



Proyecto Capstone

Facturación POS del Consultorio de atención psicológica de UNIMINUTO Ibagué.

Cielo Katherine Parra Solano ID 633804

Yerika Andrea Riveros Bedoya ID 304225

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Centro Sur

Especialización en Gerencia Financiera

2024

Proyecto Capstone

Facturación POS del Consultorio de atención psicológica de UNIMINUTO Ibagué.

Liliana Olivera Portela

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Especialización en Gerencia Financiera

Liliana Olivera Portela

Ibagué, Tolima

2024

Contenido

1.	Resumen Ejecutivo	10
2.	Abstract	11
3.	Descripción de la compañía	12
3.1.	Reseña histórica.....	18
3.2.	Servicios:	18
3.2.1.	Atención Psicológica	18
3.2.2.	Talleres:	19
3.2.3.	Pruebas Psicológicas:	20
3.2.4.	Orientación vocacional:.....	20
3.3.	Misión.....	20
3.3.1.	Visión	21
3.3.2.	Valores Corporativos	21
3.3.3.	Principios.....	21
3.4.	Sector y actividad económica.....	22
4.	Identificación del problema	22
4.1.	Pregunta por resolver	23
5.	Objetivos	23
5.1.	Objetivo General	23

5.2. Objetivos Específicos.....	24
6. Marco Conceptual.....	24
6.1. Proceso Administrativo.....	25
6.2. Gestión Operativa.....	26
6.3. Cadena de Valor.....	27
6.4. Organización.....	27
6.5. Facturación.....	28
6.6. Control interno.....	28
6.7. Establecimiento de estándares de desempeño.....	29
6.8 Control de Ingresos.....	30
6.9. Seguimiento y cuidado de las fuentes de ingreso.....	32
6.10. Conciliación de cuentas.....	32
6.11. Determinar las necesidades de los clientes y dibujar el flujo del proceso.....	33
7. Metodología.....	33
7.1. Tipo de estudio.....	38
7.2. Fases del proceso.....	38
7.2.1. Análisis de la información.....	38
7.2.2. Reconocimiento del objeto de investigación.....	39
7.2.3. Identificación de las categorías de análisis.....	39

7.2.4. Validación y ajustes	40
7.2.5. Elaboración y validación de instrumentos	40
7.2.6. Recolección de datos	42
7.2.7. Creación de la propuesta	42
7.2.8. Socialización de la propuesta	57
7.3. Aspectos éticos	58
7.3.1. Confidencialidad y Privacidad	58
7.3.2. Consentimiento Informado.....	58
7.3.3. Integridad y Precisión.....	59
7.3.4. Propiedad Intelectual.....	59
7.3.5. Impacto Social y Económico.....	59
7.3.6. Seguridad.....	59
7.3.7. Cumplimiento Legal.....	60
7.3.8. Transparencia y rendición de cuentas.....	60
7.3.9. Mejora Continua.....	60
8. Diagnostico	60
8.1. Aspectos relevantes del diagnostico.....	60
8.1.1. Conocimiento del Entorno Operativo	61
8.1.2. Roles y Responsabilidades Claros.....	61

8.1.3. Mapeo del Flujo de Trabajo	61
8.2. Resultados del diagnostico	62
9. Plan de Acción	65
9.1. Etapas del Plan de Acción	65
9.1.1. Diagnóstico y preparación.....	65
9.1.2. Desarrollo del manual	65
9.1.3. Implementación.....	65
9.1.4. Cronograma.....	66
10. Conclusión	68
11. Recomendaciones	69
12. Referencias Bibliográficas	70
13. Anexos	76

Contenido de Figuras

Figura 1. Multi – campus UNIMINUTO Colombia (2024).	13
Figura 2. Enfoques de la investigación. (C Fernández Collado, P Baptista Lucio, 2006).....	34
Figura 3. Diagrama del proceso de Atención al usuario.....	40
Figura 4. Presentación de la propuesta con UNIMINUTO.	57

Contenido de Tablas

Tabla 1. Formato de entrevista.....	40
Tabla 2. Descripción del Proceso de Facturación POS.....	45
Tabla 3. Descripción del Mapeo de Flujo de Trabajo e Identificación de Puntos de Falla	62
Tabla 4. Cronograma de Actividades.....	66

Contenido de Anexos

Anexo 1. Aspectos relevantes del diagnostico.....	76
Anexo 2. Presentación socialización de la propuesta.	76
Anexo 3. Manual de Procedimientos de Facturación POS del Consultorio de Atención Psicologico UNIMINUTO Ibagué.....	76

1. Resumen Ejecutivo

El presente proyecto tiene como fin optimizar el proceso de facturación POS del Consultorio de Atención Psicológica UNIMINUTO Ibagué, de manera que se logre incrementar el nivel de servicio, exista disminución en el número de reprocesos y genere una información más confiable.

A partir del estudio de caso se identificó con precisión el procedimiento establecido; identificando el responsable del seguimiento, intervención, cumplimiento de indicadores y planes de mejora del proceso.

Para el cumplimiento del objetivo se inicia con la descripción del problema, al cual se llegó a partir de observaciones, entrevistas y cuestionarios a los colaboradores de matrículas y facturación.

Finalmente, se plantea de una herramienta idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de la organización, donde se especifiquen las políticas, aspectos legales, procedimientos, y controles necesarios para llevar a cabo las tareas de manera eficaz y eficiente.

Palabras Clave: Proceso, Factura, Documento equivalente, Manual, Reproceso, Rediseño, Devolución.

2. Abstract

The purpose of this study is to optimize the POS billing process of the Psychological Care Clinic UNIMINUTO Ibagué, in order to increase the level of service, decrease the number of reprocesses and generate more reliable information.

From the case study, the established procedure was precisely identified; identifying the person responsible for the follow-up, intervention, compliance with indicators and process improvement plans.

In order to achieve the objective, we began with the description of the problem, which was arrived at through observations, interviews and questionnaires to enrollment and billing collaborators.

Finally, it is proposed a suitable tool to capture the process of specific activities within the organization, where the policies, legal aspects, procedures, and controls to perform activities in an effective and efficient manner are specified.

Keywords: Process, Invoice, Invoice, Equivalent Document, Manual, Reprocess, Redesign, Return.

3. Descripción de la compañía

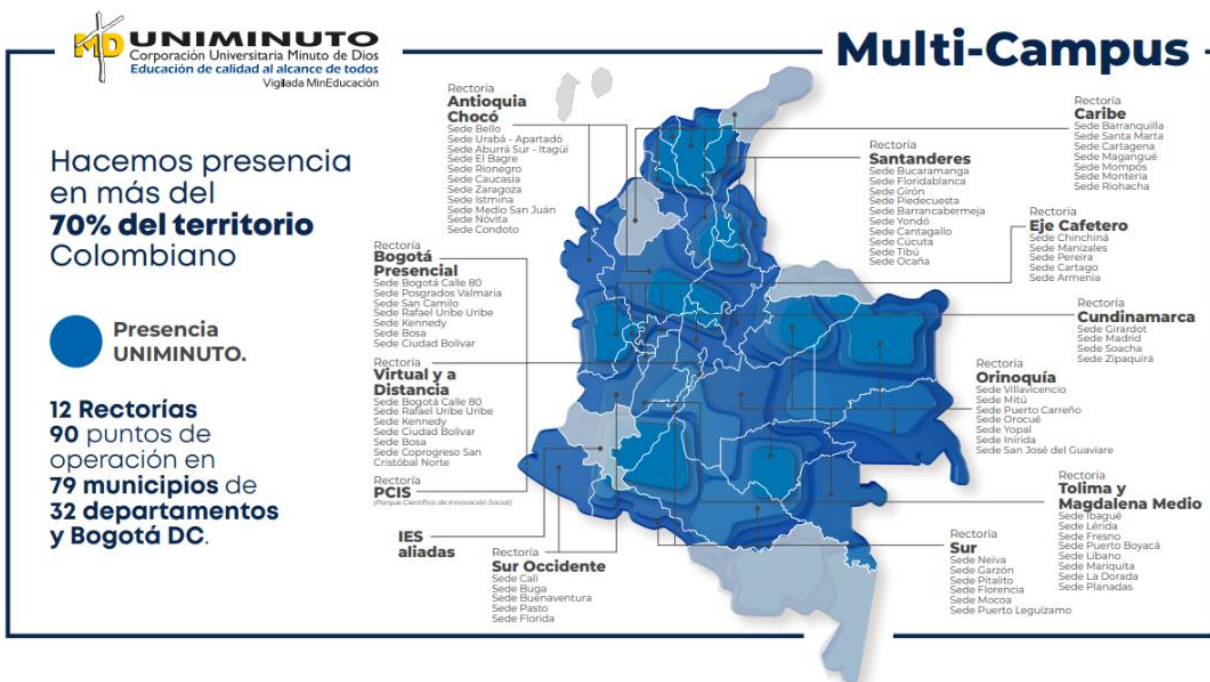
En enero de 1992 la Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO, abrió sus puertas en el territorio colombiano con el objetivo de forjar profesionales, tecnólogos y especialistas que pueden enfrentar y brindar soluciones a los diferentes retos que se enfrenta la sociedad y poder así brindar un nuevo rumbo al país.

UNIMINUTO fue fundada por el padre Rafael García-Herreros, quién inició con tan solo 240 estudiantes en la ciudad de Bogotá, ofreciendo una oferta académica en programas de Administración, Ingeniería Civil, Comunicación Social- Periodismo y las licenciaturas en Informática, Filosofía y Básica Primaria con énfasis en Estética, todo, enfocado en el desarrollo social.

En la actualidad, el presidente de esta organización es el sacerdote Diego Jaramillo Cuartas y cuenta con alrededor de más de 50 mil estudiantes en todo el territorio colombiano y ha podido graduar a 170 mil egresados. UNIMINUTO posee principios educativos basados en el evangelio, el pensamiento social de la Iglesia, la espiritualidad eudística y el carisma que siempre identifica la institución.

UNIMINUTO ofrece programas presenciales o a distancia, adaptándose a las nuevas tecnologías que permitan ampliar el acceso a educación superior dentro del territorio colombiano. Actualmente cuenta con presencia en 22 departamentos, dividida por 12 rectorías que poseen 45 centros de operación académica.

Figura 1. Multi – campus UNIMINUTO Colombia (2024).



Fuente: Elaboración propia.

La Sede Tolima nace en la ciudad de Ibagué, con personería jurídica reconocida por el Ministerio de Educación Nacional a través de la Resolución No. 10345 de 1990. Inicia su operación académica en el año 2011, con 192 estudiantes, ofreciendo Cinco programas académicos Administración de Empresas, Administración en salud ocupacional, Contaduría Pública, Licenciatura en Pedagogía infantil y Psicología.

Actualmente se encuentran adscritos a la Rectoría Tolima y Magdalena Medio los Centros de Operación Académica Ibagué y Norte del Tolima en los municipios de, Lérída, Fresno, Mariquita y Libano y en magdalena medio La Dorada y Puerto Boyacá.

El aporte regional de UNIMINUTO en su área de influencia se relaciona con su promesa de valor: “Educación de Calidad al alcance de todos”. Los programas están sintonizados con los requerimientos de cada región y son acordes con su mercado laboral, motivando a los jóvenes a permanecer en su lugar de origen y ayudar en la construcción de capital humano y social de sus comunidades.

El bajo precio de las matrículas en UNIMINUTO en sus sedes regionales y en los CERES en los que participa, expresan el sentido de responsabilidad social y la capacidad de establecer alianzas con los diversos sectores para lograr subsidiar las matrículas con aportes de UNIMINUTO, de empresarios y gremios, del ICETEX y, en algunos casos, de los gobiernos municipales y departamentales.

El Minuto de Dios tiene claro que la “Educación de calidad al alcance de todos” es una meta definitiva para el desarrollo de las personas y de la sociedad. UNIMINUTO, fiel a este compromiso, busca fortalecer su servicio con diferentes estrategias: accesibilidad a través del desarrollo de sedes locales y regionales, programas pertinentes, valor de la matrícula preferencial, financiación educativa y bajar los índices de deserción educativa. Se busca que el valor de sus matrículas sea siempre, el más bajo posible. Como entidad privada, debe tener una clara sostenibilidad económica, por lo cual se esfuerza en conseguir recursos financieros, diferentes de las matrículas, que permitan prestar un amplio servicio educativo y de proyección social a las comunidades.

