



**República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG**

**Trabajo de Titulación
para la obtención del título de:
Ingeniero/a /licenciado/a en Administración de Empresas**

**Tema:
Levantamiento de procesos de facturación y cobranzas del
área de convenios para la implementación de un sistema
integrado ERP en un laboratorio clínico**

**Autor/a:
Srta. Zulema Estefanía Ortega Ochoa**

**Director de trabajo de titulación:
Ing. Sedolfo Carrasquero, PhD**

Abril, 2024

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi familia por su incondicional apoyo a lo largo de mi trayecto estudiantil. Su respaldo ha sido fundamental en mi crecimiento académico y personal. Asimismo, agradezco enormemente a mi familia a mis padres por el apoyo incondicional, amigos y compañeros de trabajo por sus valiosos consejos y orientación profesional, los cuales han sido una influencia invaluable en mi desarrollo tanto profesional como personal.

Sobre todo, a, que se ha convertido en una persona especial para mí, me ha acompañado y aconsejado desde el inicio de mi carrera, convirtiéndose en un uno de mis pilares mas importante de mi vida, aportando alegría, amabilidad, respeto y amor.

También deseo reconocer y agradecer profundamente a los profesores de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil UTEG por su dedicación y sabiduría impartida a lo largo de este recorrido estudiantil. Su guía y conocimiento impartido han sido un pilar fundamental para mi formación académica y profesional.

DEDICATORIA

Dedico la presente a Dios que me dio la guía y supo colocar a personar en mi camino que me ayudaron a culminar esta etapa estudiantil, tan ansiada para mí, sin el nada de esto hubiera sido posible, todos mis logros y éxitos son solo de él.

A mi familia que supo dar su apoyo y fuerzas necesarias para continuar con este camino, sobre todo a mi pareja que desde el día uno me mostro que nada es imposible que con fe, paciencia y amor todo saldrá bien.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe, Zulema Estefanía Ortega Ochoa con cédula de identidad No 0930598271, declara que este trabajo de titulación “LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DEL ÁREA DE CONVENIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO ERP EN UN LABORATORIO CLÍNICO” es de su autoría, considerando los aportes intelectuales de distintos autores bajo las respectivas citas bibliográficas por lo cual, dicho trabajo de investigación con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente al autor.

Guayaquil, abril del 2024

Zulema Estefanía Ortega Ochoa

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DEL ÁREA DE CONVENIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO ERP EN UN LABORATORIO CLÍNICO

Zulema Estefanía Ortega Ochoa

Zulystefany@gmail.com

RESUMEN

El artículo analiza la automatización de los procesos internos en el área de convenios de un laboratorio clínico, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la gestión financiera. Durante el levantamiento de información se identificaron limitaciones en los sistemas existentes, como la falta de integración y la descentralización en la creación de convenios y clientes. Se proponen soluciones, como eliminar la migración duplicada, crear una ficha de cliente y desarrollar un sistema integrado para enviar facturas directamente al cliente. Además, se sugiere establecer un procedimiento estructurado para el cierre de caja. La automatización de procesos y la implementación de medidas para mejorar la integración de sistemas pueden contribuir significativamente a la eficiencia y la gestión financiera del laboratorio clínico.

Palabras clave: Automatización, control, procedimiento y sistema integrado ERP.

INTRODUCCIÓN

La tecnología y la comunicación se han vuelto fundamentales en la vida diaria, especialmente en el ámbito empresarial, ejerciendo una enorme influencia en las organizaciones. Su impacto ha transformado a las empresas, haciéndolas más competitivas. La tecnología puede ser un diferenciador clave para una empresa, permitiendo mejorar sus procesos, creando nuevos productos y/o servicios e ingresa nuevos mercados (Terán-Bustamante & col., 2019).

Los procesos son pilares fundamentales en la gestión empresarial, pues posibilitan la mejora y gestión de técnicas o métodos en toda organización. Actuando como guía para garantizar el cumplimiento de los objetivos y un flujo eficiente de las actividades. Su contribución es vital para la base de la gestión estratégica en las empresas, debido a su aporte para la integración de procesos de innovación y operaciones. (Zaratiegui, 1999). En particular, en sectores altamente regulados y exigentes como el de los laboratorios clínicos, la optimización de procesos es fundamental para garantizar la calidad de los servicios prestados y la satisfacción del cliente. En este contexto, el área de ventas y cobranza desempeña un papel fundamental en la gestión financiera de un laboratorio clínico, asegurando una fluidez adecuada en las transacciones económicas y manteniendo una relación saludable con los clientes.

