Seguro de Automóviles, el Asegurador no podrá invocar la teoría de la Imprevisión durante la vigencia del Seguro, de acuerdo con el último inciso del artículo transcrito. (AREVALO, 2012)

- Ejecución Sucesiva

Porque las obligaciones se cumplen durante la ejecución del contrato. Si bien la de pagar el valor del Seguro puede ser en un solo instante, se pueden pactar varios insta

lamentos para su pago, y además, existen otras obligaciones que se desarrollan junto con el Contrato, como la de mantener el estado d el riesgo.

7.8 PLAN DE ACCIÓN

7.8.1 Clase de investigación

Se desarrollará una investigación de tipo cuantitativa ya que se realiza un experimento con datos numéricos que arrojan resultados medibles, considerándose como el primer acercamiento a un problema dentro la identificación de las falencias con el que cuenta el positivo seguro y está generando resultados deficientes, quejas y pérdidas de clientes importantes de la compañía.

7.8.2 Metodología

Se tomó una muestra de 10 clientes morosos donde se les practico las diferentes estrategias propuestas, con el fin de analizar el comportamiento del cliente y si influía en el pago de su cartera vencida

7.8.2.1 Estudio Socioeconómico

Mediante un formato de estudio socioeconómico (Anexo 1) 10 clientes morosos diligenciaron la encuesta con el objetivo de conocer el entorno económico, social, cultural y laboral de la persona y así tomar decisiones referentes a la gestión de recaudo y cartera.

7.8.2.2 Campaña publicitaria

A través de una campaña publicitaria enviada por correo electrónico, se les informa a los clientes morosos los beneficios con que cuentan al colocarse al día con los pagos. (Anexo 2)

7.8.2.3 Sistema de información Aon Access

Por medio de Aon Access se envía a través de correos electrónicos avisos alerta a los clientes, de los pagos pendientes y notificando de las implicaciones con las centrales de riesgo por no colocarse al día.

7.9 Resultados Obtenidos

7.9.1 Estudio socioeconómico

La gran mayoría de las viviendas de origen de los clientes encuestados pertenecen al estrato 1 y 2. La mayor parte de las viviendas de los clientes encuestados cuentan con servicios básicos tales como; energía eléctrica, agua potable, alcantarillado y gas. Los clientes encuestados afirman poseer en dichas viviendas televisor, nevera, estufa y teléfono local o celular. El 85% de los encuestados se encuentra laborando actualmente. El 55% de los encuestados posee transporte propio como automóviles o motocicleta y finalmente el 85% de los encuestados devengas alrededor de 3 salarios mínimo vigente.

7.9.2 Campaña publicitaria

Se les pregunto por medio de llamadas telefónica, si observo la campaña publicitaria enviada por correo electrónico, cuál fue su reacción y si quería acceder a estos beneficios de ofertas y descuentos. Los resultados no fueron tan satisfactorios, solo 2

personas afirmaron haber observado la publicidad y se negaron acceder a los beneficios por pagar tempranamente.

7.9.3 Sistema de información Aon Access

Objetivo General:

Lograr cubrir el 100% de la cobranza de la cartera para evitar:

- Cancelación de pólizas
- Avisos de recaudo Extemporáneos
- Extracortes

Módulos u Objetos afectados

Módulo de Liquidaciones /Aon Acces/Alarmas

Funcionalidad Requerida

Que el módulo de liquidaciones de Aon Access genere un reporte como alarma automática de cobro para cartera mayores a 31 y a 45 días con una periodicidad de 15 días.

Con esta alarma se generará una comunicación electrónica vía mail, con un formato adjunto en pdf ya establecido como carta de cobro.

Descripción Detallada

Dentro del módulo de alarmas de Aon acces, debe generarse un reporte con las siguientes alarmas:

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

- Reporte cartera superior a 30 días y menor a 45 días y que sea su única cartera.
- Reporte cartera superior a 45 días.

El cliente debe recibir un único correo con el formato de cartera de 30 días menor a 45 únicamente o ya mayor a 45 y con el valor de la sumatoria de la cartera.

Campos para incluir en la alarma:

CAMPOS
ASEGURADORA
NOMBRECLIENTE/TOMADOR
ASEGURADO
ORDENEMISION
NUMEROPOLIZA
CERTIFICADO
NUMEROANEXO
RAMO
MONEDA
FECHAFACTURACION
FECHA INICIO DE VIGENCIA
EDAD CARTERA
PENDIENTEPAGOPESOS MONEDA LOCAL

- Este debe ser enviado al grupo de cartera

Reportes

Adicional a la alarma se debe generar en el módulo de liquidaciones un reporte y agregar los siguientes ítems.