Dentro de todos los planes de estudio se incluyen cursos teóricos y prácticos sobre el tema. Para ello, el Centro de Educación para el Desarrollo, CED, busca formar a la población,

con especial énfasis en comunidades académicas universitarias, y contribuir al desarrollo integral de personas, comunidades y organizaciones. Los estudiantes y docentes de UNIMINUTO prestan servicios en zonas marginadas de las ciudades y de los pueblos con el fin de contribuir al desarrollo humano y social de los mismos.

El modelo educativo plantea que los profesionales egresados de UNIMINUTO, con una mente global y acciones locales diseñen proyectos de desarrollo regional y trabajen por la superación de la pobreza con entrega, productividad y ética.

Hace 8 años, el Centro de Operación Académica Ibagué asumió el reto de apostar a la formación de profesionales a partir del reconocimiento del poder transformador de la educación inicial y de la necesidad del territorio de contar con otro centro de estudios que ofreciera este tipo de formación profesional.

Durante ocho años la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Centro de Operación Académica Ibagué, se ha caracterizado por ser una institución de educación superior incluyente y de calidad, con una oferta educativa amplia y pertinente, brindando herramientas necesarias para el crecimiento de sus estudiantes en el Tolima.

En mayo de 2011, es constituido el Centro de Operación Académica antes Centro Regional Ibagué con tres colaboradores, posteriormente la Institución Educativa abrió sus puertas al público el 22 de agosto del mismo año con 192 estudiantes que creyeron en el proyecto que apenas iniciaba. Hoy son cerca de diez mil estudiantes tolimenses que confían su formación profesional a UNIMINUTO.

La apuesta de la Institución Educativa se afianzó en Ibagué, gracias al trabajo en conjunto entre la Caja de Compensación Familiar Fenalco - COMFENALCO, ofreciendo programas técnicos profesionales y programas universitarios en la metodología de educación a distancia tradicional, el Centro Regional, abrió las puertas del bienestar para todos los ibaguereños.

Luego de la consolidación de la oferta académica de UNIMINUTO en Ibagué en 2011 y debido a la gran aceptación que tuvo esta propuesta en la ciudad, al siguiente año se arrendó la Sede Centro, convirtiéndose en eje operativo de la institución educativa. Allí se ejecutaron labores hasta mediados de 2016.

En 2015, cinco mil estudiantes deciden creer en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO, como la plataforma para construir su plan de vida y convertirse en profesionales competentes y pertinentes para la sociedad. El compromiso de los colaboradores del Centro Regional y la calidad de los procesos que se desarrollan al interior de la institución, le permiten a esta recibir la certificación ICONTEC ISO 9001: 2008. Además, en el transcurso de este año y al igual que en 2012, la buena recepción del modelo educativo que plantea UNIMINUTO en las diferentes zonas en donde tiene presencia en el país, motiva a las directivas de la organización educativa a abrir una nueva sede en la ciudad denominada Chicalá, la cual abre sus puertas para la comunidad educativa en el segundo semestre de 2015 y se convierte en el centro de operaciones de UNIMINUTO. En este lugar nace la Coordinación de Proyección Social, como una necesidad de desarrollar estrategias de intervención en comunidades, para brindar herramientas necesarias para producir innovación social en los contextos en los que tiene injerencia la corporación universitaria.

En los años 2016 y 2017, el Centro de Operación Académica antes Centro Regional amplía su presencia en otras dos sedes, las cuales se encuentran ubicadas en el barrio la Pola y en el centro de la ciudad, con la intención de dar respuesta a la oferta académica a aquellos estudiantes que optaron por formarse en UNIMINUTO. En el año 2016, se Inaugura Centro Progresía EPE, un espacio encargado de incentivar la relación con el sector externo a partir de la relación generada de las prácticas pedagógicas, proyectos de empleabilidad, emprendimiento y atención a graduados.

En 2022 la Corporación Universitaria Minuto de Dios, inicia un proceso de transformación organizacional entendiendo que las regionales o vicerrectorías han logrado una consolidación y madurez corporativa que permite generar un nuevo modelo de gobernanza institucional lo que lleva a convertir cada una de las sedes en Rectorías regionales del sistema UNIMINUTO.

Hoy, la Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO, continúa consolidándose como una propuesta de educación superior innovadora, de calidad y novedosa en el Tolima. Además de generar procesos de transformación social en comunidades vulnerables, se implanta en nuestros estudiantes el mensaje del padre Rafael García Herreros "Que nadie se quede sin servir".

11 años han permitido que UNIMINUTO Ibagué fortalezca el compromiso que tiene con el país, brindando educación de calidad al alcance de todos, se genera un impacto positivo en el desarrollo social del departamento del Tolima. Ahora, en posición de ser la Rectoría Tolima y Magdalena Medio, se pretende seguir optimizando su oferta académica, de proyección social y

de investigación, para posicionarse como uno de los mejores referentes universitarios en el Tolima.

3.1. Reseña histórica

El Consultorio de Atención Psicológica UNIMINUTO Ibagué es un espacio centrado en la Promoción de la salud mental, la escucha activa, la orientación e intervención psicosocial, propendiendo por la prevención de factores de riesgo; teniendo presentes los diferentes enfoques: Enfoque de desarrollo basado en derechos humanos, Enfoque de curso de vida, Enfoque de Género, Enfoque diferencial poblacional y Enfoque psicosocial. Fue fundado el 30 de septiembre del 2019 en la Sede Pola: carrera tercera número 4 -39 l Ibagué, como una propuesta basada en el reconocimiento y respeto por la diferencia, desde donde se abordarán las necesidades en salud mental de comunidades diversas, que puedan impactarse mediante el acceso a las actividades individuales y colectivas de promoción y prevención y al servicio de Psicología, en el marco de la Política de Nacional Salud Mental.

El Consultorio de Atención Psicológica UNIMINUTO Ibagué ha identificado como objetivo principal ofrecer servicios profesionales de atención, orientación e intervención psicológica a poblaciones económica y socialmente vulnerables.

3.2. Servicios:

3.2.1. Atención Psicológica

Se define como un espacio centrado en la escucha, orientado a la evaluación, diagnóstico e intervención de condiciones especiales de salud mental, a través del desarrollo de estrategias terapéuticas que redunden en la solución del problema y el alivio del malestar psicológico presentado por quien o quienes solicitan el servicio.

La atención se oferta a nivel individual, familiar y de pareja. El proceso de atención se desarrolla entre 10 a 16 sesiones máximo, teniendo en cuenta que la valoración puede llevar de 1 a 3 sesiones (evaluación y valoración inicial).

La duración de cada sesión es de 45 minutos, y siempre se lleva a cabo por el Profesional. Los casos que se consideren de alta complejidad o urgentes, solo serán recibidos para valoración inicial y posterior remisión a la EPS o IPS a la cual se encuentre adscrito el consultante.

3.2.2. Talleres:

Este servicio se oferta a la comunidad en general. Las temáticas estarán determinadas por las necesidades detectadas en dicha población, y las definidas por el grupo de profesionales del Centro. Entre las temáticas se han establecido las siguientes:

- Manejo de Duelo.
- Desarrollo de Habilidades Sociales.
- Talleres de estimulación para adultos mayores.
- Relaciones de pareja.
- Taller sobre Regulación Emocional.
- Estrategias de afrontamiento.
- Prevención de Consumo de sustancias Psicoactivas.
- Prevención del uso abusivo de redes sociales e internet.
- Prevención y promoción en salud mental (promotores de vida).
- Estrés laboral - Prevención del suicidio.
- Convivencia y prevención de violencias.
- Orientación Vocacional y proyecto de vida.

3.2.3. Pruebas Psicológicas:

Es la evaluación que se realiza con el objetivo de obtener manifestaciones de la estructura psíquica de la persona. La prueba psicológica se realiza con criterios de psicometría y es estandarizada. De acuerdo con las respuestas del individuo al finalizar la evaluación obtendrá un puntaje que podrá compararse con unas estadísticas y criterios de evaluación.

3.2.4. Orientación vocacional:

Programa diseñado con el fin de Generar opciones de continuidad educativa, para los jóvenes de Instituciones de Educación Media de la ciudad de Ibagué, orientada a la consolidación de proyectos personales y profesionales, mediante estrategias de intervención individuales y colectivas. Las actividades grupales, se realizan para sensibilizar tanto a estudiantes como a padres de familia, sobre aspectos relacionados con la importancia de la toma de decisiones para el proyecto de vida y la continuidad estudiantil.

3.3. Misión

Propender por la salud mental de las personas y comunidades, mediante estrategias de promoción, prevención e intervención accesibles, pertinentes y oportunas, mejorando la calidad de vida del individuo, la familia y el entorno, a través de acciones individuales, colectivas, sociales y educativas.

3.3.1. Visión

Seremos reconocidos como referente a nivel nacional, por la prestación de servicios de salud mental con calidad y por el impacto de las acciones que fortalecen la composición del tejido social, mediante la investigación y las estrategias de intervención, promoción y prevención.

3.3.2. Valores Corporativos

- **Respeto:** Reconociendo y valorando a todos por su condición humana.
- **Profesionalismo:** Manifestado en un ejercicio ético, responsable y comprometido.
- **Amor:** Conforme al principio de Humanismo Cristiano de UNIMINUTO, expresado en la gestión a favor de las comunidades en condición de vulnerabilidad.
- **Actitud de Servicio:** Reflejado en la prestación de servicios, que cumplen los atributos de calidad en salud, desde el compromiso social.

3.3.3. Principios

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios cuando así lo requiera.
- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin retrasos que afecten su salud.
- **Seguridad:** Expresada en una atención de calidad, que minimiza los riesgos para la salud de los pacientes.
- **Pertinencia:** Garantizando que los usuarios reciban el servicio que requieren.
- **Continuidad:** Brindando servicios acordes a las necesidades de los pacientes, de forma lógica y secuencial.

- Igualdad: Reconociendo como iguales a todas las personas, sin ningún tipo de discriminación.
- Humanización: Cuidando en el proceso de atención, la dignidad del ser humano

3.4. Sector y actividad económica

Sector Salud.

4. Identificación del problema

La Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Ibagué, preocupada y con interés especial en contribuir de forma responsable a mejorar los procesos de salud mental de la población Ibaguereña, consideró necesaria la creación del Consultorio de Atención Psicológica, como una propuesta basada en el reconocimiento y respeto por la diferencia, desde donde se abordarán las necesidades en salud mental de comunidades diversas, que puedan impactarse mediante el acceso a las actividades individuales y colectivas de promoción y prevención y al servicio de Psicología, en el marco de la Política de Nacional Salud Mental. La calidad de atención del Consultorio de Atención Psicológica UNIMINUTO Ibagué, se enfatiza en dos dimensiones: dimensión técnico-científica y la dimensión administrativa.

La eficiencia administrativa es fundamental para el funcionamiento óptimo de cualquier institución, y el Consultorio de Atención Psicológica UNIMINUTO Ibagué no es una excepción. Sin embargo, las dificultades en la gestión administrativa, particularmente en los procesos de admisiones, ventas y control financiero, han sido evidentes, la falta de control, demoras en la

contabilización y errores recurrentes en la digitalización son problemas que afectan la eficacia y la productividad.

Todo esto es resultado de la falta de métodos explícitos y controlados para el desarrollo de las actividades pertinentes de cada proceso, lo que conlleva a la ocurrencia de situaciones estresantes, alta rotación de personal y prácticas laborales ineficaces que afecta la calidad del servicio ofrecido.

A partir del 2021, los errores en la compensación de la caja, duplicidad de facturas, registros de contabilización y cierre de claves han sido recurrentes, generando reprocesos que impactan negativamente los indicadores financieros y el control de ingresos del Consultorio de Atención Psicológica UNIMINUTO Ibagué.

