

PRÁCTICA EMPRESARIAL AMBULANCIAS ARMENIA S.A.S

YINETH ANGELICA ZULUAGA ZULUAGA
CONTADURÍA PÚBLICA
CONVENIO DE PRÁCTICA

TUTOR: NARCÉS GEOVANNI RAMOS DUQUE INICIO: 19- AGOSTO- 2025

FINALIZA: 19- FEBRERO- 2026

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON SEDE- ARMENIA

ARMENIA, QUINDÍO

FEBRERO

2026

Resumen

El presente trabajo de investigación describe la experiencia de la práctica empresarial desarrollada en la empresa ambulancias Armenia SAS. Este proyecto tiene como objetivo general, analizar las actividades realizadas en la práctica empresarial, describiendo las habilidades desarrolladas, los aportes y la evaluación de la experiencia. En primera instancia, se describe la gestión eficiente de la facturación y de causación de proveedores, para asegurar pagos oportunos y evitar retrasos; en segunda instancia, se establece un análisis a los procesos de legalización de caja menor, para asegurar el control y la rendición de cuentas de los gastos menores; en tercera instancia, se realizan recibos de egreso de forma precisa y concisa documentada, para poder garantizar la transparencia y el control de pagos. Así pues, la empresa Ambulancias Armenia SAS, fue fundada en el año 2006, dedicándose desde este momento al servicio de transporte asistencial y atención a servicios de consulta externa, toma de muestras de laboratorio, fisioterapia y terapia respiratoria. De este modo, el área de contabilidad es la encargada de la gestión de copagos, las cuentas de cobro, los pagos de nómina y otras funciones como de gestión financiera, que son necesarias para el funcionamiento de la organización. Por consiguiente, la realización de las prácticas profesionales contribuyó a la comprensión integral del funcionamiento de la empresa del sector de salud, brindando conocimientos técnicos y habilidades como la responsabilidad, la capacidad de trabajo en equipo y la responsabilidad.

Abstract

This research paper describes the internship experience at Ambulancias Armenia SAS. The overall objective of this project is to analyze the activities carried out during the internship, describing the skills developed, the contributions made, and the evaluation of the experience. First, the efficient management of invoicing and accounts payable is described to ensure timely payments and avoid delays. Second, an analysis of the petty cash reconciliation processes is presented to ensure control and accountability for minor expenses. Third, the accurate and concise documentation of expense receipts is presented to guarantee transparency and control of payments. Thus, Ambulancias Armenia SAS was founded in 2006, and from that moment on, it has been dedicated to providing patient transport services and outpatient care, including laboratory sample collection, physiotherapy, and respiratory therapy. The accounting department is responsible for managing co-payments, accounts receivable, payroll, and other financial management functions necessary for the organization's operation. Therefore, the professional internship contributed to a comprehensive understanding of the company's operations within the healthcare sector, providing technical knowledge and skills such as responsibility, teamwork, and accountability.

Contenido

1. Introducción.....	6
2. Objetivos.....	8
2.1. Objetivo general.....	8
2.2. Objetivos específicos.....	8
3. Contexto empresarial	9
3.1. Trayectoria de la empresa Ambulancias Armenia S.A.S.....	9
3.2. Servicios ofrecidos	9
3.3. Tipo de empresa	9
3.4. Cuántos años lleva.....	9
3.5. Cuantos empleados.....	10
3.6. Áreas.....	10
3.6.1. Coordinación.....	10
3.6.2. Recepción.....	11
3.6.2.1. Gestión de PQR. Recibe información por correo electrónico de PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) y responde con la asignación de terapias correspondientes.	11
3.6.2.2. Control de Terapias. Elabora una planilla mensual para registrar y controlar:	11
3.6.2.3. Gestión de agendamiento vía WhatsApp.	11
3.6.3. Contabilidad.....	11
3.6.4. Facturación.....	12
3.6.5. Visitas médicas.....	12
3.6.6. Terapias domiciliarias	13
3.6.7. Clínica de herida y laboratorios domiciliarios	14
3.6.8. Traslados (referencia y contrarreferencia)	15
3.6.9. Terapias intramurales	15

3.6.10.	Circularizaciones.....	16
3.7.	Funciones Realizadas	16
3.7.1.	Notas créditos (anulación de factura)	16
3.7.2.	Cartera.....	17
3.7.3.	Listados de los terceros o proveedores	17
3.7.4.	Módulo de cartera	18
3.7.5.	Paquete contable	18
3.7.6.	Clasificación	20
3.8.	Proyectos específicos	21
3.8.1.	Interacciones con otros equipos.....	22
3.9.	Relación entre los conocimientos.....	23
3.9.1.	Habilidades desarrolladas	24
4.1.	Desarrollo: Experiencias en Diferentes Áreas	27
4.2.	Valor y Aportaciones de las Prácticas	27
4.3.	Mis Aportes y Aprendizajes en la Empresa.....	28
5.	Evaluación General De La Experiencia.....	29
5.1.	Evaluación de mi experiencia en la empresa Ambulancias Armenia.....	30
5.2.	Recomendaciones.....	31
7.	Evaluación del Desempeño	34

1. Introducción

La práctica empresarial determina una experiencia significativa de aprendizaje que ayuda a que el individuo fortalezca sus habilidades y las implemente de modo efectivo para la producción empresarial; en específico, para el área de contaduría pública, le permite al profesional articular conocimientos aplicables a las dinámicas reales del entorno organizacional. Según Vargas et al. (2019) explica que la práctica empresarial es una actividad académica que realiza el estudiante en el sector productivo, por lo cual le brinda la oportunidad de aplicar conocimientos adquiridos durante la formación académica. Siendo así, la práctica empresarial favorece la comprensión de procedimientos contables y administrativos que lleva a cabo la organización Ambulancias Armenia SAS, fortaleciendo competencias para la toma de decisiones y trabajo en equipo.