- Reporte cartera superior a 30 días y menor a 45 días y que sea su única cartera.
- Reporte cartera superior a 45 días



(AON, 2018)

Debe generarse un reporte de la siguiente manera, y que se pueda exportar a Excel.



(AON, 2018)



(AON, 2018)

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

Cuando el área de cartera seleccione los clientes para el envío automático de cobranza, en un formato txt con los mismos campos especificados en la alarma; este archivo suba automáticamente a un módulo que genere una comunicación automática vía mail a estos clientes.

El mail debe contener la comunicación que informe al cliente que tiene una cartera que supera los 31 o 45 días dependiendo del caso. Anexo 1, Anexo 2.

El correo de cancelaciones de pólizas si llega uno por cada póliza y se cargara un archivo con la siguiente información: Anexo 3

CAMPOS
ORDENEMISION
ASEGURADORA
NOMBRECLIENTE/TOMADOR
NUMEROPOLIZA
CERTIFICADO
RAMO
VALOR DE LA CANCELACION

Incluido en el mail debe haber un Link que pida Usuario y Contraseña, el cual permita que el cliente pueda acceder a una ventana, que muestre en diferentes pestañas su estado de cuenta, pólizas superiores a 31 0 45 días y las comunicaciones que se le han hecho al cliente. Anexo 3

Estado de Cuenta (registros en cartera)

El estado de cuenta debe generarse con una fecha de corte que el usuario puede seleccionar o ejecutar y debe enviar un correo electrónico a todos los clientes con la siguiente estructura.

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

CAMPOS
Documento de recaudo/Orden emision
Poliza
Certificado
Aseguradora
Ramo
Moneda
Prima en la moneda de la facturación
Iva prima neta moneda local
Pendiente pago pesos moneda local

Resultados

Se descargó un demo del sistema de información Aon Access, con la meta de simular enviando correos automáticos a 10 clientes. En la experiencia se determinó que es más rápido y eficiente este método ya que el sistema hace un seguimiento automático de los clientes sin intervención del auxiliar de cartera, proporcionando un control más efectivo del proceso.

7.10 CONCLUSIONES

En el campo financiero destaca la importancia de definir acertadas políticas crediticias y de cobro ligadas de forma inseparable a los objetivos de la organización, planteados en su estrategia empresarial, su misión y visión de la empresa.

El aporte de las Cuentas por Cobrar en el grupo del Activo Corriente tiene su incidencia en el Capital de trabajo de las empresas. De allí que la cartera, representa en muchas actividades, el principal ítem de importancia financiera en los activos corrientes de una empresa.

Las ventas a crédito son ya una imperiosa necesidad si queremos captar créditos, siempre que implantemos políticas crediticias, tendremos que mantener un estricto control sobre el área de

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

crédito y la administración de las Cuentas por Cobrar, no sólo porque nos puede representar graves pérdidas, sino que es la principal y más inmediata fuente de fondos.

Al abordar el punto inicial primordial del presente trabajo se debe enfatizar y relieves la importancia y la significación de la Administración de las Cuentas por Cobrar, por la trascendencia en los controles y seguridades que ameritan ser implementados.

Si no existe una adecuada consideración de los factores antes descritos y si nuestros controles y seguridades fueran errados, nuestros planes financieros se verán seriamente afectados.

Entonces, se hace necesario revisar, evaluar y actualizar aspectos relacionados tendientes a un control efectivo de las cobranzas.

7.11 BIBLIOGRAFÍA

- AON. (26 de OCTUBRE de 2018). *AON ADMINISTRADORA DE SEGUROS*. Obtenido de <http://www.aon.com/colombia/products-and-services/risk-services/risk-services.jsp>
- AREVALO, C. V. (2012). *DESARROLLAR UN PROGRAMA DE COBRANZA LÍDER EN RECAUDO DE*. Bogota: Universidad de la Sabana.
- Laboral, E. (17 de 09 de 2017). *Enlace laboral*. Obtenido de <http://www.enlancelaboral.com/la-importancia-estudio-socioeconomico/>
- Lidefer. (21 de 05 de 2018). *Lidefer.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/estudio-socioeconomico/>
- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). *Positiva Compañía de Seguros*. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>
- LERMA, Héctor Daniel. Metodología de la investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira, 1999. p. 23-40.
- BERNAL, Cesar Augusto. Metodología de la investigación para administración y economía. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda., 2000.p. 85-126.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Presentación
 - de tesis, trabajo de grado y otros trabajos de investigación. Bogota: INCONTEC, 2006. p. 1-12. (NTC 1486)
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Referencias
 - bibliograficas para libro, folletos e informes. Bogota: INCONTEC, 2006. p. 10-15.(NTC 1160).
- PALACIOS, Fernando, Seguros Temas Esenciales. Bogota, Universidad de la Sabana, p. 12-44. CÓDIGO DE COMERCIO. 2008. Capitulo 1. p.170
- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