4.1. Pregunta por resolver

¿Qué herramientas se pueden utilizar para minimizar los errores en el proceso de facturación POS y mejorar la precisión en los registros financieros del Consultorio de Atención Psicológica de UNIMINUTO?

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

- Optimizar el proceso de facturación del sistema POS en el consultorio de atención psicológica de UMININUTO, mediante el diseño y la implementación de una

herramienta metodológica integral. Esta herramienta se enfocará en mitigar y controlar todas las etapas del proceso de facturación para garantizar una operación más eficiente y precisa.

5.2. Objetivos Específicos

- Analizar detalladamente el proceso de facturación y sus etapas en el consultorio de atención psicológica de UMININUTO, identificando los puntos críticos y las posibles áreas de mejora.
- Identificar las causas subyacentes de las demoras existentes en el proceso de facturación del consultorio, realizando un análisis exhaustivo de los obstáculos actuales para la eficiencia en el proceso.
- Proponer y diseñar soluciones específicas y prácticas para abordar las dificultades presentes en el sistema del consultorio. Estas alternativas de mejora estarán centradas en optimizar la velocidad y precisión del proceso de facturación.
- Implementar un programa de capacitación integral para el personal administrativo, con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos en el proceso de facturación. Este programa servirá como base para la adopción efectiva de las mejoras propuestas.

6. Marco Conceptual.

El análisis de procesos es importante para la mejora de procesos y también es un componente de la evaluación del desempeño; para lo cual se basa en un enfoque metódico para

analizar el proceso, que identifica oportunidades de mejora, documenta el proceso, lo evalúa para detectar brechas de desempeño, rediseña el proceso para eliminar brechas e implementa cambios; teniendo en cuenta que la mejora continua es el objetivo.

El análisis de procesos es la documentación detallada y la comprensión de cómo se realiza el trabajo y cómo se puede rediseñar. Para lo cual se emplea un método sistemático que consta de identificar oportunidades, definir el alcance, documentar el proceso, evaluar el desempeño, rediseño del proceso e implementar los cambios.

A continuación, se definirán algunos conceptos empleados en el desarrollo del proyecto y las dimensiones de la temática trabajada:

6.1. Proceso Administrativo

Una organización como entidad social representa una estructura cuyos elementos deben coordinarse: personas, actividades y gestión.

El proceso administrativo recoge los conocimientos necesarios para que sean aplicados y relacionados en las diferentes actividades que influyen en la empresa (Barrera 2018). Es decir, que implica determinar una serie de pasos para lograr el objetivo, con base en toda la investigación y desarrollar un plan de acción detallado a implementar.

La función de planeación requiere de la definición de metas, establecimiento de estrategias y desarrollo de planes para coordinar las actividades; la función de organización determina qué debe hacerse, cómo se hará y quién deberá hacerlo; la función de dirección

implica dirigir y motivar a los participantes y resolver conflictos; y el control, vigilar las actividades para asegurarse de que se cumplan conforme a lo planeado (Gonzalez 2010).

6.2. Gestión Operativa

Munch (2010), en su obra establece que la gestión operativa es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos, la cual contribuye a proporcionar lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos y realizar la actividad con la mayor eficiencia. Asimismo, la gestión se refiere al desarrollo de un proceso o un conjunto de procedimientos implementados para lograr un objetivo específico, que está conformado por todos los esfuerzos de la organización y las funciones institucionales, globales e integradas del grupo.

Por otra parte, Krajewski, Ritzman y Malhotra (1999), enfoca la importancia crucial de gestionar los procesos organizacionales para satisfacer las necesidades de los clientes. Cada área de una organización tiene una serie específica de procesos en ejecución, y entender cómo estos procesos se diseñan y gestionan es fundamental para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente en cualquier empresa.

Las organizaciones pueden utilizar una estrategia basada en procesos con una perspectiva amplia de los mismos, tener una mejor comprensión de cómo funciona y más precisión en los

datos. En consecuencia, puede gestionarse eficazmente, siendo una ventaja competitiva con respecto a la administración y operación de procesos centrales con responsabilidad y efectividad.

6.3. Cadena de Valor

Según J Quintero, J Sánchez (2006), el concepto de Cadena de valor hace referencia al trabajo acumulado de los procesos de una empresa a través de su interacción para la producción de un bien o servicio que tiene como objetivo satisfacer un conjunto de necesidades. Adicionalmente, la visión de los procesos refiere a la necesidad de complementar la estrategia corporativa con la concepción de que cada proceso debe agregar valor para los clientes.

La idea de una cadena de valor fortalece el vínculo entre los procesos comerciales internos, los clientes y los proveedores externos en la relación entre proceso y desempeño. Para ello es necesario comprender que un proceso; así como permitir clasificar los procesos en procesos centrales y de soporte, donde el primero se refiere a la cadena de actividades que entregan valor a los clientes externos; y los procesos de apoyo proporcionan recursos y entradas para los procesos centrales y, por lo tanto, son esenciales para la gestión empresarial.

6.4. Organización

Luhmann (1997: XXIII) define la organización como un sistema compuesto por complejos decisionales, cuestiona la congruencia entre decisión y acción, afirmando que decidir es probar las alternativas, ignorando así el proceso de diseño del observador, resulta conveniente

entender las decisiones más bien como diseños. Efectivamente no toda acción humana o empresarial requiere de un diseño formal, mínimo implica una toma de alternativa.

Para Chiavenato (1.989, p.360), las organizaciones son una forma dominante de institución en la sociedad, es la manifestación de una sociedad altamente especializada, en la cual se compromete la atención, tiempo y energía de numerosas personas.

Se dice que una organización es tan efectiva como sus procesos, por lo que es crucial comprender la complejidad y significado de los procesos que se desarrollan dentro de una organización, así como sus objetivos específicos, interacciones con otros procesos, flujos de información, relaciones con clientes y proveedores internos y externos.

6.5. Facturación

Se conoce como facturación al proceso de emisión de facturas por parte de un profesional, autónomo o empresa, regulado por la dirección de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, la cual señala que todo profesional, empresario o entidad que preste un servicio o venda un bien, se encuentra obligado a emitir factura y guardar una copia de acuerdo con lo establecido en la ley 1231 de 2008 (DEBITOOR, 2016).

6.6. Control interno

Mejía, (2006), define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

Chiavenato, (2004) Sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.

Dentro de las funciones del control interno se puede decir que busca proteger los recursos de la organización orientado hacia una buena administración y gestión ante los posibles riesgos en los cuales se encuentran expuestos y que puedan impactar de manera significativa estos; fomentar la eficiencia y eficacia en cada una de las funciones que ejecuta la empresa con la intención de alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

La primera característica de un sistema de control interno es el plan de organización. Para que este sea efectivo debe ser simple y flexible. Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que pertenecen a ella. La claridad en la distribución de funciones dentro de una organización permite que no se presenten cuellos de botella que afecten al proceso final del servicio prestado.

6.7. Establecimiento de estándares de desempeño

Para Griffin (2007), enuncia en su obra que el primer paso en el proceso de control es definir los estándares, definiéndolo como un objetivo con el que se compara el desempeño subsecuente, recalca como característica principal que los mismos deben expresarse en términos

mensurables, además deben ser consistentes de manera que permitan detectar desviaciones antes de su ocurrencia real para que sea posible evitarlas promoviendo las acciones apropiadas en concordancia con los objetivos y metas pre establecidas por la organización.

De igual forma los autores Koontz, Weihrich y Cannice, (2012), indican que siendo los planes los criterios frente a los que los gerentes diseñan sus controles, lógicamente el primer paso del proceso de control será establecer esos planes; se puede denotar también que los estándares son los puntos seleccionados de todo un programa de planeación en los que se establecen medidas de desempeño para que los administradores reciban indicios sobre cómo van las cosas y no tengan que vigilar cada paso en la ejecución de los planes.

La importancia de las revisiones de desempeño permite a los empleados y gerentes identificar y discutir áreas donde se puede mejorar el desempeño.

6.8 Control de Ingresos

Escobar, Quintanilla & Velásquez (2009, p. 7) explica que “El ciclo de ingresos de una empresa se constituye por todas aquellas actividades que se requieren realizar para cambiar por efectivo, con los clientes los productos y servicios”.

Una de las mayores responsabilidades que tienen que desarrollar los líderes empresariales consiste en dominar por completo el área financiera de los negocios, saber con precisión el estatus de las finanzas en sus empresas y gestionarlas correctamente.

Como una necesidad de los negocios, la claridad acerca de las entradas y las salidas de dinero es un requisito elemental para lograr una exitosa vida para una compañía. Si existe una plena conciencia de los recursos que hay en arcas, siempre será más sencillo asignar las cantidades precisas para cada área al interior de la empresa, planear nuevas estrategias y visualizar a futuro el desarrollo y crecimiento de su propuesta de valor.

Por otra parte, el conocer las cifras exactas del dinero con que se cuenta ayuda a que no se realicen gastos innecesarios o arriesgados. Con un buen control de ingresos y egresos es más factible planear presupuestos, asignar gastos y prever el paulatino crecimiento del negocio.

El control de ingresos al interior de todo negocio es una necesidad insustituible que debe considerarse con total seriedad por parte de quienes se asumen responsables de un negocio. Sin lugar a duda, todo mando o persona con toma de decisión dentro de una compañía necesita nociones mínimas de control de ingresos, egresos y en general, todo el estado financiero de la empresa.

En la búsqueda de soluciones para un mejor control de ingresos, las tendencias se dirigen hacia la digitalización. Hoy en día es posible contar con diversos dispositivos y aplicaciones automatizadas que pueden desarrollarse con precisión y rapidez para tan esencial labor. Además de la disminución de errores humanos, la integración de herramientas digitales puede llegar a suplir ciertas funciones que a la larga también pueden reducir costos financieros para las empresas. De las necesidades específicas de cada negocio depende cuál es la mejor alternativa digital que hay que seleccionar.

Pero más allá del uso de alternativas digitales, la responsabilidad de llevar un correcto control de ingresos siempre recae en personas pensantes, con la capacidad y obligación de tomar decisiones. En este sentido, valores como la honradez y la disciplina resultan esenciales para desarrollar un trabajo de tal importancia.

6.9. Seguimiento y cuidado de las fuentes de ingreso

Una auditoría es una forma de evaluar y determinar si las actividades de una empresa son consistentes con lo que se presenta en sus fuentes de ingresos. Al transcurrir el tiempo los objetivos han cambiado y mejorado la posibilidad de tener un diagnóstico cada vez más acertado de la organización y como consecuencia tener un mejor control de ella, los autores Villardefrancos & Rivera (2006) nos describen que: A lo largo del referido siglo, los objetivos de la auditoría fueron evolucionando, como consecuencia del desarrollo y tecnificación de los procesos sociales, el desarrollo económico de los países, el crecimiento de las empresas y la expansión de las actividades productoras con el consiguiente aumento de la complejidad en la administración de los negocios y de las prácticas financieras.

Cada una de las entradas de dinero para una empresa tienen un remitente, se trata de los clientes, quienes van a desembolsar una cantidad a cambio de productos o servicios. Es importante saber identificar las fuentes de ingresos de las empresas y desarrollar estrategias empresariales con la consigna de mantenerlas y en la medida de lo posible, saber acrecentarlas.

6.10. Conciliación de cuentas

La conciliación de cuentas representa un paso fundamental para el control de ingresos de una empresa. Consiste en cotejar los números propios con los que tienen los proveedores,

clientes y otras personas que tengan cuentas pendientes con su negocio. Si se llegan a detectar inconsistencias, será complicado hacer el cálculo del pago de impuestos y se puede caer en omisiones graves, tales como incumplimiento de pagos, multas, recargos, facturas erróneas, etcétera.

6.11. Determinar las necesidades de los clientes y dibujar el flujo del proceso

Los miembros del equipo pueden concentrarse en las tareas que lo exigen porque se identifican todos los clientes en el proceso, se determinan sus necesidades y se clasifican según su prioridad.