De acuerdo con lo mencionado, se considera fundamental el análisis de los procedimientos y las actividades que se desarrollaron durante la práctica empresarial, de modo que se identifiquen conocimientos contables y se apliquen en el entorno empresarial. Al respecto, Chimbo et al. (2025) argumenta que los programas educativos orientados hacia la práctica del conocimiento en contextos reales, refuerzan tanto la teoría como la práctica, mediante el enfoque experiencial y el aprendizaje significativo. De tal manera, este análisis investigativo ayuda a comprender la importancia del ejercicio contable al interior de la empresa, puesto que facilita las oportunidades de mejora, la gestión de la información y el desarrollo organizacional.

En esa medida, el objetivo del presente trabajo escrito es analizar las actividades realizadas en la práctica empresarial de Ambulancias Armenia SAS, describiendo las habilidades desarrolladas, los aportes y la evaluación de la experiencia; los objetivos específicos son, en

primera instancia, describir la gestión eficiente de la facturación de proveedores para asegurar pagos oportunos y evitar retrasos. En segunda instancia, establecer un análisis a los procesos de legalización de caja menor de forma regular y precisa para así asegurar el control y la rendición de cuentas de los gastos menores. En tercera instancia, realizar recibos de egreso de forma precisa y concisa documentada para poder garantizar la transparencia y control de los pagos.

Por lo tanto, en este proyecto se describen las actividades desarrolladas en la empresa Ambulancia Armenia SAS durante la práctica empresarial como opción de grado. Así pues, es válido agradecer la oportunidad de haber participado directamente en el área contable y apoyando en diferentes áreas cuando fue necesario, donde pude conocer y comprender diversos procesos contables que representaron nuevos retos y aprendizajes para mí. Esta experiencia fortaleció mis conocimientos y me permitió adquirir una visión más práctica y real del ejercicio profesional; no obstante, hay mucho por aprender y recorrer en el camino, lo cual motiva a continuar formándome y creciendo en el ámbito contable y profesional.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Analizar las actividades realizadas en la práctica empresarial de la empresa Ambulancias Armenia SAS, describiendo las habilidades desarrolladas, los aportes y la evaluación de la experiencia.

2.2. Objetivos específicos

- Describir la gestionar eficientemente la facturación de causación de proveedores para asegurar pagos oportunos y evitar retrasos.
- Establecer un análisis a los procesos de legalización de caja menor de formar regular y precisa para así asegurar el control y la rendición de cuentas de los gastos menores.
- Realizar recibos de egreso de forma precisa y concisa documentada para poder garantizar la transparencia y control de los pagos.

3. Contexto empresarial

3.1. Trayectoria de la empresa Ambulancias Armenia S.A.S

La empresa Ambulancias Armenia S.A.S fue fundada en el año 2006 como una empresa dedicada al servicio de transporte asistencial (traslados de ambulancias), iniciando operaciones con tan solo dos vehículos de ambulancias, con el paso del tiempo, gracias a su compromiso y calidad en la atención, la empresa fue consolidándose en el sector, logrando establecer convenios con diferentes EPS. De acuerdo con Ambulancia Armenia (2021), “es una IPS de bajo nivel de complejidad que presta servicios de consulta externa y domiciliaria, toma de muestras de laboratorio, fisioterapia, terapia respiratoria y transporte asistencial básico” (pp. 1). Actualmente, Ambulancias Armenia ha ampliado su portafolio de servicios, ofreciendo atención domiciliaria e intramural. Cuenta con una flota de seis ambulancias y tres vehículos destinados a la atención domiciliaria.

3.2. Servicios ofrecidos

- **Servicio domiciliario:** Incluye toma de muestras de laboratorio, traslados de pacientes (básicos y medicalizados), terapias en casa, atención medica domiciliaria, curaciones y cuidados de pacientes.
- **Servicio intramural:** comprende terapias físicas, respiratorias, fonoaudiología, terapia ocupacional y atención directa al público.

3.3. Tipo de empresa

- Privada (SAS)

3.4. Cuántos años lleva

Ambulancias Armenia S.A.S ha estado en el servicio desde 2006 (19 años), como una empresa comprometida con la atención en salud.

3.5. Cuantos empleados

Ambulancias Armenia cuenta con un equipo humano conformado por:

- 25 empleados vinculados por nómina (auxiliares administrativos, personal de limpieza, terapeutas del servicio intramural, tripulantes de ambulancia y conductores).
- 180 colaboradores por prestación de servicio (médicos generales, psicóloga, nutricionista, trabajador social, terapeutas, cuidadores, auxiliares de Enfermería, conductores domiciliarios, contadora, revisor fiscal, ingeniero de sistemas, entre otros).

3.6. Áreas

Ambulancias Armenia cuenta con 9 áreas distintas dentro de sus instalaciones:

- Coordinación
- Recepción
- Contabilidad
- Facturación
- Visitas médicas domiciliarias
- Terapias domiciliarias
- Clínica de herida y laboratorios domiciliario
- Traslados (referencia y contrarreferencia)
- Terapias intramurales

3.6.1. *Coordinación*

Recibe y procesa las PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos) e información a través de correo electrónico, direccionándolas a las áreas correspondientes. Es la Coordinadora de, visitas médicas y clínicas de heridas y pados (hospitalización en casa), asiste a reuniones con EPS

(Entidades Promotoras de Salud). Además, se encarga de entregar planillas a EPS como Salud Total y Sanitas) realiza otros documentos relacionados con su función.

3.6.2. Recepción

Es el área encargada de agendar y programar citas para pacientes en terapias en sede, como:

- Terapias físicas
- Terapia ocupacional
- Fonoaudiología
- Terapias respiratorias

3.6.2.1. Gestión de PQR. Recibe información por correo electrónico de PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos) y responde con la asignación de terapias correspondientes.