El área de convenios la gestión de facturación y cobranzas dentro de un laboratorio clínico presenta desafíos específicos que pueden obstaculizar la eficiencia y la rentabilidad. La gestión de cuentas por cobrar, la facturación precisa y oportuna, el seguimiento de pagos y la gestión del riesgo crediticio son sólo algunas de las áreas que requieren mayor atención para garantizar la estabilidad financiera y la continuidad del negocio. La gestión de cuentas por cobrar es una tarea que juega un papel muy importante en la gestión empresarial, la

cual permite a la empresa convertir sus cuentas por cobrar en dinero con el fin de mantener y mejorar el normal funcionamiento de sus recursos. (Quiroz, 2019).

El presente estudio se enfoca en analizar la automatización de los procesos internos en el área de convenios de un laboratorio clínico. Esta automatización tiene como objetivo principal eliminar el trabajo manual que se lleva a cabo en el área, con el fin de optimizar el tiempo y reducir la duplicidad de actividades.

En la actualidad, el área realiza un seguimiento manual utilizando principalmente Excel como su herramienta de registro contable. Este método no proporciona un documento de respaldo claro para los cobros realizados, lo que dificulta las gestiones de cobro y no permite una gestión eficiente de cobranzas y facturación.

El uso de herramientas obsoletas afecta negativamente la salud financiera, por lo que se busca integrar todos los registros generados en diferentes plataformas en un solo sistema. Esto permitirá mejorar la trazabilidad de las cuentas por cobrar, minimizar el riesgo de errores y facilitar la implementación exitosa de un sistema integrado de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés).

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las estrategias propuestas para mejorar el control de facturación y cobranza en el área de convenios, para una efectiva implementación de un sistema integrado ERP?

Los objetivos específicos a alcanzar con este trabajo de investigación son:

Objetivo general de la investigación:

- Proponer mejoras en los procesos de facturación y cobranzas del área de convenios mediante la implementación de un sistema integrado ERP en un laboratorio clínico.

Objetivos específicos:

- Identificar las deficiencias en los procesos de gestión de facturación y cobranzas del área de convenios.
- Analizar la trazabilidad de los procesos de facturación y cobranzas.
- Proponer mejoras en los procesos de facturación y cobranza para la implementación de un sistema ERP.

MARCO TEÓRICO

1. Laboratorio clínico

Los laboratorios clínicos son una parte importante del sistema médico, ya que proporcionan una base sólida para un diagnóstico preciso y garantizan un tratamiento eficaz. Su papel en la identificación temprana de enfermedades y el seguimiento de la salud ha permitido mejorar el estado de salud de muchas personas, (Herrera, 2019).

Las funciones principales de un laboratorio clínico son el análisis de muestras biológicas como sangre, orina, tejido, líquidos corporales, entre otros, para identificar y evaluar la presencia de enfermedades, infecciones, desequilibrios hormonales y otros problemas de salud que facilitan el diagnóstico, asesoramiento de la salud proporcionando información precisa y detallada que influye significativamente en las decisiones de atención médica y en la mejora de la salud de los pacientes. El laboratorio clínico a tratar en este artículo divide sus sedes principales en tres Matriz, Cuenca y Quito.

2. Sistema Integrado de Gestión ERP

Un sistema integrado (ERP) es una plataforma de software que integra y gestiona de

forma centralizada diversos procesos y funciones comerciales. Estos sistemas le permiten automatizar, monitorear y coordinar actividades en áreas como contabilidad, finanzas, recursos humanos, ventas, adquisiciones, inventario, entre otros.

El objetivo principal de un ERP es facilitar la coordinación y comunicación entre las diferentes áreas de la organización, eliminar el silo de información y mejorar la eficiencia operativa. Con un sistema ERP, las empresas pueden obtener una comprensión completa de sus operaciones y tomar decisiones informadas basadas en datos precisos y actualizados, (Managementpro, 2023).

Los sistemas ERP son versátiles y adecuados para empresas de diversos sectores gracias a su capacidad para personalizarse a través de distintos módulos. Esto permite adaptarse a las particularidades de los procesos empresariales, independientemente del sector al que pertenezcan. La implementación de un sistema integrado ERP en el área de facturación y cobranzas, permitirá a la empresa evaluar, realizar seguimiento y medición de los objetivos, simplificar procesos, reducir costos y tiempo de trabajo, aplicar estrategias, mejorar la gestión de cobranzas y manejo de la cartera de proveedores como de clientes.