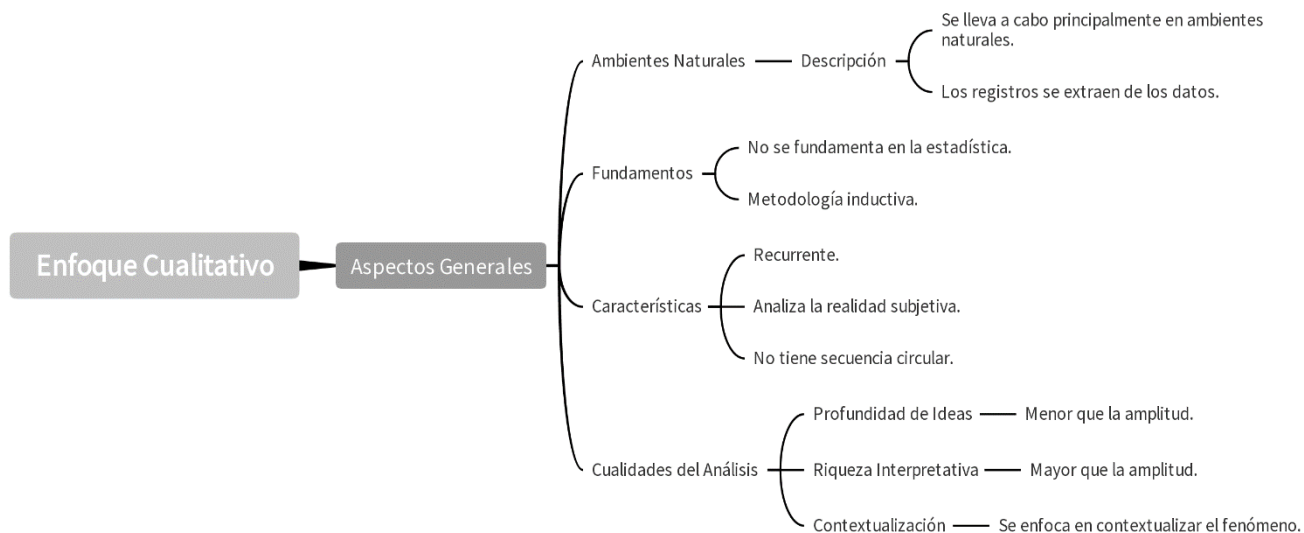
7. Metodología

En primer lugar, es necesario recordar que la mayor parte de los inventos en el mundo, de una u otra forma, son producto de la investigación. Gracias a la investigación se generan procesos industriales, se desarrollan organizaciones y sabemos cómo es la historia de la humanidad, desde las primeras civilizaciones hasta los tiempos actuales. Según *Coller*, (2005), investigar significa conocer mejor la realidad que nos rodea, e investigar desde el punto de vista de lo social, donde consiste en producir representaciones que describan y expliquen la realidad haciendo referencia a fenómenos que sean socialmente relevantes.

De acuerdo con la metodología de la investigación se abordan tres enfoques vistos como procesos: el proceso cuantitativo, el proceso cualitativo y el proceso mixto, es por eso por lo que para direccionar y alcanzar el propósito expuesto del manual de facturación Pos, se utilizara el

enfoque cualitativo, el cual consiste en evaluar el desarrollo natural de los sucesos. Es decir, no hay manipulación ni estimulación con respecto a la realidad (Corbetta, 2003).

Figura 2. Enfoques de la investigación. (C Fernández Collado, P Baptista Lucio, 2006).



Fuente: Elaboración propia.

La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, principalmente los humanos y sus instituciones (busca interpretar lo que va captando activamente).

Grinnell (1997) y Creswell (1997) describen a las investigaciones cualitativas como estudios:

- Que se conducen básicamente en ambientes naturales, donde los participantes se comportan como lo hacen en su vida cotidiana.
- Donde las variables no se definen con el propósito de manipularse ni de controlarse experimentalmente.

- En los cuales las preguntas de investigación no siempre se han conceptualizado ni definido por completo.
- En los que la recolección de los datos está fuertemente influida por las experiencias y las prioridades de los participantes en la investigación, más que por la aplicación de un instrumento de medición estandarizado, estructurado y predeterminado.

Como se mencionó anteriormente, el propósito del enfoque cualitativo es explicar y obtener un conocimiento profundo a través de datos narrativos, por lo cual el análisis no es estadístico.

Cabe resaltar que el diseño de la investigación se abordará de Estudio de caso, teniendo en cuenta que el estudio de caso se utiliza para obtener una comprensión en profundidad de una situación o significado para los implicados. El interés se pone en el proceso más que en un producto, en el contexto más que en una variable específica, en el descubrimiento más que en la confinación. Los estudios de casos son descripciones y análisis intensivos de unidades simples de sistemas delimitados tales como un individuo, un programa o una comunidad (Smith, 1978).

Por otra parte, Yin (1994) define al estudio de caso como una estrategia de investigación destinada a responder ciertos tipos de interrogantes que ponen su énfasis en el ¿Qué? ¿Cómo? y ¿Por qué? Subrayando la finalidad descriptiva y explicativa. Tal y como señala Ceballos-Herrera (2009) la investigación basada en el estudio de caso pertenece al Paradigma cualitativo interpretativo en tanto que la realidad es construida por las personas que están involucradas en la situación que se estudia.

En base a estas consideraciones, el diseño de estudio de caso de la optimización del proceso de facturación del sistema POS en el consultorio de atención psicológica de UMININUTO, se enfocará en mitigar y, partirá de lo descriptivo y existente, de lo cual se seleccionará el caso argumentado y surgirán preguntas de investigación acerca de la temática del análisis.

Con respecto al enfoque cualitativo, la recolección de datos resulta fundamental, de tal modo que, para recabar la información, se utilizara la entrevista y la observación como instrumento de recolección de datos. Empleando las palabras de Sampieri, collado y Lucio (2006), la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta. Esta se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (p.597).

Del mismo modo, se expresa que la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y construcción conjunta de significados respecto a un tema. (Janesick, 1998).

Según Creswell, (2005). Refiere que las entrevistas cualitativas deben ser abiertas, sin categorías preestablecidas, de tal forma que los participantes expresen de la mejor manera sus experiencias y sin ser influidos por la perspectiva del investigador o por los resultados de otros estudios; asimismo, señala que las categorías de respuesta las generan los mismos entrevistados. Al final cada uno, de acuerdo con las necesidades que plantee el estudio, tomara sus decisiones. (p.597).

Por otro lado, en cuanto al instrumento de observación, se considera que consiste en tomar notas para ir conociendo el contexto, sus unidades (participantes, cuando son personas) y las relaciones y eventos que ocurren, así como interpretarlas (Emerson, Fretz y Shaw, 1995).

También se ha reiterado que no escribirlas es como no observar (Esterberg, 2002). Emerson, Fretz y Shaw (1995), señalan que no es cuestión de "copiar" pasivamente lo que ocurrió o está sucediendo, sino de interpretar su significado (por ella hay distintos tipos de notas).

Los propósitos esenciales de la observación en la inducción cualitativa son:

- Describir comunidades, contextos o ambientes; asimismo, las actividades que se desarrollan en éstos, las personas que participan en tales actividades y los significados de estas (Patton, 2002).
- Comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias, los eventos que suceden a través del tiempo, los patrones que se desarrollan, así como los contextos sociales y culturales en los cuales ocurren las experiencias humanas (Jorgensen, 1989)
- Identificar problemas (Daymon, 2010).

Por consiguiente, se utilizará las anotaciones de observación directa. Puesto que, permite contar con una narración de los hechos ocurridos (que, quien, como, cuando y donde).

En resumen, los instrumentos para el manual de procedimientos de facturación Pos, consisten en recabar información y datos, ya que una vez sean organizados, analizados y

sistematizados, permitirán conocer los procesos tal y como operan en el momento y aportaran información adicional para el análisis, diseño e implantación de dicho propósito.

7.1. Tipo de estudio

De acuerdo con Hernández Sampieri, Roberto, "Metodología de la Investigación", el enfoque más adecuado a la presente investigación corresponde a un enfoque cualitativo, teniendo en cuenta que implica recopilar y analizar datos no cuantitativos para comprender conceptos, opiniones y experiencias para establecer el comportamiento de las variables que intervienen en el proceso y así mismo comprobar la validez de la solución propuesta.

7.2. Fases del proceso

7.2.1. Análisis de la información

Dando continuidad a la secuencia de la metodología, se procedió con el análisis del proceso donde se realizó la validación del proceso en los procedimientos que intervienen en el área de facturación. A su vez cada uno de ellos fue discriminado en las actividades que los componen, con el objetivo de encontrar un nivel de detalle tal que permitiera identificar los puntos débiles y fuertes. Así mismo lograr evaluar la efectividad y eficiencia de estos.

Procedimiento de admisiones.

Trámite administrativo que se lleva a cabo para realizar el ingreso de un paciente al sistema para la prestación de los servicios de atención psicológica, siguiendo las normas definidas para la autorización del ingreso de la consulta con el profesional de salud.

7.2.2. Reconocimiento del objeto de investigación

Procedimiento de Facturación POS del Consultorio de Atención Psicológica
UNIMINUTO Ibagué

7.2.3. Identificación de las categorías de análisis

Atención al usuario:

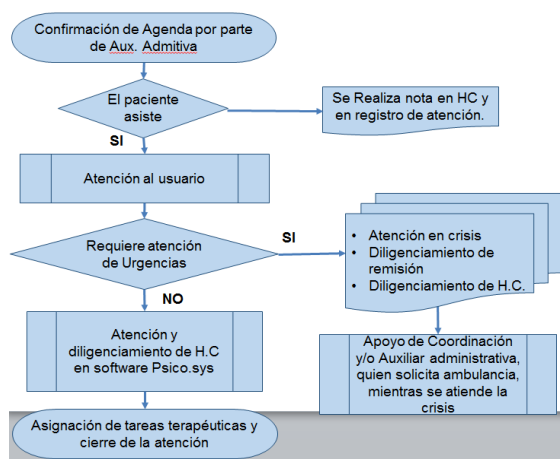
1. Atención telefónica o personal al consultante.
2. Brindar información de las asesorías psicológicas y el CAP.
3. Ofrecer las especialidades de los profesionales del CAP.
4. Registro de datos personales del usuario.
5. Asignación de citas (según disponibilidad).
6. Verificación de la documentación del consultante (cedula y/o carné).
7. Archivo de fotocopia y carné en la historia clínica.
8. Facturación del servicio.
9. Entrega del consentimiento informado al paciente para su revisión y firma.
10. Apoyo administrativo para la impresión de formularios, autorregistros y demás actividades asignadas por el profesional al paciente.
11. Asignación de citas de control.
12. Crear, organizar y foliar los soportes físicos de la atención del paciente
(Documentación remisiones, autorregistros, pruebas, consentimiento, etc.)
13. Rotular y archivar la historia clínica de cada paciente.

Procedimiento en el sistema contable:

1. Crear y registrar el usuario en el sistema.

2. Verificación de datos personales del usuario.
3. Aplicación del costo de servicio
4. Generación de la factura del servicio.
5. Registro inmediato de facturación en programa de Excel.
6. Verificación del estado de cuenta.
7. Realizar el cierre de caja diario.
8. Revisar el reporte de la caja general.

Figura 3. Diagrama del proceso de Atención al usuario.




Fuente: Elaboración propia.

7.2.4. Validación y ajustes

7.2.5. Elaboración y validación de instrumentos

Tabla 1. Formato de entrevista.

 UNIMINUTO <small>Corporación Universitaria Minuto de Dios</small> <small>Educación de calidad al alcance de todos</small>	FORMATO DE ENTREVISTA	VERSION 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FACTURACION POS	FECHA:
	IBAGUE-UNIMINUTO	
A continuación, se le hará unas preguntas relacionadas con el Manual de procedimientos y sistema SAP. Es importante que sepa que su contestación será de gran ayuda para mejorar los procesos de facturación.		
Fecha:	Área:	
Nombre del entrevistado:		

Profesión:		Puesto actual:		
Años en la organización:				
No.	Pregunta	Observación		
1.	¿Para usted que es un manual de procedimientos?			
2.	¿Existen manuales de inducción, los cuales le permitan conocer el sistema SAP?	Si	No	Observación
3.	¿Existen manuales de procedimientos para la realización de sus funciones en el área de administración y financiera?			
4.	¿Fue difícil adaptarse al sistema SAP?			
5.	¿Estaría de acuerdo, para que se diseñara un manual de procedimientos de facturación Pos del sistema SAP, para el consultorio de Atención psicológica sede pola UNIMINUTO Ibagué?			
6.	¿Cree usted que el manual de procedimientos de facturación Pos del sistema SAP, para el consultorio de Atención psicológica sede pola UNIMINUTO Ibagué, será de buen provecho y uso para la facturación?			
7.	¿Considera que es importante contar con manuales de procedimientos para la empresa?	Observación		
8.	¿Qué tan importante es para la población, el trabajo que usted realiza en SAP?			
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS				

¡Gracias y Éxitos!