3.6.2.2. Control de Terapias. Elabora una planilla mensual para registrar y controlar:

- Número de terapias realizadas al mes
- Especialista o médico que las envió

3.6.2.3. Gestión de agendamiento vía WhatsApp. Es un proceso eficiente y conveniente para asignar citas de terapias y enviar la programación a los pacientes. Su función es fundamental para garantizar que los pacientes reciban las terapias necesarias y que se mantenga un registro preciso de las actividades realizadas.

3.6.3. Contabilidad

Es el área encargada de

- Gestión de copagos: Recibe los copagos de las terapias en sede y registra los pagos.
- Cuentas de cobro: Recibe y procesa las cuentas de cobro de los prestadores de servicios.

- Pago de nómina: Realiza el pago de la nómina a los empleados y gestiona los procesos relacionados.
- Otras funciones contables: Realiza otras tareas contables y financieras necesarias para el funcionamiento de la institución.

Su función es fundamental para garantizar la gestión financiera y contable de la institución, asegurando la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones financieras.

3.6.4. Facturación

Es el área encargada de:

- Facturación de servicios: Factura todos los servicios prestados a los pacientes y realiza el cobro a través de una plataforma a las distintas EPS con las que se tiene convenio.
- Conciliación de glosas: Concilia y resuelve las glosas que se evidencian en el proceso de facturación.
- Asistencia a capacitaciones y reuniones: Asiste a capacitaciones y reuniones con las entidades prestadoras de servicios de salud para mantenerse actualizado sobre los procesos y requisitos de facturación.

3.6.5. Visitas médicas

Se encargan de agendar y coordinar visitas domiciliarias con médicos especialistas, como:

- Médico general
- Psicología
- Nutricionista

- Trabajo social

Además, se encargan de:

- Sectorización de rutas: Organizan y optimizan las rutas de visita para garantizar la eficiencia y puntualidad.
- Confirmación de visitas: Llamam a cada paciente o familiar para confirmar la visita y asegurarse de que estén preparados.
- Atención al público: Entregan historias clínicas, primes, autorizaciones, ordenamientos y evoluciones a los pacientes o familiares.
- Autorizaciones y primes: Realizan autorizaciones y primes de nutrición, y se encargan de que todo esté en orden para hacer entregas de estos.

Su función es fundamental para garantizar que los pacientes reciban la atención médica y el apoyo necesario en el confort de su hogar.

3.6.6. Terapias domiciliarias

Revisa y verifica las firmas de las hojas de procedimiento que los terapeutas cargan en el sistema, asegurando que estén completos y correspondan a los registros del mes en curso.

- Organización y digitalización de documentos:
- Escanear o digitalizar las firmas recibidas
- Guardar cada firma en la carpeta correspondiente, organizándolas por pacientes y por EPS.
- Mantener un orden lógico y actualizado en la carpeta digital y las firmas de manera física.

- Consolidación de documentos para facturación: Unir, según cada EPS y solicitud de facturación, los siguientes documentos:
- Firmas de asistencia del paciente
- Hojas de procedimientos
- Autorización vigente
- Ordenamiento medico

Asegurar que los documentos estén completos antes de ser remitidos al área de facturación y presentar mensualmente los censos actualizados con las terapias de la EPS Salud total y, a partir de la fecha, de la EPS SOS, garantizando que la información este completa y verificada.

- Apoyo a terapeutas y coordinación:
- Brindar apoyo a los terapeutas en solicitudes e información relacionada con los pacientes o con los procesos administrativos.
- Agendar a los pacientes en el drive correspondiente de cada terapeuta, garantizando que la información este actualizada y organizada.
- Mantener comunicación constante con el equipo terapéutico para resolver dudas o solicitudes de manera oportuna.
- Seguimiento a pacientes:
- Realizar llamadas de seguimiento para confirmar asistencia, continuidad del tratamiento o cualquier requerimiento solicitado.
- Registrar los resultados de las llamadas en el formato y base de datos correspondientes.

3.6.7. Clínica de herida y laboratorios domiciliarios

Se encarga de entregar al área de facturación las evidencias y soportes necesarios, como fotos y evoluciones médicas de clínica de heridas (curaciones). Además, realiza funciones de autorización con diferentes EPS para programar laboratorios de pacientes en atención domiciliaria y elabora informes correspondientes.

3.6.8. Traslados (referencia y contrarreferencia)

Es el área de tripulación donde se encarga de

- Traslados de pacientes: Realiza los traslados de pacientes a diferentes entidades (clínicas, hospitales) dentro o fuera de la ciudad, ya sean traslados básicos o medicalizados.
- Gestión de traslados SOAT: Se encarga de los traslados relacionados con accidentes de tránsito y gestiona los procesos con las aseguradoras SOAT.

Su función es fundamental para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes durante los traslados, y para asegurar que se cumplan los protocolos y requisitos establecidos por las entidades y las aseguradoras.

3.6.9. Terapias intramurales

Según Hernández et al. (2023) los servicios de atención intramural constituyen una modalidad que favorece la calidad de prestación de la salud, puesto que involucra recursos tecnológicos, infraestructura especializada y talento humano dentro de centros hospitalarios o instituciones prestadores de salud. Así pues, las terapias en sede son un servicio que se ofrece a pacientes de la EPS Sanitas, donde asisten a recibir la atención requerida en la instalación. Estos servicios están diseñados para ayudar a los pacientes a recuperarse de lesiones o enfermedades, y a mejorar su calidad de vida.

3.6.10. Circularizaciones

Cada área es responsable de emitir las circulares relacionadas con la información que le corresponda. Cuando se trata de una circular para comunicar asuntos generales como convocatorias a reuniones u otros avisos institucionales, esta debe ser emitida por el área de Coordinación.

3.7. Funciones Realizadas

3.7.1. Notas créditos (anulación de factura)

Las notas créditos generadas por la anulación de facturas no serán cobradas a las EPS correspondiente. Por ende, se debe de hacer la devolución de dichas facturas ante la DIAN. Cabe aclarar que la empresa emite directamente las notas crédito desde el área de facturación; sin embargo, es muy importante que el sistema Siigo registre correctamente que la factura anulada tiene asociada una nota crédito, con el fin de mantener la trazabilidad contable.