7.12 ANEXOS

Anexo 1

ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

ANEXO 3 FOTO

I. DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: _____
(Apellido paterno) (A. materno) (Nombre (s))

DOMICILIO: _____
(Calle) (Número) (Colonia)

(Delegación o Municipio) (Entidad Federativa) (CP)

TELÉFONO FIJO _____ Compañía contratada _____
 CELULAR _____ Plan o prepago _____
 CORREO ELECTRÓNICO _____

II. INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR (Todos los que viven en la misma casa, incluido el alumno o alumna,

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	OCUPACIÓN	ESCOLARIDAD	INGRESOS \$

III. SITUACIÓN ECONÓMICA

Gasto mensual familiar

Alimentación _____ Salud _____ Transporte _____
 Educación _____ Servicios Públicos _____ Otro _____
 Esparcimiento _____ Vivienda/Renta _____
 Tiene deudas _____ Monto total de abonos mensuales _____
(si no)

IV. ALIMENTACIÓN (Describa los alimentos que consume cotidianamente)

DESAYUNO _____
 ALMUERZO _____
 COMIDA _____
 MERIENDA _____
 CENA _____

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

ALGÚN OTRO ALIMENTO ENTRE COMIDAS _____

V. VIVIENDA

Zona _____
(Urbana/Ejidal)

Tipo de tenencia de la vivienda

PROPIETARIO

ARRENDATARIO

ADQUIRIENTE

USUFRUCTUARIO (Habita la vivienda que no es de su

ALLEGADO (Vive en una casa familiar y no paga renta)

OTROS (Especifique) _____

Servicios Públicos

LUZ AGUA

PAVIMENTO

DRENAJE

TRANSPORTE

GAS

OTRO SERVICIO _____

Espacios de la Vivienda

SALA () COMEDOR () RECÁMARAS () COCINA () BAÑOS ()

COCHERA () PATIO DELANTERO () PATIO TRASERO () OTRO* ()

*EXPLIQUE _____

Materiales de Construcción

PAREDES _____

TECHO _____

PISO _____

VI. SITUACIÓN DE SALUD (Enfermedad al interior de la familia, dependientes del padre, madre o tutor.)

NOMBRE DEL ENFERMO	PARENTEZCO CON EL	DIAGNÓSTICO MÉDICO

VII. SALUD DEL ALUMNO (A) (Incluyendo riesgos por estado de gravidez)

Padece alguna enfermedad _____

Causa de la enfermedad (en caso de que la ubiere) _____

Es derechohabiente IMSS ISSSTE OTRO _____
Recibe atención médica Sí () NO () Donde _____

HÁBITOS

Consumo bebidas alcoholicas Sí () NO () Frecuencia _____
Fuma Sí () NO () A veces () Cuántos cigarros _____
Asiste a fiestas/Antros Sí () NO () Frecuencia _____

VIII TENENCIA DE VEHÍCULO (El que exista en la familia y que dependa del padre, madre o tutor)

¿Posee vehículo particular?
MODELO MARCA

¿Posee vehículo de uso comercial?
MODELO MARCA

IX. DATOS LABORALES DEL PADRE (Si es el sostén de la familia)

1. DEPENDENCIA

- Trabaja para alguna empresa
 Trabaja de manera Independiente

2. ESTADO OCUPACIONAL

- Activo estable
 Activo inestable
 Cesante
 Jubilado o Pensionado

3. ACTIVIDAD QUE REALIZA (Indique también su lugar de trabajo)

X. SITUACIÓN OCUPACIONAL DE LA PERSONA QUE GENERE INGRESOS ADICIONALES Y VIVA EN LA

1. DEPENDENCIA

- Trabaja para alguna empresa

Trabaja de manera Independiente

2. ESTADO OCUPACIONAL

Activo estable

Activo inestable

Cesante

Jubilado o Pensionado

3. ACTIVIDAD QUE REALIZA (Indique también su lugar de trabajo)

XI. TOTAL DE INGRESOS DEL GRUPO FAMILIAR

PADRE

OTRA PERSONA

OTROS INGRESOS

Pensión Asistencial
Pensión por invalidez
Pensión de Alimentos
Apoyos Sociales

INGRESOS PER CAPITA

XII. ALUMNO O ALUMNA CON HIJOS A SU CARGO

Su cónyuge trabaja SÍ () NO () Ingresos mensuales del cónyuge

Su cónyuge vive con usted SÍ () NO () Otros ingresos

Nivel de estudios de su cónyuge Sus hijos reciben algún tipo de beca SÍ ()