Fuente: Elaboración propia.

7.2.6. Recolección de datos

La recolección de datos en el Consultorio de Atención Psicológica UNIMINUTO Ibagué se realizó de manera sistemática y exhaustiva para garantizar una comprensión integral del proceso de facturación. Inicialmente, se llevaron a cabo entrevistas estructuradas con el personal administrativo y de facturación para obtener información detallada sobre sus roles y responsabilidades. Paralelamente, se realizó una observación directa de las operaciones diarias, permitiendo mapear con precisión el flujo de trabajo y documentar cada paso del proceso de facturación. Además, se analizaron los sistemas informáticos y herramientas de software en uso, evaluando su eficacia y posibles áreas de mejora. La revisión de políticas y procedimientos vigentes se complementó con la recopilación de retroalimentación a través de encuestas y sesiones de discusión, lo que facilitó la identificación de puntos de falla y oportunidades de mejora.

Esta combinación de métodos de recolección de datos proporcionó una base sólida para las fases subsecuentes del proyecto, asegurando que las decisiones tomadas estuvieran fundamentadas en información precisa y relevante.

7.2.7. Creación de la propuesta

Los manuales son la base de una correcta organización y disciplina para la realización de las actividades. Es ahí, donde nace el establecimiento de reglas que marcan la pauta y la

uniformidad de las actividades para evitar los errores operativos, o errores por toma de decisión incorrecta.

Según, Múnera (2002), el manual, es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización.

Para Prieto (1997), el procedimiento, es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente.

De acuerdo con lo anterior se puede deducir que, el manual de procedimiento es un documento formal, donde se concentra información para hacer las cosas bien. Por esa razón, está al alcance del personal y facilita la ejecución de los procesos, con el fin de servir como una herramienta para lograr objetivos organizacionales.

En respuesta a la falta de control, demoras en los procesos de contabilización y continuos errores en la digitalización en los sistemas de información, proponemos la creación del Manual de Procedimientos de facturación POS, con el fin de mejorar la eficiencia y la precisión de las operaciones financieras.

El presente manual aportará a que se logre una prestación predecible, consistente y confiable en el servicio de atención, admisión y facturación del consultorio de atención psicológica.

Al mismo tiempo, este manual, será la mejor herramienta idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de la organización, donde se especifiquen las políticas, aspectos legales, procedimientos, y controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

En la actualidad, muchas organizaciones aprovechan los manuales de procesos de facturación como herramientas fundamentales para garantizar la eficiencia y la precisión en sus operaciones financieras.

La utilización se ha ido incrementando cada vez más en las organizaciones, debido a los beneficios que se logran con su implementación, estos beneficios van desde la facilitación de la inducción para el nuevo personal, hasta la obtención de información que permite tomar decisiones y crear nuevos métodos de trabajo que aumentan la eficiencia de las operaciones y del personal de la empresa.

De modo que simplifica la responsabilidad por fallas o errores; mostrando claramente los lineamientos e instrucciones necesarios para la mejora del desempeño; lo que permite revisar las actividades de los procesos hasta su producto final.

La presentación del manual de procedimientos de facturación POS constituye un paso fundamental para garantizar la eficiencia y precisión en el proceso de facturación del Consultorio de Atención Psicológica UNIMINUTO Ibagué. Este documento ofrece una guía detallada y clara sobre los pasos a seguir para llevar a cabo correctamente las transacciones mediante el sistema POS. Además, el anexo Manual de Procedimientos de Facturación POS del Consultorio de Atención Psicología Sede Pola) complementa esta información al proporcionar plantillas y

referencias adicionales que facilitan la comprensión y aplicación de los procedimientos. Con esta presentación integral, se busca no solo optimizar la operatividad del sistema de facturación, sino también asegurar la uniformidad y la calidad en el servicio ofrecido a los clientes.

Tabla 2. Descripción del proceso de Facturación POS

N.	Que hacer	Donde	Quien lo hace	Como lo hace	Cuando lo hace
1	Realizar la apertura de la caja FICA.	Transacción FPCJ.	Auxiliar administrativo de admisiones	<ul style="list-style-type: none"> · Ingresar al Módulo de FICA-SAP, a la transacción FPCJ, dar clic en la parte superior en el icono de caja, seleccionar abrir caja. · Acceder a la funcionalidad POS, en el icono de entorno, selección POS. · Hacer clic en el botón “Si”. 	Diariamente, cuando se va a registrar los servicios prestados.
2	Registro de información del usuario. Módulo FICA.	Transacción FPCJ.	Auxiliar administrativo de admisiones	<ul style="list-style-type: none"> · El auxiliar de facturación solicita el documento de identidad al usuario y el verifica en la agenda de citas generada en sistema de información oficial. · Digita el número de cedula en el espacio de N de ident. Fist.1. · Una vez digitado preciona Enter y selecciona “Si” en crear el cliente. · Diligencia todos los datos personales del usuario (Nombres completos, fecha de nacimiento, dirección, teléfono), en el icono de población se diligencia la ciudad y la región el numero indicativo del departamento. Para este caso sería el numero 73 Tolima. · Para finalizar, se hace clic en el botón continuar y se guardan los cambios. <p>Es importante verificar los campos del cliente: “cuenta contrato y nombres”.</p>	Cuando se solicita el servicio por parte del usuario y durante la prestación del servicio
3	Generación de Facturas.	Transacción FPCJ.	Auxiliar administrativo de facturación	<ul style="list-style-type: none"> · En el campo de material indicar el código SAP, para facturar el servicio de acuerdo si es estudiante, graduado, egresado, colaborador, aliado o usuario externo. · Seleccionar la cantidad de servicios prestados para el usuario. Si no se indica la cantidad, por defecto es una (1) unidad. 	Cuando al usuario se le va a prestar los servicios ofertados por el CAP.

	Módulo FICA.			<ul style="list-style-type: none"> · informar al usuario cuál es la tarifa del servicio que se le va a prestar en el CAP. · Después da clic en el icono de pagos. · Existen varios tipos de pago para UNIMINUTO escoge el código dependiendo si el pago es en efectivo, tarjetas, bonos y regalos o nota crédito. · Es importante mencionar que el tipo de pago en el CAP es en efectivo. · En el campo de “importe de pago” se diligencia el valor pagado por el usuario, por defecto el sistema registra el valor total del servicio a cobrar. · Después de registrar el valor se presiona Enter. · Se verifica que el pago quede registrado en la sección de pagos. · Para finalizar se da clic en la parte superior en el botón Guardar. <p>La impresora realiza la salida de la tirilla con la información de la venta.</p> <p>Después de imprimir, el sistema queda listo para una próxima facturación.</p> <p>Este proceso se realiza con las ventas del día, es importante que el facturador conozca el flujo de documentos generados y registrar todos los servicios antes de realizar el cierre de caja.</p>	
4	Revisar el Estado de Cuenta. Módulo FICA.	Transacción FPL9	Auxiliar administrativo de facturación	<ul style="list-style-type: none"> · Ingresar a la transacción FPL9. · Digitar en el campo “InterComerc”: el número de cliente que se encuentra en la parte superior de la transacción FPCJ. <p>Esta transacción, nos permite verificar el estado de cuenta, con respecto a los servicios facturados.</p>	Cuando el facturador relaciona el efectivo con el estado de cuenta.
5	Realizar el cierre de la caja FICA.	Transacción FPCJ.	Auxiliar administrativo de facturación	<ul style="list-style-type: none"> · Dar clic en el icono de la flecha de hacia atrás, está ubicado en la parte superior. 	Diariamente, es obligación cerrar caja al finalizar la jornada.

			<ul style="list-style-type: none"> · Una vez salimos del entorno POS. Se debe realizar el cierre de caja, siempre al finalizar la jornada. · Se observa la pantalla del libro de caja, y damos clic en saldo de caja, para verificar la relación de todos los servicios facturados. · Después de verificar el saldo, el facturador debe hacer clic en contabilizar Salidas. <p>El proceso de contabilización es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Marcar la opción posiciones individuales e ingresar un texto descriptivo. Ejemplo: VENTAS DIA.MES.AÑO. · Se deben activar las partidas marcadas en rojo, el proceso para activarlas es seleccionar la partida y dar clic en la parte inferior del icono “Activar”. · Una vez, ya queden en verde las partidas, se hace clic en el botón “Contabilizar”. · Se da clic en continuar y en “desea imprimir los documentos especiales”, se da clic en “No”. <p>Es importante revisar el saldo de caja y verificar que no hay saldo en la caja.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Por último, se hace clic en la opción “Cierre de caja”. Se abre una ventana y da clic en el icono de “cierre” y da “Si”, en ejecutar cierre de caja. <p>La caja siempre debe cerrar sin diferencias. De esa forma se finaliza el cierre de la caja.</p>	
6	<p>Realizar el cierre de claves a libro Mayor.</p> <p>Módulo FICA</p>	<p>Transacción FPF2</p>	<p>Auxiliar administrativo de facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> · Ingresar a la transacción FPF2, dar Enter. · Seleccionar la ventanita pequeña que se observa en el campo de Clave de “Reconciliación” · En el Campo de” fecha de entrada” digitar la fecha del día de las ventas. · Seleccionar “Sin restricciones” y continuar. 	<p>Diariamente, se realiza el cierre de claves en el Libro Mayor.</p>

				<ul style="list-style-type: none"> · La siguiente lista muestra las claves generadas por el usuario del facturador de la caja. <p>Para realizar el cierre de claves, se debe seleccionar una a una y realizarlo de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Seleccionar una por una, y colocar cada clave en la transacción FPF2 y presionar Enter. · Posteriormente hacer clic en el botón “Cerrar” y hacer clic en “Si”. <p>Hacer el mismo proceso para todas las claves generadas.</p> <p>Después de cerrar las claves, debe ingresar a la transacción FPG1.</p>	
7	<p>Realizar la Transferencia de registros totales FI- CA al Libro Mayor.</p> <p>Módulo FICA.</p>	Transacción FPG1	Auxiliar administrativo de facturación	<ul style="list-style-type: none"> · Ingresar a la transacción FPG1, dar Enter. · En el campo Clave Reconciliación, copiar y pegar las claves. · Indicar siempre en el Campo “Sociedad”, el código 2000. · Desmarcar la opción “Ejecución es Test” y marcar “Lista de documentos estructurados”. · Dar clic en el icono de ejecutar, que está ubicado de primer lugar en la parte izquierda superior. · Observamos, una nueva ventana del “Log de aplicación clave de reconciliación”, con el botón de refrescar se actualiza el estado del proceso. · Una vez damos clic en el botón refrescar, las claves deben quedar en color verde. <p>De esta forma, se finaliza el proceso de cierre y transferencia de claves al libro Mayor en FI.</p>	Diariamente, se realiza la Transferencia de registros totales FI- CA al Libro Mayor.
8	Revisar el reporte de la cuenta de la caja FICA	Transacción FBL3N	Auxiliar administrativo de facturación	<ul style="list-style-type: none"> · Ingresar a la transacción FBL3N, dar Enter. 	Diariamente, se revisa el reporte de la cuenta de la caja FICA

	Módulo FICA.			<ul style="list-style-type: none"> · Digitar la cuenta de la caja FICA en el campo de "Cuenta Mayor". Ejemplo: "1105052310". · Indicar siempre en el Campo "Sociedad", el código 2000. · En el campo de selección de partidas, Seleccionar "Todas las partidas" y colocar la fecha de contabilización que queremos revisar. · Una vez realizado estas indicaciones, de clic en el botón "Ejecutar". · Saldrá una ventana de "Lista de cuentas Mayor partidas individuales". · Las partidas de las cuentas del cierre y del pago, están abiertas (color rojo). · Lo cual indica que se debe compensar la caja FICA, para que las partidas queden verdes. <p>Después de revisar el reporte de la cuenta de la caja general FICA, debe ingresar a la transacción F-04 para liquidar la compensación.</p>	
9	Realizar la compensación de la Caja FICA	Transacción F-04	Auxiliar administrativo de facturación	<ul style="list-style-type: none"> · Ingresar a la transacción F-04, dar Enter. · Debe diligenciar los campos que aparecen en la ventana, con respecto a estas indicaciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha de documento: es la fecha de creación del documento original, o fecha en que se da la actividad financiera. 2. Fecha de Contabilización: es la fecha en que se realizara el registro contable o la fecha en que se ingresa al sistema la actividad financiera. 3. Clase de documento: la clase de documento permite realizar clasificación o filtros a nivel de cuenta de mayor, en este caso los documentos siempre deben ser SA. 4. Sociedad: En este caso el numero 2000 identifica a UNIMINUTO. 	Diariamente, se realiza la compensación de la Caja FICA

5. Referencia: este campo determina un criterio de búsqueda dentro del sistema, para este caso se debe ingresar el número de NIT o un número de factura que permita diferenciar el registro.