- Causar facturas (causación): Es el proceso mediante el cual se registran en el sistema contable las cuentas por pagar a un tercero.
- Conciliación de cartera: Se verifica y compara la información de la cartera registrada en el sistema contable con los pagos efectivamente realizados por las EPS. Esta conciliación se realiza factura por factura, asegurando que los valores pagados por las EPS coincidan con los montos registrados, permitiendo el descargue correcto de los pagos en el sistema.
- Reembolso de caja menor: Es la legalización de pagos menores desde la caja menor, para ello se deben presentar los soportes correspondientes (facturas, recibos u otros comprobantes válidos).
- Cuenta de cobro a personal de prestación de servicio (causación de cobro): A través del sistema contable, mediante un documento soporte válido como una factura electrónica.

Este documento se genera con el fin de respaldar legalmente el cobro del servicio prestado y, al ser emitido, se transmite directamente a la DIAN.

- Auditoria de costo: Se registran y analizan los cobros mensuales realizados por terceros, con el fin de llevar un seguimiento detallado de los costos asociados a cada servicio, para así identificar:

- Cuanto se cobra mensualmente por cada servicio
- Cuál es el costo real mensual de cada uno
- Y realizar un comparativo entre el valor del servicio prestado y el valor facturado. Lo que facilita la toma de decisiones orientadas al control de los recursos.

Aunque no se maneja un sistema de costo, el control se realiza a través del registro de servicios en el Drive.

- Apoyo temporal en recibir copagos: realicé la actividad de registro (facturación) de copagos en el sistema de la empresa correspondiente a los pacientes de terapias intramurales que debían efectuar dicho pago por el servicio prestado.

Asimismo, gestioné los copagos de los pacientes con servicio domiciliario. En este caso, el conductor asignado a cada médico entregaba el dinero recaudado, posteriormente se procedía a registrar y facturar el copago en el sistema, y se emitía la factura correspondiente al pago.

3.7.2. Cartera

Vigencias de cartera: más de 360 días

La cartera tiene una vigencia desde el año 2020 hasta la fecha de hoy 2026

3.7.3. Listados de los terceros o proveedores

No se comparten ya que son documentos confidenciales de la empresa.

3.7.4. Módulo de cartera

De acuerdo con Chaparro et al. (2024), la gestión de cartera es una tarea administrativa y financiera que se enfoca en la recaudación de créditos, fortaleciendo la toma de decisiones sobre el flujo de efectivo. En ese sentido, el trabajo de cartera consta de ajustar los valores de la cartera a los saldos reales según conciliaciones realizadas con cada una de las EPS; ya que, tenían un atraso en el registro de la misma en el software y dicho registro se llevaba a cabo en un Excel, es por esto que mi trabajo consta de actualizar el estado de cartera en el sistema.

3.7.4.1. Ejemplo. EPS SURA: tenía una cartera en el sistema de \$574.225.800, cuando en realidad se tenía una cartera de \$294.805.000; esto se debe a que varios de los pagos estaban pendientes de descargar en el sistema.

Mi función con la cartera consistió en actualizarla en el software para que la evidencia quedara debidamente registrada y así identificar el valor real de la cartera, teniendo en cuenta que con cada EPS se presentaban atrasos significativos.

Los resultados fueron los siguientes:

- Cartera de Sanita: El valor registrado inicialmente era de \$2.569.144.214. Tras la actualización, la cartera real quedó en \$1.390.621.016.
- Cartera de Sura: El valor inicial era de \$445.007.747,96, y después de la actualización, la cartera real quedó en \$293.467.781.

3.7.5. Paquete contable

La empresa utiliza Siigo como paquete contable.

Palabras clave: Importancia de una cartera eficiente, edades y clasificación de la misma, deudores saludables.

La existencia de pequeñas ineficiencias evidencia la necesidad de estudiar métodos sofisticados para aprovechar la información disponible, tratando de obtener rentabilidades extraordinarias; pero su propia actuación hace cada vez más difícil obtener tales rentabilidades, llegando a conseguirse un mercado eficiente. El que esto se dé tiene importancia capital para el inversor, que puede invertir sin preocuparse demasiado pues los títulos estarán bien valorados, basándose normalmente con hacerlo en una cartera bien diversificada. De acuerdo con Roberts (1967) citado por Brealey y Myers (1988), la eficiencia se clasifica en 3 partes:

3.7.5.1. Eficiencia débil. Es cuando el precio refleja toda la información histórica, las series de datos históricos no contienen información que pueda ser usada para obtener rentabilidad extraordinaria.

3.7.5.2. Eficiencia semifuerte. Cuando el precio refleja toda la información pública, en este caso sólo sería posible obtener rentabilidades extraordinarias mediante la utilización de informaciones privilegiadas, si éstas existen.

3.7.5.3. Eficiencia fuerte. El precio refleja toda la información existente, en tal caso nadie puede obtener una rentabilidad extraordinaria mediante la utilización de informaciones privilegiadas, bien porque no existe, bien porque son públicas.

Esto nos indica que una cartera eficiente permite maximizar la rentabilidad esperada para un nivel determinado de riesgo o, alternativamente, minimizar el riesgo para un nivel específico de rentabilidad esperada. El riesgo se representa comúnmente mediante la desviación estándar de los rendimientos, que mide la posible variación respecto al rendimiento esperado. De esta manera, los gestores pueden basarse en la información de la cartera para tomar decisiones

oportunas, aplicar acciones preventivas y permitir que la empresa actúe de forma estratégica ante posibles situaciones que afecten su salud financiera.

Según Tamayo (2025), la cartera por edades es una herramienta de gestión financiera que clasifica las cuentas por cobrar según el tiempo transcurrido desde su fecha de vencimiento; dicha clasificación se realiza en rangos o períodos de días, de manera que se pueden identificar las facturas a vencer y las que se encuentran vencidas, favoreciendo el control y la toma de decisiones.