Los sistemas ERP permiten la automatización de procesos y reducen la dependencia de procesos manuales propensos a errores. (Vera, 2006). En un laboratorio clínico, esto podría incluir la automatización de la facturación, la gestión de inventario, la generación de informes de análisis clínicos y la actualización de registros de pacientes. La automatización agiliza los procesos y minimiza los riesgos asociados con errores humanos., la precisión y la capacidad de adaptación de la organización.

3. Gestión de procesos

La gestión de procesos incluye un conjunto de prácticas diseñadas para mejorar los

procesos de una organización, eliminando la desorganización y duplicidad de sus actividades. La gestión de procesos es una herramienta de apoyo para mejorar la calidad de los productos y/o servicios entregados. (Cabeza García & col, 2022). Por tanto, el uso del método resulta ser una herramienta importante para el diseño tiene en cuenta el entorno y los recursos disponibles. (Garavito Urrea & col, 2022).

Su implementación mejora el desempeño y aumenta la competitividad de las operaciones realizadas. Esto se consigue optimizando los procesos de principio a fin, mejorando así la calidad del producto o servicio entregado y adaptándolo a los objetivos marcados.

4. Procesos para la gestión de cobranzas y facturación

La gestión de cobranza es un conjunto de actividades adecuadamente coordinadas y apropiadas para lograr la recuperación del crédito de los clientes de manera oportuna, rápida y eficiente. Ser lo más rápido y eficiente posible manteniendo el buen carácter del cliente durante el proceso para futuras negociaciones. (Escobar Castillo, 2021).

Una gestión efectiva de cobranzas, es fundamental contar con un sólido plan de gestión y organización de cobros. La aplicación estratégica de tácticas de cobro adecuada es esencial para medir y controlar comparablemente este proceso. La importancia de la gestión preventiva del cobro de deudas es prevenir los impagos de los clientes. Para ello, primero es necesario identificar los grupos de alto riesgo que entran en esta categoría, (Moonflowcorporation, 2022). Este proceso busca un equilibrio entre asegurar el cobro puntual y mantener una relación sólida con los clientes, comenzando desde el momento en que se emite la factura.

Los procesos de gestión de cobranzas y facturación son fundamentales en un laboratorio

clínico para mantener una operación eficiente y asegurar la sostenibilidad financiera, por lo es necesario evaluar periódicamente análisis que permita identificar la salud financiera de la empresa. La facturación y las cobranzas para un laboratorio clínico son procesos críticos que involucran la generación y envío de facturas a pacientes, el seguimiento de pagos pendientes, la gestión de reclamos y la conciliación de cuentas por cobrar. Por ello, el uso de herramientas adecuadas facilita el control y gestión de la facturación y cobranza, permitiendo conocer la cartera del cliente en tiempo real, debido a su mejora de la trazabilidad que los sistemas integrados ERP proporcionan.

5. Levantamiento de procesos

El levantamiento de procesos es un método utilizado para documentar, analizar y comprender los procesos existentes en una organización, constituye en identificar actividades, procesos de trabajo, roles y responsabilidades, convirtiéndose en una parte fundamental para el desarrollo o implementación de mejora de procesos. Por ello, es necesario realizar una serie de actividades como; reuniones y entrevistas con los responsables de área y su respectivo equipo de trabajo con el fin de Determinar las entradas, salidas y recursos necesarios para realizar cada actividad correctamente existente. (Cabeza García & col, 2022). Por tanto, durante el levantamiento de procesos se identifican las siguientes etapas que permitirán la adecuada identificación y definición de los procesos. (Álvarez Mayorga & col, 2020).

- **Identificación del proceso**
 - Documentar actividades del área
 - Detallar quienes son los asignados de cada proceso
- **Definición del proceso**

- Graficar el proceso
- Levantar un esquema del proceso

Este proceso es esencial para comprender cómo se está desempeñando actualmente el negocio e identificar áreas de mejora que pueden optimizarse mediante el desarrollo o implementación de un sistema integrado ERP. Además, los estudios de procesos ayudan a alinear los objetivos comerciales con la funcionalidad del ERP. Los procesos internos del sector crediticio se considera un paso clave para identificar y abordar posibles debilidades, redundancias e ineficiencias de los procesos financieros.