6. Tex.Cab.doc: el texto de cabecera de documento contiene aclaraciones o notas que permiten realizar un comentario específico a la posición del documento para análisis futuros.

7. Moneda: es la clasificación de la divisa o código de la divisa, en este caso si el registro es en pesos colombianos es COP.

· Una vez que realice las anteriores

indicaciones, debe seleccionar “Traslado con compensación” en la operación a tratar y dar

clic en “Seleccionar Pas”.

· Haga Enter para ver la ventana de “liquidar compensación Seleccionar partidas Abiertas”.

· Digita el campo de “Sociedad” y cuenta. Ejemplo: “Sociedad :2000” y “cuenta: 1105052310”.

· Posteriormente, hacer clic en “No. documento” ubicado en otra Selección.

· Luego, da clic en “Tratar Pas”, ubicada en la parte superior izquierda.

· Visualice que la ventana tiene campos blancos, en esos campos blanco va a copiar y pegar los documentos generados en el reporte de la caja FICA en el campo de “Cuenta Mayor”. Es decir, el número de documento de las partidas de las cuentas del cierre y del pago, están abiertas (color rojo).

· Nuevamente, de clic en “Tratar Pas” y Enter.

· A continuación, le aparecerá la ventana de liquidación de compensación con el valor del cierre y del pago (un valor en positivo y el otro en negativo). Es importante verificar que el “importe entrado” este en 0.

· Después, debe seleccionar el botón de montaña, ubicado en la parte superior izquierda.

		<ul style="list-style-type: none"> · Haga Enter, para ver la ventana de “Reg. Documento cta. Mayor: añadir posición de cta. mayor” que le permitirá verificar el tipo de registro que está realizando en el documento a causar. · Para completar los datos debe tener en cuenta las siguientes instrucciones: <p>1. Importe: Valor por el cual usted quiere realizar la afectación contable en cada cuenta de mayor.</p> <p>2. Centro de beneficio: En UNIMINUTO los centros de beneficio se ingresan para las cuentas del activo, pasivo y patrimonio, el centro de beneficio es dado a cada área o programa para saber cuál es el centro de beneficio correspondiente a cada sede usted debe tener en cuenta que es lo que se está causando y a quien lo está causando</p> <p>3. Asignación: este campo en particular para UNIMINUTO se debe registrar para las personas naturales el número de cédula y para las personas jurídicas el número de NIT con el dígito de verificación. En este momento el sistema tiene una regla en donde nunca le debe permitir realizar el registro sin que usted diligencie este campo.</p> <p>4. Texto: descripción breve de lo que se está</p> <p>causando, ese texto permite realizar análisis, en cualquier caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Una vez diligenciada toda la ventana haga clic en el icono de “montañita”. Posteriormente el sistema lo llevara a la ventana inicial. · Observe que ya tiene la primera línea, registrada al debe, ahora debe realizar la contrapartida al crédito, en el recuadro en rojo se muestra que el sistema permite incluir el 50(haber) para crear la contrapartida. La inclusión de la segunda posición es prácticamente el mismo registro de la primera posición, lo único que cambia es que la Clave de Cuenta es diferente. <ul style="list-style-type: none"> · La cuenta contable a utilizar es la 1105051310. · Haga Enter para continuar a los datos de la segunda posición. · Para completar los datos debe tener en cuenta las siguientes instrucciones: 	
--	--	--	--

Módulo FI.

			<p>1. Importe: Valor por el cual usted quiere realizar la afectación contable en cada cuenta de mayor.</p> <p>2. Centro de beneficio: En UNIMINUTO los centros de beneficio se ingresan para las cuentas del activo, pasivo y patrimonio, el centro de beneficio es dado a cada área o programa para saber cuál es el centro de beneficio correspondiente a cada sede usted debe tener en cuenta que es lo que se está causando y a quien lo está causando</p> <p>3. Asignación: este campo en particular para UNIMINUTO se debe registrar para las personas naturales el número de cédula y para las personas jurídicas el número de NIT con el dígito de verificación</p> <p>En este momento el sistema tiene una regla en donde nunca le debe permitir realizar el registro sin que usted diligencie este campo.</p> <p>4. Texto: descripción breve de lo que se está causando, ese texto permite realizar análisis, en cualquier caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Una vez diligenciada toda la ventana haga clic en el icono de “montañita”. Posteriormente el sistema lo llevara a la ventana inicial. · verifique que el valor de Debito sea igual al Haber. · Haga clic en el botón Guardar, y verifique en el reporte FBL3N, si las partidas quedaron registradas. · Después de revisar el reporte de la cuenta de la caja general FI, debe ingresar a la transacción F-04 para liquidar la compensación. 	
12	Realizar la compensación de la Caja FI	Transacción F-04	<p>Auxiliar administrativo de facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> · Ingresar a la transacción F-04, dar Enter. · Debe diligenciar los campos que aparecen en la ventana, con respecto a estas indicaciones: <p>1. Fecha de documento: es la fecha de creación del documento original, o fecha en que se da la actividad financiera.</p> <p>2. Fecha de Contabilización: es la fecha en que se realizara el registro contable o la fecha en que se ingresa al sistema la actividad financiera.</p> <p>3. Clase de documento: la clase de documento permite realizar clasificación o filtros a nivel de cuenta de mayor, en este caso los documentos siempre deben ser SA.</p>	Diariamente, se registrar la consignación.

	Módulo FI.			<p>4. Sociedad: En este caso el número 2000 identifica a UNIMINUTO.</p> <p>5. Referencia: este campo determina un criterio de búsqueda dentro del sistema, para este caso se debe ingresar el número de NIT o un número de factura que permita diferenciar el registro.</p> <p>6. Tex.Cab.doc: el texto de cabecera de documento contiene aclaraciones o notas que permiten realizar un comentario específico a la posición del documento para análisis futuros.</p> <p>7. Moneda: es la clasificación de la divisa o código de la divisa, en este caso si el registro es en pesos colombianos es COP.</p> <ul style="list-style-type: none">· Una vez que realice las anteriores indicaciones, debe seleccionar “Traslado con compensación” en la operación a tratar y dar clic en “Seleccionar Pas”.· Haga Enter para ver la ventana de “liquidar compensación Seleccionar partidas Abiertas”.· Digita el campo de “Sociedad” y cuenta. Ejemplo: “Sociedad :2000” y “cuenta: 1105051310”.· Posteriormente, hacer clic en “No. documento” <p>ubicado en otra Selección.</p> <ul style="list-style-type: none">· Luego, da clic en “Tratar Pas”, ubicada en la parte superior izquierda.· Visualice que la ventana tiene campos blancos, en esos campos blanco va a copiar y pegar los documentos generados en el reporte de la caja FI en el campo de “Cuenta Mayor”. Es decir, el número de documento de las partidas de las cuentas del cierre y de la consignación, están abiertas (color rojo).· Nuevamente, de clic en “Tratar Pas” y Enter.· Nuevamente, de clic en “Tratar Pas” y Enter.· A continuación, le aparecerá la ventana de liquidación de compensación con el valor del cierre y del pago (un valor en positivo y el otro en negativo). Es importante verificar que el “importe entrado” este en 0.	
--	------------	--	--	--	--

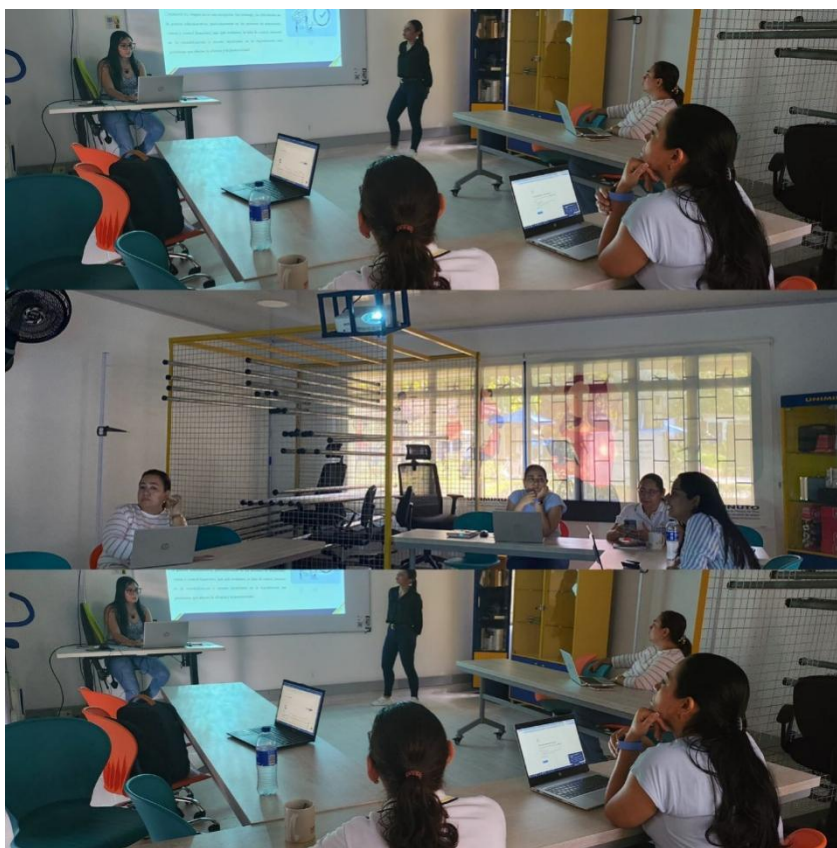
		<ul style="list-style-type: none">· Después, debe seleccionar el botón de montaña, ubicado en la parte superior izquierda.· Posteriormente, el sistema lo llevara a otra ventana.· Debe dar clic, en “documento”: “Simular”. Después, se observa las dos partidas en color Azul, lo cual indica que a las partidas les hace falta digitar la asignación.· La “Asignación” debe registrarse en las dos partidas con el número de NIT de UNIMINUTO.· Digite la asignación en la partida 40 y de clic en “montaña”.· Después, digite la asignación en la partida 50 y de clic en “montaña”.· Luego, las partidas estarán de color Negro, es decir, que los campos están totalmente diligenciados.· Haga clic en el botón Guardar y verifique en el reporte FBL3N de la cuenta 1105051310, si las partidas quedaron cerradas (color verde).	
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

7.2.8. Socialización de la propuesta

La presentación del manual de procedimientos de facturación POS representa un hito significativo en nuestros esfuerzos por mejorar la eficiencia y la precisión en nuestros procesos financieros. Nos complace compartir con la Vicerrectora Administrativa y Financiera, Joice Smith Peña, nuestra propuesta detallada, que incluye una guía exhaustiva sobre los pasos esenciales para llevar a cabo transacciones efectivas utilizando el sistema SAP para facturación POS.