3.7.6. Clasificación

Siguiendo la perspectiva de Tamayo (2025), la cartera se clasifica de la siguiente manera:

1 a 30 días: Deudas recién vencidas

31 a 60 días: Deudas con ciertos retrasos

61 a 90 días: Deudas con retrasos significativos

91 a 180 días: Deudas en alto riesgo de incobrabilidad Más de 180 días: Deudas críticas, muy difícil recuperación

Este ejemplo explica claramente la clasificación de una cartera y los riesgos asociados. Por ello, es fundamental que, cuando una cartera se encuentra clasificada con más de 60 días de mora, se constituyan provisiones para cubrir posibles pérdidas.

El monitoreo constante de estos indicadores permite tomar decisiones oportunas y fortalecer la gestión financiera. Facilitando la negociación y conciliación con proveedores o deudores morosos, con el objetivo de alcanzar acuerdos que permitan la recuperación efectiva de la cartera. Asimismo, en empresas como Ambulancias Armenia SAS, donde se maneja una

cartera con más de 360 días de vencimiento, es muy importante mantener procesos de conciliación permanentes con cada EPS para lograr la recuperación de las facturas pendientes de pago y evitar pérdidas totales. Es indispensable realizar revisiones periódicas y oportunas de la cartera, así como gestionar de manera eficiente y a tiempo cada caso, con el fin de fortalecer el flujo de la caja y minimizar el riesgo financiero.

Contar de deudores saludables es fundamental para la empresa, ya que implica una gestión responsable de las deudas y la seguridad de que los pagos se realizarán de forma oportuna, sin exceder los plazos establecidos. Esto contribuye directamente a la estabilidad financiera, mejora el flujo y permite que la empresa alcance sus metas y objetivos estratégicos.

Ambulancias Armenia, nos apoyamos en herramientas ofimáticas (Excel, Word) para gestionar los servicios de manera efectiva y optimizar sus procesos y brindar un servicio más eficiente.

3.8. Proyectos específicos

La depuración de la cartera en el sistema Siigo es un proceso importante para mantener la información actualizada y precisa. Para lograr esto, es necesario:

- Revisar y conciliar: Revisar los registros en Excel y compararlos con los registros en el sistema Siigo para identificar cualquier discrepancia.
- Actualizar registros: Actualizar los registros en el sistema Siigo para reflejar la información correcta y actualizada.
- Eliminar registros obsoletos: Eliminar cualquier registro obsoleto o duplicado en el sistema Siigo para mantener la base de datos limpia y organizada.

Al realizar este proceso, se puede:

- Mejorar la precisión: Mejorar la precisión de la información en el sistema Siigo.
- Reducir errores: Reducir los errores y las discrepancias en la cartera.
- Optimizar procesos: Optimizar los procesos de facturación y cobranza.

3.8.1. Interacciones con otros equipos

Experiencia en Recepción y Visita Médica Domiciliaria:

Tuve la oportunidad de realizar apoyo en las áreas de Recepción y Visita Médica Domiciliaria, donde pude desarrollar habilidades y conocimientos en la gestión de pacientes y la coordinación de servicios.

3.8.1.1. Recepción

- Realicé un reemplazo y apoyo en la gestión de agendamiento de pacientes compartidos e individuales.
- Envié evidencia de la asignación de citas a través de WhatsApp a los pacientes o familiares.
- Colaboré en la organización y actualización de la agenda de citas.

3.8.1.2. Visita Médica Domiciliaria:

- Apoyé en la programación de visitas médicas en el sistema.
- Realicé llamadas a pacientes o familiares para confirmar y actualizar los datos de las visitas.
- Colaboré en la coordinación de la programación de visitas y la asignación de recursos.

Fue una experiencia enriquecedora que me permitió desarrollar habilidades en la gestión de pacientes y la coordinación de servicios, y me dio la oportunidad de trabajar en equipo con profesionales comprometidos con la atención al paciente.

3.9. Relación entre los conocimientos

Durante mi paso por la empresa como aprendiz universitaria, pude aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de manera limitada, ya que carecía de experiencia directa en el área. Sin embargo, la formación universitaria me proporciono una base sólida que me permitió comprender mejor los temas relacionados con la contabilidad.

La etapa práctica en la empresa ha sido invaluable, ya que me ha permitido contrastar la teoría con la realidad laboral, evidenciando que la brecha entre la universidad y el mundo laboral es más amplia de lo que se percibe como estudiante.

- En que podría mejorar o ayudar a la empresa: En la depuración y actualización de la cartera, es un proceso importante para mantener la información actualizada y precisa.
- Dificultades Encontradas: No cuentan con un sistema de costo ABC para la auditoria de costo. Pero este no es un problema para la empresa ya que por medio del drive se maneja toda la información manteniéndola actualizada.

Glosas: Es una de las dificultades que a menudo presenta la empresa.

Una parte de las facturas presentadas a la EPS están siendo glosadas debido a discrepancias en las tarifas, datos incorrectos o falta de anexos del informe médico. Por ejemplo, la empresa factura un monto de \$25.000, pero al ser validado en la plataforma de la EPS, se detectan errores, lo que conlleva a que se glose un porcentaje del valor, en este caso, \$5.000.

Posteriormente, se procede a conciliar con el área de facturación para resolver las discrepancias y ajustar la factura según los requisitos de la EPS.

3.9.1. *Habilidades desarrolladas*

Mi mayor fortaleza en el área contable ha sido la aplicación de procesos como la causación de facturas, la depuración de cartera, la elaboración de notas créditos y la gestión de cuentas de cobro.

3.9.2. *Habilidades blandas*

- Adaptabilidad y flexibilidad:

Colaboración eficaz frente a los cambios constantes de adaptarme a situaciones inmediatas permitiéndome afrontar imprevistos que se presentó en la empresa.