6. Experiencias con ERP en un Laboratorio Clínico

La implementación de un ERP en el área de facturación y cobranzas de un laboratorio clínico puede generar una serie de beneficios, incluyendo la automatización de tareas repetitivas, la reducción de errores, la mejora en la precisión de la facturación, la agilización del proceso de cobranzas, la optimización del flujo de efectivo y la generación de reportes financieros en tiempo real para una mejor toma de decisiones.

En una clínica en Lima, Perú, se llevó a cabo la implementación del sistema Spring ERP con su módulo de caja registradora. Esta experiencia ha demostrado una notable mejora en el proceso de información. La adopción de este sistema ha evitado que la emisión de notas de convenios por parte de los supervisores cause interrupciones en el trabajo de los usuarios. Además, se han prevenido incidentes relacionados con el área contable y se ha facilitado el traslado de documentación sobre deudas o cobranzas al departamento correspondiente. Asimismo, se deja un registro claro de reembolsos de transacciones, lo que mejora la transparencia y la gestión financiera. (Loo & col, 2021).

MARCO METODOLÓGICO

1. Nivel y tipo de Investigación

Este estudio se caracteriza por un nivel comprensivo y adopta un alcance de investigación analítico. La investigación se centra específicamente en el análisis detallado de los procesos de facturación; así como, en el control y manejo de la gestión de cobranzas de una empresa de laboratorio clínico. El objetivo principal es mejorar la trazabilidad y la eficiencia en la gestión global de la empresa.

2. Diseño de la investigación

Este estudio adopta un diseño de fuentes mixta, ya que combina la elaboración de un diseño de campo en áreas específicas y la recopilación de datos para documentar y analizar los procesos internos en un laboratorio clínico. El enfoque de investigación se sitúa en un solo punto temporal, representando un diseño transaccional contemporáneo.

La recopilación de datos para definir los procesos internos del área de convenios encargada de la facturación y gestión de cobranzas se llevará a cabo mediante entrevistas realizadas al coordinador del área y a su equipo de trabajo.

Estas entrevistas permitirán identificar áreas de mejora en los procesos internos de facturación y gestión de cobranzas de un laboratorio clínico, así como proporcionar recomendaciones para optimizar estos procesos y garantizar una transición exitosa hacia un sistema integrado ERP. Los resultados obtenidos serán de gran utilidad tanto para la alta dirección como para el equipo de implementación del laboratorio clínico. Por ello, se establece un formato de entrevista que permitirá identificar los procesos internos del área.

(Anexos 1).

Las reuniones y las entrevistas realizadas al área de convenios se realizarán de acuerdo a los tiempos establecidos en los primeros hitos del proyecto ERP.

3. Unidad y evento de estudio de la investigación

Este estudio utilizará técnicas de muestreo no probabilística, muestreo intencional, realizando una combinación de entrevistas a los coordinadores involucrado en los procesos de facturación y gestión de cobranzas, aplicando, análisis de documentación existente, observación directa de las actividades en el laboratorio clínico y sesiones de trabajo colaborativo para la identificación de mejoras y requisitos específicos del sistema ERP.

Para ello se propone los siguientes entregables para la definición de los procesos de un laboratorio clínico:

- Documentación detallada de los procesos actuales de facturación y cobranzas.
- Lista de requisitos específicos para la implementación del sistema ERP.
- Propuestas de mejoras y optimizaciones de procesos.

Se espera que, al finalizar esta unidad y evento de estudio, el laboratorio clínico cuente con una base sólida de información y propuestas que faciliten la implementación exitosa de un sistema ERP.

RESULTADOS

Durante las entrevistas realizadas al coordinador de área de convenios y a su equipo de trabajo, se identificaron los siguientes procesos. El proceso de entrevistas y recopilación de información se llevó a cabo unas semanas antes del inicio del desarrollo de cada módulo, conforme a lo establecido en los hitos del proyecto. **(Anexo 2)**.