Figura 4. Presentación de la propuesta con UNIMINUTO.



Fuente: Elaboración propia.

La inclusión de esta figura ha recibido una respuesta positiva, ya que ha permitido a los participantes visualizar de manera concreta cómo se implementarán los procedimientos en su día a día laboral. Esto, a su vez, ha generado un mayor compromiso y entusiasmo hacia la adopción de las prácticas propuestas en el manual, fortaleciendo así nuestra capacidad para mejorar la eficiencia y la precisión en nuestros procesos de facturación POS.

7.3. Aspectos éticos

Para optimizar el proceso de facturación POS del Consultorio de Atención Psicológica UNIMINUTO Ibagué, es fundamental considerar varios aspectos éticos con el fin de asegurar que el trabajo se realizará de manera íntegra y responsable. A continuación, se detallan los principales aspectos éticos para tener en cuenta:

7.3.1. Confidencialidad y Privacidad

- **Protección de datos personales:** Garantizar que toda la información personal de los usuarios y empleados recogida durante el proyecto esté protegida de acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables, como la Ley Estatutaria 1581 de 2012 en Colombia.

7.3.2. Consentimiento Informado

- **Autorización para recolectar datos:** Obtener el consentimiento explícito de los colaboradores y usuarios antes de recolectar cualquier información a través de entrevistas, cuestionarios u observaciones.

- **Transparencia en el uso de datos:** Informar a los participantes sobre cómo se utilizarán los datos recopilados y asegurarles que su participación es voluntaria.

7.3.3. Integridad y Precisión

- **Veracidad en la recolección de datos:** Asegurar que los datos sean recogidos y reportados con precisión y sin alteraciones.
- **Objetividad en el análisis:** Mantener una postura imparcial al analizar los datos y evitar cualquier sesgo que pudiera influir en los resultados.

7.3.4. Propiedad Intelectual

- **Reconocimiento de fuentes:** Citar adecuadamente todas las fuentes de información y respetar los derechos de autor.
- **Originalidad del trabajo:** Garantizar que el trabajo presentado sea original y no una copia de otros proyectos o estudios.

7.3.5. Impacto Social y Económico

- **Accesibilidad y Usabilidad:** Asegurar que las nuevas herramientas y procedimientos sean accesibles y fáciles de usar para todo el personal del consultorio.

7.3.6. Seguridad

- **Resiliencia del sistema:** Asegurar que el sistema POS pueda recuperarse rápidamente en caso de fallos o incidentes de seguridad.

7.3.7. Cumplimiento Legal

- **Actualización continua:** Mantenerse informado sobre cambios en las leyes y regulaciones que puedan afectar el proceso de facturación y ajustar los procedimientos en consecuencia.

7.3.8. Transparencia y rendición de cuentas

- **Documentación del proceso:** Documentar todas las etapas del proyecto de manera clara y detallada, incluyendo las políticas, procedimientos y controles implementados.
- **Comunicación abierta:** Mantener una comunicación abierta con todas las partes interesadas, informándoles sobre el progreso del proyecto y los cambios implementados.

7.3.9. Mejora Continua

- **Evaluación y ajuste:** Implementar un proceso de evaluación continua para identificar áreas de mejora en el sistema de facturación y ajustar las políticas y procedimientos según sea necesario.

8. Diagnostico

8.1. Aspectos relevantes del diagnostico

El diagnóstico del Consultorio de Atención Psicológica UNIMINUTO Ibagué abarcó varios aspectos clave, que fueron cruciales para entender el estado actual del proceso de

facturación y proponer mejoras efectivas. A continuación, se describen los aspectos más relevantes:

8.1.1. Conocimiento del Entorno Operativo

Este conocimiento inicial fue fundamental para comprender las dinámicas de trabajo y las interacciones entre el personal y los sistemas empleados.

8.1.2. Roles y Responsabilidades Claros

La identificación de roles y responsabilidades dentro del proceso de facturación reveló la estructura organizacional y permitió aclarar las funciones de cada miembro del equipo. Este análisis destacó la importancia de cada rol y su impacto en el flujo de trabajo, además de identificar posibles duplicidades o lagunas en las responsabilidades.

8.1.3. Mapeo del Flujo de Trabajo

El mapeo detallado del flujo de trabajo mostró cómo se llevaba a cabo el proceso de facturación desde el inicio hasta su finalización. Esto permitió identificar las etapas críticas, los puntos de interacción entre diferentes roles y las posibles áreas de mejora en la eficiencia del proceso.

8.1.4. Identificación de Puntos de Falla

El análisis detallado de posibles puntos de falla destacó áreas donde el proceso era susceptible a errores. Este aspecto fue crucial para diseñar estrategias de mitigación y asegurar que el sistema de facturación fuese robusto y menos propenso a fallos.

8.2. Resultados del diagnóstico

Tabla 3. Descripción del Mapeo del Flujo de trabajo e identificación de puntos de falla

Proceso de Facturación POS		
Consultorio de Atención Psicológica		
Actividad	Descripción	Hallazgo
Registro de la sesión	<p>1. Contacto inicial (solicitud de cita): El usuario contacta al Consultorio de Atención psicológica a través de teléfono o correo electrónico para solicitar cita.</p> <p>2. Recepción de solicitud de cita: Durante el contacto inicial, el asistente administrativo recopila la información básica del usuario, como nombre, correo electrónico y teléfono. Brinda los detalles relevantes para el servicio: informa sobre el formato de consentimiento informado y solicitud de asesoría psicológica.</p> <p>Posteriormente, envía los formatos al correo electrónico del usuario y solicita la copia del documento de identidad.</p> <p>Los documentos deben de estar diligenciados previamente a la sesión.</p> <p>3. Registro de la solicitud: El usuario remite los formatos diligenciados al correo electrónico del Consultorio.</p> <p>El asistente administrativo verifica que estén completamente diligenciados. Luego, registra la solicitud de cita en el sistema PSYCOSIS: recopila los documentos y datos necesarios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombres y apellidos. - Número de documento de identidad - Dirección de residencia. - Estrato. - Estado civil. - Información del contacto y contacto de emergencia. <p>Después, archiva los documentos en cumplimiento de las regulaciones de privacidad y confidencialidad de la información de salud.</p>	<p>1. Contacto inicial (solicitud de cita): Durante la verificación del proceso (1), no se encontraron hallazgos significativos.</p> <p>2. Recepción de solicitud de cita: Durante la verificación del proceso (2), no se encontraron hallazgos significativos.</p> <p>3. Registro de la solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia errores de ingreso de datos: información incorrecta del paciente como nombre, número de documento, dirección y/o EPS. - Información incompleta del usuario: mal diligenciamiento de los formularios del usuario.

	<p>4. Programación de la cita: Se revisa la disponibilidad de horario de Psicólogo y se programa la cita de acuerdo con la hora estimada del paciente.</p> <p>5. Confirmación de la cita: Se envía un recordatorio al usuario con la fecha, hora y ubicación de la cita. Se solicita la confirmación de asistencia y llegar 15 minutos antes.</p> <p>6. Confirmación de pago: Una vez el paciente confirma la asistencia de la cita, se envía los medios de pago (tarifas por servicios y número de cuenta), se solicita al usuario realizar el pago un día antes de la cita y enviar el comprobante de pago al asistente.</p> <p>7. Consolidación de comprobantes de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica la exactitud de cada comprobante, asegurándote de que estén completos y sin errores. - Organiza los comprobantes por tipo de transacción y fecha en un Word de Relación de pagos por mes. - Registra cada comprobante en el sistema contable o de gestión financiera de la empresa. 	<p>4. Programación de la cita: Se constata que en ocasiones no registra correctamente las citas programadas en el sistema u olvidar seguirlas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos incompletos o incorrectos del paciente en el sistema PSYCOSIS. <p>5. confirmación de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El usuario no realiza el pago en los tiempos establecidos. - Retrasos en el envío del soporte de pago. <p>6. Consolidación de comprobantes de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pagos parciales. - Transferencias duplicadas. - Errores en los detalles de la transferencia: (costo mayor al de la consulta). <p>7. Consolidación de comprobantes de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingreso incorrecto de datos: El analista administrativo comete errores al ingresar los datos de los comprobantes de pago, como montos incorrectos o fechas erróneas. - Falta de controles de calidad. - Actualizaciones no realizadas en el archivo de consolidación de Facturación del Consultorio de Atención psicológica.
<p>Generación de la Factura</p>	<p>El asistente administrativo realiza el siguiente proceso:</p> <p>Transacción FPCJ</p> <p>8. Realizar la apertura de la caja FICA: Ingresa al sistema de facturación POS - SAP de acuerdo con los procedimientos establecidos.</p> <p>9. Registro de información del usuario: Se digita información básica del usuario, como nombre completo, dirección de correo electrónico, tipo de cliente (estudiante, egresado, colaborador, empresario), fecha de nacimiento, género y número de teléfono.</p> <p>10. Generación de Facturas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifica el tipo de servicio a registrar. - Registra el servicio de acuerdo si es estudiante, graduado, egresado, colaborador, aliado o usuario externo. - Verifica la información del servicio. - Selecciona el método de pago: (tipo de pago en el CAP es en efectivo). - Validar que el pago quede registrado en la sección de pagos. - Guarda el registro en el sistema. - El sistema genera la salida de la tirilla con la información de la venta. 	<p>8. Realizar la apertura de la caja FICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saldos pendientes (día anterior). <p>9. Registro de información del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Errores de ingreso de datos: nombres y apellidos, número de documento de identidad. <p>10. Generación de Facturas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de control en la emisión de facturas. - Registros duplicados/ facturas. - Omisión de facturas (olvido en el orden del registro diario). - No enviar la factura al usuario.

Cierre de Caja	<p>Transacción FPCJ 11. Realizar el cierre de caja: - Verifica el estado de cuenta y el saldo, con respecto a los servicios facturados. - Ejecuta el cierre de caja.</p> <p>Transacción FPF2 12. Realizar el cierre de claves a libro Mayor: - Verifica las claves generadas. - Realiza el cierre de claves (selecciona una a una).</p> <p>Transacción FPG1 13. Realizar la Transferencia de registros totales FI-CA al Libro Mayor: - Activar las claves generadas.</p> <p>Transacción FBL3N 14. Revisar el reporte de la cuenta de la caja FICA: -Revisar el reporte de la cuenta de la caja general FICA.</p> <p>Transacción F-04 15. Realizar la compensación de la Caja FICA: - Liquidar la compensación "partidas Abiertas". - Diligencia los campos: Fecha de documento, fecha de contabilización, clase de documento, sociedad, referencia, tex.Cab.doc, moneda. - Verifica el reporte FBL3N de la cuenta 1105052310, si las partidas quedaron cerradas (color verde).</p> <p>Transacción FBL3N 16. Revisar el reporte de la cuenta de la caja FI: - Registra la consignación y compensar.</p>	<p>11. Realizar el cierre de caja - Olvido de cierre de caja (día anterior). - Saldos mayores con relación a los servicios prestados.</p> <p>12. Realizar el cierre de claves a libro Mayor: - Realizar el cierre de claves un día posterior al registro.</p> <p>13. Realizar la Transferencia de registros totales FI-CA al Libro Mayor: Durante la verificación del proceso (13), no se encontraron hallazgos significativos.</p> <p>14. Revisar el reporte de la cuenta de la caja FICA: Durante la verificación del proceso (14), no se encontraron hallazgos significativos.</p> <p>15. Realizar la compensación de la Caja FICA: - Error de registro en el número de cuenta 1105052310 - Compensación incorrecta. - Compensación fuera de periodo.</p> <p>15. Entrar apunte de la cuenta Mayor: Datos Cabecera: - Error de registro tardío. - Error en el registro del valor consignado. - Error de duplicación. - Error de asignación de fecha.</p> <p>16. Revisar el reporte de la cuenta de la caja FI: Durante la verificación del proceso (16), no se encontraron hallazgos significativos.</p>
	<p>Transacción F-02 17. Entrar apunte de la cuenta Mayor: Datos Cabecera: - Registrar las consignaciones teniendo en cuenta: Fecha de documento, fecha de contabilización, clase de documento, sociedad, referencia (importe, centro de beneficio, asignación, texto).</p> <p>Transacción F-04 18. Realizar la compensación de la Caja FI: - Liquidación de compensación con el valor del cierre y del pago. - Guardar y verifique en el reporte FBL3N de la cuenta 1105051310, si las partidas quedaron cerradas (color verde).</p>	<p>17. Entrar apunte de la cuenta Mayor: Datos Cabecera: - Error de registro tardío. - Error en el registro del valor consignado. - Error de duplicación. - Error de asignación de fecha.</p> <p>18. Realizar la compensación de la Caja FI: Durante la verificación del proceso (18), no se encontraron hallazgos significativos.</p>

Fuente: Elaboración propia.