- Trabajo en equipo y colaboración:

En las áreas de visita médica, recepción y facturación. Donde mi función específicamente fue realizar llamadas telefónicas al paciente o familiar para dar un registro de conformidad con el servicio así mismo actualizar datos y dar aviso para la siguiente visita (medica, nutricionista, trabajo social y psicología). Crear el paciente al sistema de medifolios de la empresa y proceder con la asignación de cita de terapias intramural a paciente compartido e individual, dar apoyo al WhatsApp empresarial de atención de terapias enviando la asignación por el mismo medio, buscar en el sistema medifolios las facturas que tuvieran glosas y tenerlas presente para actualizar el sistema. (Para que el área encargada proceda con la conciliación de glosas-facturación).

- Empatía, inteligencia emocional

- **Comunicación efectiva:** Es importante destacar que la comunicación efectiva es esencial en todas las áreas de la empresa, ya que cada una depende de la otra para funcionar correctamente. Por ejemplo, el área de visitas médicas debe pasar documentos de soporte al área de facturación, quien a su vez tiene una estrecha relación con el área contable, ya que ambas dependen del pago que recibe la empresa. La falta de comunicación efectiva en cualquier punto del proceso puede generar retrasos y errores, por lo que es crucial que todas las áreas trabajen juntas para asegurar un flujo de información claro y eficiente.
- **Pensamiento crítico y resolución de problemas:** Capacidad de analizar de manera oportuna los inconvenientes que surgieron durante el agendamiento de citas de terapias y al proporcionar soluciones inmediatas, sin alterar los procesos establecidos, asegurando respuestas justas y prudentes para todas las partes involucradas.
- **Aprendizaje significativo:** Mi experiencia en el área contable ha sido enriquecedora y me ha permitido desarrollar habilidades y conocimientos valiosos, ya que he podido adquirir experiencia en ello y desempeñar en esta área habilidades para comunicarme de manera efectiva con los demás, he desarrollado habilidades para analizar problemas y encontrar soluciones efectivas en las diferentes áreas que he apoyado.
- **Gestión de procesos contables:** he aprendido a gestionar procesos contables como el reembolso de caja menor, la causación de facturas y la emisión de notas de créditos de manera efectiva y precisa.
 - **Aporte personal de la empresa:** Manejo de herramientas digitales (ofimáticas); trabajo en equipo colaborando de manera eficaz en otras áreas para alcanzar un objetivo común; resolución de problemas analizando la situación para encontrar soluciones efectivas en el área de recepción; gestión del tiempo organizando mi propio tiempo para realizar las tareas de forma

correcta y así cumplir con las metas y plazos establecidos; adaptabilidad ajustarme a nuevas situaciones y cambios repentinos de manera flexible Gestión del estrés manejar la presión y desafíos de una forma saludable y paciente.

- Adaptabilidad:

Mi adaptación a las diferentes áreas que inicialmente desconocía representó un gran reto, el cual logré afrontar satisfactoriamente. Me integré de manera efectiva al área de recepción y brindé apoyo en diversos procesos, siempre manteniendo una actitud positiva y dispuesta al aprendizaje

- Trabajo en equipo

4. Indicadores: valor que se generó y aporte para la empresa

Durante mis prácticas en Ambulancias Armenia, tuve la oportunidad de desempeñar funciones en diversas áreas, principalmente en el área contable, así como brindar apoyo en

visitas médicas y recepción. Este informe describe mis experiencias y destaca cómo mis aportes contribuyeron al funcionamiento de la empresa y a mi desarrollo profesional.

4.1. Desarrollo: Experiencias en Diferentes Áreas

En el área contable, mis responsabilidades incluyeron el ajuste de cartera en el sistema Siigo, reembolso de caja menor, causación de cuentas de cobro y registro de copagos de pacientes. Estas tareas me permitieron comprender la importancia de la precisión contable y el impacto financiero de los procesos en la operación de la empresa. Adicionalmente, brindé apoyo en otras áreas cuando se encontraban con alta carga de trabajo. En visitas médicas, contacté a pacientes y familiares para confirmar y actualizar datos en el sistema, y agendé visitas domiciliarias, lo que me permitió entender la importancia de la comunicación efectiva con los pacientes. También realicé autorizaciones de diferentes EPS, contribuyendo a asegurar la información en el sistema de la empresa. En el área de recepción, apoyé inicialmente con la gestión de citas de terapias a través del WhatsApp empresarial, y posteriormente, al renunciar la encargada, asumí la responsabilidad del área sin una inducción formal. A pesar de ello, mediante autoaprendizaje y con el apoyo de los terapeutas, logré cumplir todas las tareas de manera correcta y oportuna, demostrando mi capacidad de adaptabilidad y resolución de problemas.

4.2. Valor y Aportaciones de las Prácticas

Mis aportes fueron valiosos y significativos, ya que apoyé a las áreas con necesidades urgentes, permitiendo que se descongestionaran tareas atrasadas. Asumir el área de recepción sin experiencia previa y capacitar a la nueva compañera de manera efectiva resaltó mi proactividad y habilidades de comunicación. Considero que mi contribución permitió mantener la operatividad de la empresa, especialmente en momentos críticos.

En conclusión, mis prácticas en Ambulancias Armenia me permitieron desarrollar habilidades prácticas y adaptarme a diferentes roles, fortaleciendo mi capacidad de respuesta y colaboración. Estoy convencida de que estas experiencias serán fundamentales para mi crecimiento profesional.