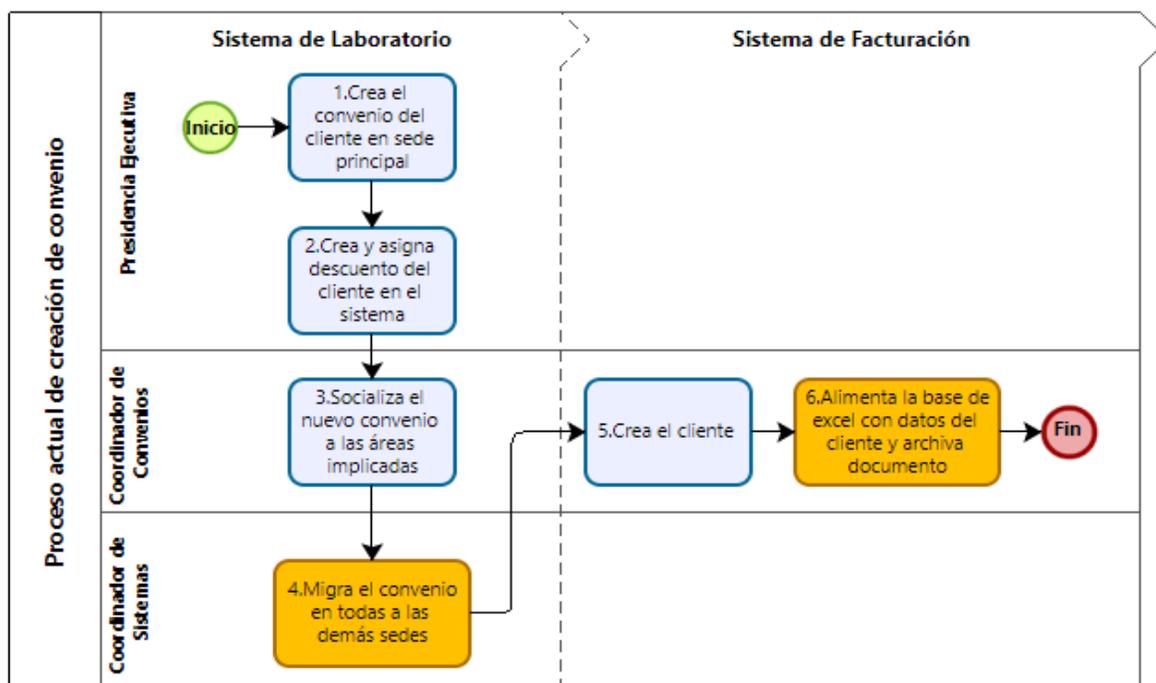
El proceso de gestión de cobranzas y facturación inicia desde la creación y asignación

del convenio, así como su reconocimiento como cliente convenios. Para esto el coordinador de convenios recopila la información del paciente y se pacta el convenio.

Proceso de creación de convenio y cliente

Figura 1

Proceso de creación de convenio



Elaborado por: Zulema Ortega Ochoa

Tabla 1

Proceso de creación de convenio y cliente

PROCESO DE CREACIÓN DE CONVENIO		
#	PROCEDIMIENTO	DEBILIDAD ENCONTRADA
1	Presidencia Ejecutiva: Crea el convenio del cliente en el sistema de la sede principal.	Al ser creado el convenio en una sola sede crea la actividad 4, creando dependencia de trabajo de un departamento externo al de convenios.
2	Presidencia Ejecutiva: Crea y asigna descuento del cliente en el sistema.	Al crear el convenio no se cuenta con toda la información que, recopilada del cliente, por lo que se retrasa este proceso de creación del convenio la mayoría de veces.
3	Coordinador de Convenios: Socializa el nuevo convenio a las áreas implicadas	Ninguna debilidad.
4	El departamento de Sistemas: migra el convenio en todas a las demás sedes.	Duplicidad de actividad, creada en el punto uno.
5	Coordinador de Convenios: Crea el cliente en el sistema de facturación.	El formulario del cliente del sistema de facturación es muy básico, solo registra RUC, Razón Social, dirección y teléfono, no

		guardando información adicional como los convenios, datos del contacto.
6	Coordinador de Convenios: Alimenta la base de Excel con datos del cliente y archiva el formulario de cliente.	Duplicidad de actividad, este punto se obviaría si el formulario del cliente se registra en el sistema en el punto 5.

Elaborado por: Zulema Ortega

Se observa la utilización de tres herramientas que no están integradas, siendo estas independientes, dificultando su transaccionalidad en los puntos 1, 2 y 5. También se identificó un pico de botella dado por la Presidencia, debido a que este proceso depende del tiempo y que la negociación se encuentra completa para su creación.