Dependientes económicos NO ()

XIII SEÑALE SI HA RECIBIDO EL BENEFICIO DE ALGÚN PROGRAMA DE BECAS

() SI () NO

ANO	MONTO

XIV EVALUACIÓN GENERAL

Nombre de quien realiza el estudio _____
 Área canalizadora _____
 Teléfono celular o particular _____

FECHA Y LUGAR DE APLICACIÓN _____
 (año mes día) (lugar)

OBSERVACIONES GENERALES DE LA COMISIÓN EVALUADORA _____

EL SOLICITANTE Y/O BENEFICIARIO, MANIFIESTA QUE LOS DATOS ASENTADOS EN EL PRESENTE INSTRUMENTO SON VERDADEROS Y ACEPTA SEAN CORROBORADOS POR EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y PROFESIONALES, ASÍ COMO HACER ENTREGA DE COMPROBANTES ORIGINALES CUANDO SE LE SOLICITEN.

NOMBRE Y FIRMA DEL BENEFICIARIO

NOMBRE Y FIRMA DEL EVALUADOR

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

COMISIÓN DE EXENCIÓN

Anexo 2



Cubrimiento los 365 días del año las 24 horas del día en caso de presentarse una muerte accidental, invalidez accidental y/o desmembración.



Auxilio económico por una urgencia médica, herida abierta o fractura cuando se presente un accidente al asegurado por el uso de bicicleta.



Facilidad en la adquisición del producto con cuatro (4) opciones de valores asegurados.



El valor del seguro tiene un descuento del 30% ya incluido en el mismo.



El servidor público cuenta con la protección de Positiva Compañía de Seguros independiente del Plan Obligatorio de Salud (POS).



Una vez usado el auxilio por accidente ocurrido en uso de la bicicleta continuará la cobertura por muerte accidental e invalidez y/o desmembración hasta finalizar la vigencia de la póliza.

Alternativa de pago por PSE (pagos seguros en línea).

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>

ANEXO 3

ASUNTO: COBRO DE CARTERA SUPERIOR A 30 DIAS

Respetado señor (a)

En nuestros registros de cartera superiores a 31 días, figura pendiente de pago la suma de \$ _____; para mayor detalle de su estado de cuenta, puede acceder al Siguiete Link.

Si a la fecha ya realizo el pago de su obligación, agradecemos nos sea suministrado el soporte del mismo a la dirección de correo electrónico: co_cartera_corredor_aon@ars.aon.com.

Nos permitimos recordarles que de acuerdo con lo establecido en el código de comercio, “la mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o nexos que se expiden con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gasto causados con ocasión de la expedición del contrato y de los intereses de mora a la tasa máxima vigente en el momento que se efectúe el pago”.

Anexo 2

ASUNTO: COBRO DE CARTERA SUPERIOR A 45 DIAS

Respetado señor (a)

En nuestros registros de cartera superiores a 31 días, figura pendiente de pago la suma de \$ _____; para mayor detalle de su estado de cuenta, puede acceder al Siguiete Link.

Si a la fecha ya realizo el pago de su obligación, agradecemos nos sea suministrado el soporte del mismo a la dirección de correo electrónico: co_cartera_corredor_aon@ars.aon.com.

Nos permitimos recordarles que de acuerdo con lo establecido en el código de comercio, “la mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o nexos que se expiden con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato y de los intereses de mora a la tasa máxima vigente en el momento que se efectúe el pago”.

Anexo 3

ASUNTO: CANCELACION DE POLIZA (S)

Nos permitimos informarles que debido al incumplimiento de los compromisos adquiridos para el pago de sus pólizas de seguros, su póliza de _____ No. _____ Certificado

_____ ha sido cancelada por la compañía aseguradora -----, por mora en el pago de la prima de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1068 del código de comercio, lo que genera la terminación automática del contrato de seguros y el cobro de prima causada.

Si al recibo de esta comunicación, usted ya realizo el pago de su obligación, agradecemos nos haga llegar el soporte del mismo y le ofrecemos disculpas por las molestias causadas.

Si usted realiza el pago después de la fecha de aviso de esta cancelación, el trámite de reactivación de la póliza dependerá de la política de cada compañía de seguros, por lo tanto el pago después de esta fecha Aon no garantiza la reactivación de la póliza.

- Seguros, P. C. (26 de octubre de 2018). Positiva Compañía de Seguros. Obtenido de <https://www.positiva.gov.co/Paginas/positiva-home.aspx>