"Estas experiencias me han permitido aplicar conocimientos académicos en un entorno real, demostrando que la adaptabilidad y la colaboración son clave para el éxito en un ambiente laboral dinámico. Persuasivamente, considero que mi contribución no solo apoyó el funcionamiento de la empresa, sino que también enriqueció mi perfil profesional, preparándome para retos futuros"

4.3. Mis Aportes y Aprendizajes en la Empresa

Durante mi tiempo de prácticas en la empresa, considero que mis aportes fueron muy valiosos, ya que pude ofrecer apoyo en momentos clave. En este texto, describo cómo mis contribuciones y actitudes contribuyeron al trabajo de la empresa y cómo esta experiencia me permitió descubrir y valorar mis propias capacidades. Así mismo, mis aportes a la empresa fueron importantes gracias a varias actitudes y habilidades que puse en práctica. En primer lugar, tuve disponibilidad inmediata para apoyar en diferentes áreas cuando fue necesario, lo que permitió responder de manera ágil a las necesidades del equipo.

Para continuar, trabajé de manera colaborativa con mis compañeros, aportando ideas y soluciones en conjunto, lo que facilitó el cumplimiento de los objetivos. Además, mantuve una puntualidad rigurosa en la entrega de tareas, lo que contribuyó a la continuidad de los procesos. Asimismo, demostré capacidad para trabajar bajo presión durante los períodos de alta demanda, manejando el estrés de manera efectiva y asegurando la calidad de mi trabajo. Estas

contribuciones no solo apoyaron el funcionamiento de la empresa, sino que también generaron un ambiente de trabajo positivo y de confianza.

Gracias a esta experiencia, aprendí y entendí el potencial que hay en mí. Descubrí que puedo adaptarme a situaciones desafiantes y que el trabajo en equipo y la responsabilidad son clave para lograr buenos resultados. Esta vivencia me ha motivado a seguir desarrollando mis habilidades y a confiar en mis capacidades para enfrentar nuevos retos profesionales.

5. Evaluación General De La Experiencia

5.1. Evaluación de mi experiencia en la empresa Ambulancias Armenia

Mi experiencia en la empresa Ambulancias Armenia ha sido profundamente enriquecedora y significativa, tanto para mi formación profesional como para mi crecimiento personal. Durante este periodo tuve la oportunidad de adquirir conocimientos no solo en el área contable, sino también en diferentes áreas administrativas, lo cual resultó de gran valor para comprender el funcionamiento integral de una empresa del sector salud. Esta diversidad de funciones y aprendizajes me permitió descubrir el potencial que tengo en varios aspectos, especialmente en la resolución de problemas, la capacidad para trabajar bajo presión y la facilidad para integrarme y desenvolverme dentro de equipos de trabajo. Considero que estos elementos fortalecieron mi sentido de responsabilidad y compromiso al momento de ejecutar las tareas asignadas, además de reafirmar mi puntualidad y disciplina, cualidades que considero esenciales para mi futuro profesional.

Trabajar en diferentes áreas me brindó una visión más amplia del entorno laboral y de las dinámicas internas que se manejan en una institución de salud. Poder involucrarme en procesos que van más allá de lo contable me permitió conectar mejor con las necesidades reales de la empresa y entender la importancia del trabajo coordinado entre los distintos departamentos. Esta experiencia multidisciplinaria se convirtió en un aporte valioso, ya que me permitió desarrollar habilidades que serán fundamentales en mi futuro profesional dentro del ámbito laboral.

En lo referente al área contable, la experiencia adquirida fue y ha sido especialmente significativa, ya que previamente no contaba con conocimientos prácticos en este campo. Participar en actividades como la elaboración y revisión de reembolsos de caja menor, la causación de cuentas de cobro, el ajuste de cartera, la recepción y facturación de copagos provenientes de los pacientes, entre otras tareas contables, me permitió familiarizarme con

procedimientos esenciales que se realizan diariamente en una empresa. Estas labores, aunque nuevas para mí, se convirtieron en un aprendizaje clave que me ayudó a desarrollar mayor seguridad, precisión y organización en mis funciones.

Gracias a esta oportunidad, pude comprender mejor el rol que desempeña un auxiliar contable dentro de una institución, así como la responsabilidad que implica manejar información financiera con orden, ética y exactitud. Considero que todo lo aprendido suma de manera muy valiosa a mis prácticas profesionales y sin duda contribuye a mi formación como futura profesional. Haber tenido este acercamiento previo al campo laboral me deja una base sólida de conocimiento y experiencia que podré aplicar y fortalecer a lo largo de mi carrera.

En conclusión, mi paso por Ambulancias Armenia ha sido una etapa de crecimiento, aprendizaje y descubrimiento personal. Me siento agradecida por la oportunidad y por la confianza depositada en mí, y estoy segura de que cada experiencia vivida durante este proceso contribuirá de manera determinante en mi desarrollo profesional dentro del sector de la salud o en cualquier sector empresarial.

5.2. Recomendaciones

- Mantener la cartera actualizada en el sistema: Es fundamental realizar actualizaciones periódicas para conocer el valor real de la cartera y evitar que se generen atrasos significativos en los registros.
- Implementar un sistema de costos bajo el modelo ABC: Contar con una herramienta de costeo ABC permitiría gestionar las cuentas de cobro directamente desde el sistema, sin depender del Drive, garantizando un manejo más preciso, centralizado y eficiente de la información.

Estas serían mis principales recomendaciones para la empresa. En general, los demás procesos se gestionan de manera adecuada.

6. Conclusiones

La realización de mis prácticas profesionales en la IPS Ambulancias Armenia ha sido una experiencia sumamente importante y significativa tanto en el ámbito personal como en el profesional. Durante este período, tuve la oportunidad de involucrarme en diferentes áreas administrativas, lo que me permitió comprender de manera integral el funcionamiento de una empresa del sector de la salud, especialmente en el manejo de procesos contables, administrativos y organizativos. Esta experiencia no solo me brindó conocimientos técnicos, sino que también fortaleció habilidades esenciales como la responsabilidad, la organización, la puntualidad y la capacidad de trabajo en equipo, elementos que considero fundamentales para cualquier profesional en formación.