9. Plan de Acción

El presente plan de acción incluye etapas específicas de diagnóstico, desarrollo, implementación, y monitoreo, todas diseñadas para asegurar una transición exitosa hacia un sistema de facturación más eficaz y confiable, alineado con los objetivos organizacionales y las expectativas de calidad en el servicio ofrecido a los usuarios.

9.1. Etapas del Plan de Acción

9.1.1. Diagnóstico y preparación

- **Recolección de información:** Realizar entrevistas y observaciones para entender las actuales prácticas y problemas en el proceso de facturación.
- **Análisis de datos:** Evaluar los datos recolectados para identificar los principales puntos de mejora.

9.1.2. Desarrollo del manual

- **Definición de procedimientos:** Documentar detalladamente cada paso del proceso de facturación POS.
- **Establecimiento de políticas y controles:** Definir las políticas y controles necesarios para asegurar la correcta ejecución de los procedimientos.

9.1.3. Implementación

- **Distribución del Manual:** Asegurar que todos los empleados tengan acceso al manual y comprendan su contenido.

9.1.4. Cronograma

Tabla 4. Cronograma de actividades.

Fases del Proceso							
FASES	ACTIVIDADES/ SEMANAS	Octubre	Noviembre	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
1.	Visitar y conocer el Área de facturación o administrativa del Consultorio de Atención psicológica sede pola UNIMIMUTO Ibagué						
2.	Identificar los roles y responsabilidades: Definir quienes son los involucrados en el proceso de facturación y cuáles son sus funciones.						
3.	Mapear el flujo de trabajo: Documentar paso a paso como se realizar el proceso de facturación desde el inicio hasta la finalización.						
4.	Analizas los sistemas y herramientas utilizados: Evaluar la eficacia de los sistemas informáticos, software de facturación y otras herramientas empleadas en el proceso						
5.	Revisa las políticas y procedimientos: Examinar las existentes para asegurar que estén actualizados y alineados con las mejores prácticas.						
6.	Identificar posibles puntos de falla: Buscar donde el proceso puede fallar o ser propenso a errores, como falta de validación de información etc..						

7.	Recopilar retroalimentación: Solicitar comentarios y sugerencias de los empleados involucrados en el proceso de facturación para identificar posibles mejoras.	■	
8.	Implementar cambios y mejoras: Basándonos en el resultado del análisis se implementará cambios y mejoras identificados en el proceso de facturación.		■
9.	Presentación y entrega final del Manual de procedimientos de facturación Pos.		■
10.	Capacitar al personal administrativo que labora en el consultorio de atención psicológica sede Pola UNIMINUTO IBAGUE.		■
11.	Monitorear y ajustar continuamente: Establecer un sistema para monitorear el proceso de facturación de forma regular y realizar ajustes según sea necesario para mantener la eficacia a largo plazo.		■

Fuente: Elaboración propia.

10. Conclusión

La implementación del Manual de Procedimientos de Facturación POS en el Consultorio de Atención Psicológica UNIMINUTO Ibagué representa un paso crucial hacia la optimización de los procesos de facturación y la mejora general de las operaciones financieras. Este manual proporciona una guía clara y estructurada para llevar a cabo las actividades de facturación de manera eficiente, precisa y uniforme, reduciendo significativamente los errores operativos y los reprocesos. Al estandarizar los procedimientos y establecer controles sólidos, el manual facilita la capacitación del personal y asegura el cumplimiento de las normativas legales vigentes, lo que incrementa la confiabilidad y la calidad del servicio prestado. Además, la incorporación de este manual refuerza la responsabilidad y la transparencia en las actividades del consultorio, promoviendo un entorno de trabajo más organizado y disciplinado que contribuye a alcanzar los objetivos organizacionales.

11. Recomendaciones

- Realizar auditorías internas regulares para verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y hacer ajustes necesarios.
- Revisar y actualizar el manual de manera regular para reflejar cambios en las normativas legales, políticas internas y mejores prácticas del sector.
- Promover una cultura organizacional que valore la calidad, la precisión y la mejora continua en todas las operaciones.
- Comunicar claramente los beneficios del manual y el impacto positivo esperado en el desempeño organizacional.

Implementar estas recomendaciones de manera efectiva no solo garantizará el éxito del Manual de Procedimientos de Facturación POS, sino que también contribuirá a la mejora continua del consultorio. Estas acciones, combinadas, proporcionarán una base sólida para la estandarización de los procesos, la mejora de la eficiencia operativa y la satisfacción de los clientes. Al mantener un enfoque en la capacitación, la actualización continua, el uso de tecnología adecuada y la gestión del cambio, el consultorio podrá alcanzar niveles más altos de calidad y desempeño en sus operaciones de facturación.

12. Referencias Bibliográficas

Álvarez Torres, M., 1996. Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. 1ra Edición. México. Panorama editorial, pp. 42.

American Psychological Association. (2020). Publication Manual of the American Psychological Association (7^a ed.). Washington, DC: American Psychological Association.

Barrera, Marlen. 2018. “ANÁLISIS DEL PROCESOS ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CONSTRUSERVICIOS, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE JUTIAPA.” Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar.

Bovens, M., Goodin, R. E., & Schillemans, T. (2014). The Oxford Handbook of Public Accountability. Oxford: Oxford University Press.

Chiavenato, I. (2004.). Introducción a la Teoría General de la Administración. España: Séptima Edición, McGraw-Hill/ Interamericana, editores.

Congreso de Colombia. (2012). Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales. Recuperado de <https://derechodeinformaticafacsede.files.wordpress.com/2014/05/ley-1581-de-2012.pdf>.

- Creswell, J (2005). Recolección y análisis de los datos cualitativos. En *Metodología de la investigación* (p .597). Cuarta edición McGraw-Hili _ Interamericana.
- Creswell, J. (2005). Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative Research (2a. ed.). Upper Saddle River: Pearson Education Inc.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5^a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Danhke, (1989). El proceso de la investigación cuantitativa. En *Metodología de la investigación* (p .102). Cuarta edición McGraw-Hili _ Interamericana.
- Daymon, (2010). Recolección y análisis de los datos cualitativos. *Metodología de la investigación*. Quinta edición McGraw-Hili _ Interamericana.
- Emerson, Fretz y Shaw (1995). El proceso de la investigación cuantitativa. En *Metodología de la investigación* (p .590). Cuarta edición McGraw-Hili _ Interamericana.
- Emerson, Fretz y Shaw, (1995). Recolección y análisis de los datos cualitativos. *Metodología de la investigación*. Sexta edición McGraw-Hili _ Interamericana.
- Emerson, R. M., Fretz, R. I. y Shaw, 1. 1. (1995). Writing ethnographic notes. Chicago: University of Chicago Press.
- Escobar, F., Quintanilla, M. & Velásquez, L. (2009). Procedimientos de control coso ERM para el ciclo de Ingresos de empresas distribuidoras de productos de consumo en el Salvador. (Tesis de grado). Universidad de El Salvador, San Salvador. <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11528/1/E-74co.pdf>

Esterberg, (2002). El proceso de la investigación cuantitativa. En *Metodología de la investigación* (p .590). Cuarta edición McGraw-Hili _ Interamericana.

Freeman, R. E. (2010). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

Gatica, (2001). Figura 1. Uso del manual de procedimientos. Recuperado de
<https://docplayer.es/18582630-Capitulo-2-marco-de-referencia.html>

GONZALEZ, Jaime Eduardo. 2010. “REVISTA DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LA UNIVERSIDAD LIBRE-CARTAGENA.” *Revista Del Centro de Investigacion de La Universidad Libre* 5(1794– 7154):201.

Historia. (s/f). Uniminuto.edu. Recuperado el 27 de septiembre de 2023, de
<https://www.uniminuto.edu/historia-uniminuto>

Idalberto Chiavenato, *Introdução à Teoria Geral da Administração*, Elsevier/Campus, Río de Janeiro, 1989, pp. 360.

Janesick, v. (1998). Recolección y análisis de los datos cualitativos. En *Metodología de la investigación* (p .597). Cuarta edición McGraw-Hili _ Interamericana.

Janesick, v. (1998). *Stretching.: Exerdses for qualitative researchers*. Thousand Oaks, CA, EE. UU.: Sage.

- Jorgensen, (1989). Recolección y análisis de los datos cualitativos. *Metodología de la investigación*. Quinta edición McGraw-Hili _ Interamericana.
- Kahn, J., & O'Rourke, M. (2005). *Legal Aspects of Health Information Management* (3ª ed.). Albany, NY: Delmar Cengage Learning.
- Koontz, H., & Heinz, W. (2009). *Administración, Una perspectiva global*. . México: McGraw-Hill.
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K.* (1999). *Operations management* (Vol. 36). Singapore: Addison-Wesley.
- Lipson, C. (2011). *Doing Honest Work in College: How to Prepare Citations, Avoid Plagiarism, and Achieve Real Academic Success* (2ª ed.). Chicago, IL: University of Chicago Press.
- LUHMANN, Niklas (1997). *Organización y Decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo*. Editorial Anthropos, España.
- Mejía, G. B. (2006). *Gerencia de procesos para el control interno*. Bogotá, Colombia: Quinta edición, Editorial Ecoe.
- Münch, Lourdes. 2010. *Administración: Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

- Patton, (2002). Recolección y análisis de los datos cualitativos. *Metodología de la investigación*. (p .412). Quinta edición McGraw-Hili _ Interamericana.
- Pigosso, D. C. A., McAloone, T. C., & Rozenfeld, H. (2015). Characterization of the Transition Towards Sustainability Within Product Development Companies. *Journal of Cleaner Production*, 108, 529-546.
- Quintero, J., & Sánchez, J. (2006). La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. *Telos*, 8(3), 377-389.
- Resnik, D. B. (2015). What is Ethics in Research & Why is it Important? National Institute of Environmental Health Sciences. Recuperado de <https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics/whatis/index.cfm>.
- Reyes Ponce. Recuperado de la planeación administrativa <https://www.monografias.com/trabajos33/planeacion-administrativa/planeacion-administrativa.shtml>
- Sampieri, collado y Lucio (2006). Recolección y análisis de los datos cualitativos. En *Metodología de la investigación* (p .597). Cuarta edición McGraw-Hili _ Interamericana.
- Stallings, W., & Brown, L. (2018). *Computer Security: Principles and Practice* (4^a ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.

UNIMINUTO, (2017). Historia de Uniminuto. Recuperado de
<http://www.uniminuto.edu/web/llanos/historia>

Universidad Diego Portales, (2016). Módulo introductorio de navegación en SAP y
conceptos básicos asociados a FICA. Recuperado de
http://www.siudp.udp.cl/docs/fica/s1_sap_00.pdf

Villardefrancos Álvarez, M. C., Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control:
concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 37, 53-
59. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190004> ISSN 0864-4659

13. Anexos

Anexo 1 Aspectos relevantes del diagnostico

[Aspectos relevantes del diagnostico_ Consultorio de Atención Psicologico.xlsx](#)

Anexo 2 Presentación socialización de la propuesta

[Presentación del Proceso de Facturación Pos.pptx](#)

Anexo 3 Manual de Procedimientos de Facturación POS del Consultorio de Atención Psicológico UNIMINUTO Ibagué

[MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN POS DEL CONSULTORIO PSICOLÓGICO UNIMINUTO IBAGUÉ.pdf](#)