Además, pude evidenciar la importancia de aplicar la teoría aprendida en el aula en un contexto real de trabajo. Las prácticas profesionales no solo consolidan los conocimientos académicos, sino que también abren nuevas perspectivas sobre la dinámica laboral y las exigencias del mercado. En este sentido, la experiencia adquirida en Ambulancias Armenia me permitió familiarizarme con la realidad de los procesos administrativos, así como con la importancia de mantener un registro organizado y eficiente de la información contable y operativa, lo cual es un requisito esencial para desempeñarse exitosamente en roles como auxiliar contable o en otras áreas administrativas.

Considero que las prácticas profesionales constituyen una opción de grado fundamental para el desarrollo profesional. Esta modalidad no solo permite adquirir experiencia laboral previa, sino que también fortalece la confianza y la capacidad de enfrentar desafíos en el entorno laboral. Es frecuente que las empresas busquen candidatos que ya cuenten con experiencia práctica, por lo que la oportunidad de realizar prácticas constituye un paso clave para facilitar la inserción laboral futura y abrir nuevas puertas en el ámbito profesional.

Finalmente, mi recomendación para quienes aún no tienen experiencia en el área administrativa o en cualquier otra disciplina de su interés, es que aprovechen la oportunidad de realizar prácticas profesionales. Esta experiencia permite poner a prueba los conocimientos adquiridos, desarrollar habilidades blandas y técnicas, y alcanzar las expectativas que se tienen sobre el futuro profesional. Sin duda, realizar prácticas en una empresa brinda una visión más clara del mundo laboral, fortalece la formación académica y representa un valioso paso hacia el crecimiento y la consolidación profesional.

En conclusión, mi etapa de prácticas en Ambulancias Armenia ha sido una experiencia transformadora que no solo amplió mis conocimientos y habilidades, sino que también me motivó a continuar preparándome y aprovechando cada oportunidad que contribuya a mi desarrollo personal y profesional, reafirmando la importancia de la práctica como herramienta esencial para el éxito en el ámbito laboral. Estas experiencias prácticas han sido fundamentales para mi crecimiento, y estoy segura de que serán cruciales para mi futura carrera.

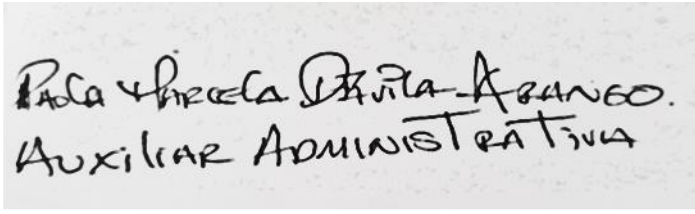
7. Evaluación del Desempeño

Es una persona proactiva, que busca siempre la solución a casos de especial atención.

Está al tanto del funcionamiento de cada dependencia y a su vez colaborar con cada una.

Tiene buena actitud entre compañeros y usuarios del servicio. Y hace uso adecuado y oportuno de sus habilidades y aptitudes; a nivel laboral, tiene un desempeño y una socialización dentro del ambiente laboral.

Firma: (Área de recepción)

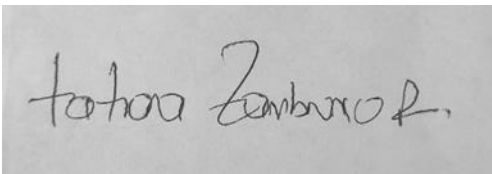


Paola Marcela Dávila-Araujo.
Auxiliar Administrativa

Su desempeño fue excelente. Nos brindó apoyo en el área de visitas médicas, lo que contribuyó significativamente a descongestionar las tareas diarias.

Su aporte fue fundamental y representó una gran ayuda para el equipo

Firma: (Área de visitas médicas domiciliarias)



Tatiana Zambrano R.

El cumplimiento de sus funciones fue acertadas, precisas, persona con disposición, receptiva; su trabajo ha sido de gran ayuda para la actualización de la información en el sistema contable; se ha realizado un buen trabajo en equipo; hemos logrado realizar el empalme de la información de los informes con la cartera que se plasma en el software.

Firma: (Área de contabilidad)



Nota

Toda la información contenida en este documento no se obtuvo mediante apoyo de fuentes externas, se basa exclusivamente en experiencias reales vividas en la empresa. Las fuentes bibliográficas que se adjuntan son con el fin de explicar lo relacionado a la cartera.

8. Referencias

Ambulancias Armenia. (2021). Ambulancias Armenia: la asistencia ideal.

<https://www.ambulanciasarmenia.com/>

Chaparro, W., Claros, J., y Ríos, L. (2024). Propuesta para la optimización de la gestión de la cartera en la empresa MPS Mayorista de Colombia [Tesis de Especialización en Gerencia Financiera, Universidad Minuto de Dios].

<https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/4da1d194-54e0-4de0-af6e-7421c2e8f035/content>

Chimbo, M., Sevilla, M. y Chiquito, R. (2025). Prácticas estudiantiles en contabilidad: un enfoque integral de la teoría a la práctica. *Revista Científica Internacional UTIC*, v. 12 (1). <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.838>

Hernández, J., Giraldo, J. y Henao, A. (2023). Viabilidad de habilitación de servicios intramurales en una IPS que ya cuenta con servicios extramurales [Tesis de Posgrado, Universidad Católica de Manizales].

<https://repositorio.ucm.edu.co/server/api/core/bitstreams/441a40a7-e233-42e5-bee1-d071c07ebac4/content>

Tamayo, A. (2025). Gestión de cartera por edades: ¿cuándo las ventas afectan la liquidez?

<https://blog.alegra.com/colombia/cartera-por-edades/>

Vargas, L., Rodríguez, A., Coba, M. (2019). Las prácticas empresariales, una experiencia académica-profesional: caso de estudio. *Educación en Ingeniería*, 14(27), pp. 59-64.

<https://educacioneningenieria.org/index.php/edi/article/view/946/1092>

Brealey y Myers. (1988). *Principios de finanzas corporativas*. Editorial McGraw Hill.

Anexos