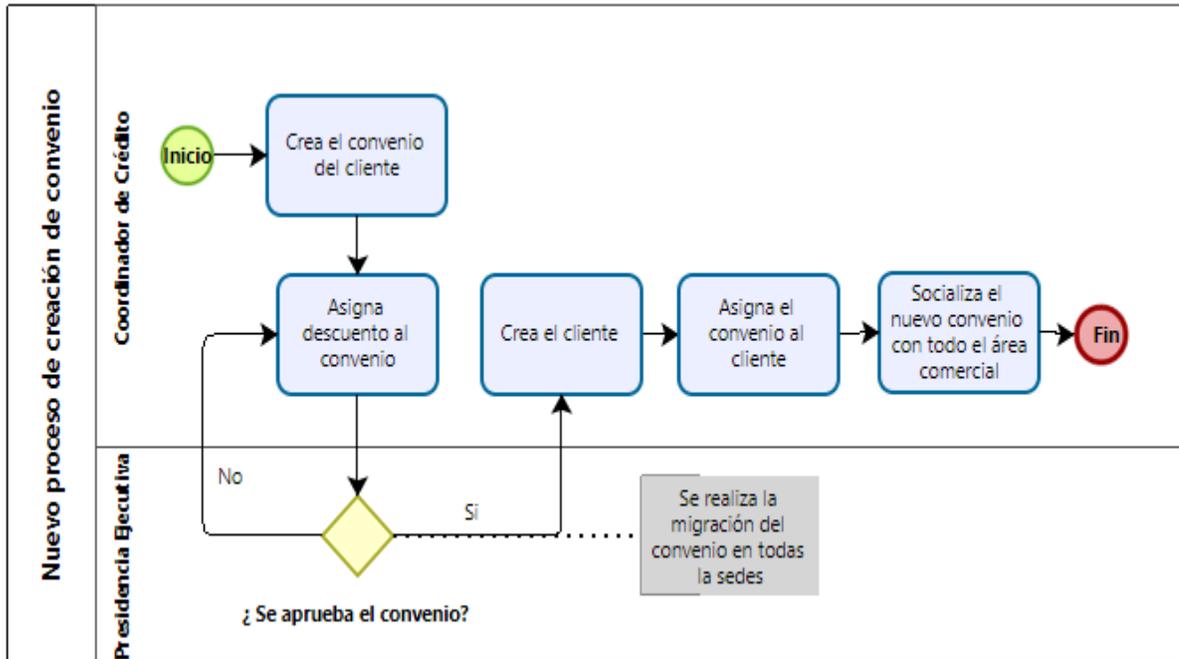
La creación de convenios se lleva a cabo en el sistema de laboratorio en la sede principal (siendo distinto por sede) creando un proceso adicional como es el punto 4; donde el departamento de sistema es el encargado de replicar de forma manual este proceso por sede. Esta creación del convenio se da debido a la falta de desarrollo, mantenimiento e integración de los sistemas.

La creación de nuevos clientes se realiza en el sistema de facturación a través de una ficha de cliente limitada. Esta limitación impide su utilidad, debido a que la información que mayormente solo es obtenida con los documentos físicos, por lo que el control y la actualización de los datos de los clientes se gestionan mediante documentos físicos y reporte en Excel.

Propuesta de creación de convenio

Figura 2:

Nuevo proceso de creación de convenio



Elaborado por: Zulema Ortega Ochoa

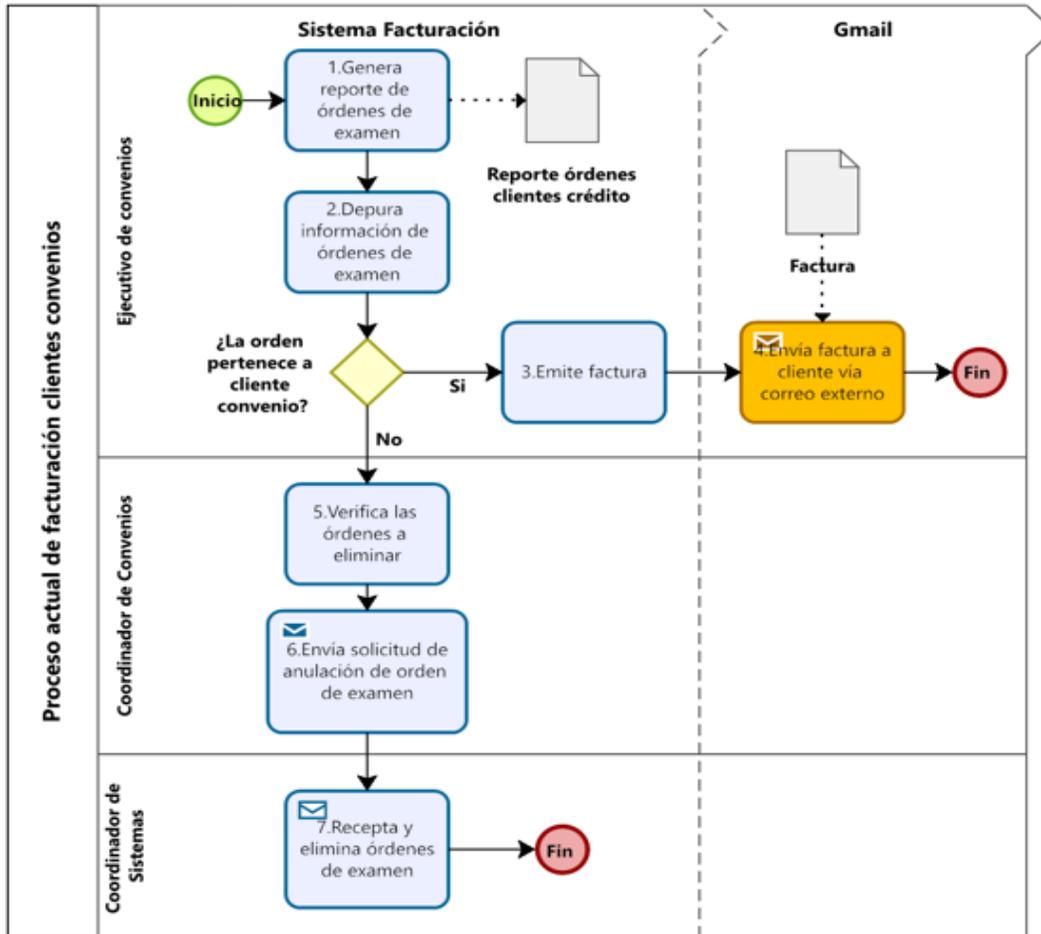
Dadas las limitaciones identificadas en el proceso actual de creación de convenios y clientes, se ha eliminado el proceso de migración duplicada que ocurría en el punto 4 al crear nuevos convenios. En lugar de eso, se propone que la migración de convenios en las sedes se realice una vez aprobado el convenio, paso que solo será ejecutado por Presidencia ejecutiva siendo creada únicamente por el coordinador del área de convenios. Esta medida elimina la necesidad de depender del departamento de sistemas para llevar a cabo la migración de convenios a las distintas sedes del laboratorio clínico.

También se propone la creación de una ficha del cliente, diseñada conforme a los formularios autorizados por la empresa, lo que permitirá identificar los distintos tipos de clientes que maneja el laboratorio clínico. Como mejora para la opción se propone asociar automáticamente el convenio al cliente, esto agilizará así el proceso de facturación

convenios, al exportar las órdenes de examen asociados al convenio del cliente.

Proceso de Facturación

Figura 3:
Proceso actual de facturación



Elaborado por: Zulema Ortega Ochoa

Tabla 2:
Proceso actual de facturación

PROCESO DE CREACIÓN DE FACTURACIÓN CONVENIOS		
#	PROCEDIMIENTO	DEBILIDAD ENCONTRADA
1	Ejecutivo de convenios: Genera reporte de órdenes de examen.	Ninguna debilidad.
2	Ejecutivo de convenios: Depura información de órdenes de examen.	Ninguna debilidad. Este punto es importante, debido a que en ventanilla suelen equivocarse al ingresar pacientes como convenio cuando no lo son.
3	Ejecutivo de convenios: Si esta pertenece a la orden de cliente convenios, se emite la	La factura se emite en el sistema de facturación.

	factura.	
4	Ejecutivo de convenios: Envía factura a cliente.	Descarga de manera manual la factura y la envía mediante correo electrónico.
5	Coordinador de Convenios: Si la orden no pertenece a un cliente convenios, se verifica las órdenes antes de eliminar.	Ninguna debilidad.
6	Coordinador de Convenios: Envía solicitud de anulación de orden de examen.	Ninguna debilidad.
7	El departamento de sistemas: Recapta y elimina órdenes de examen.	Ninguna debilidad.

Elaborado por: Zulema Ortega

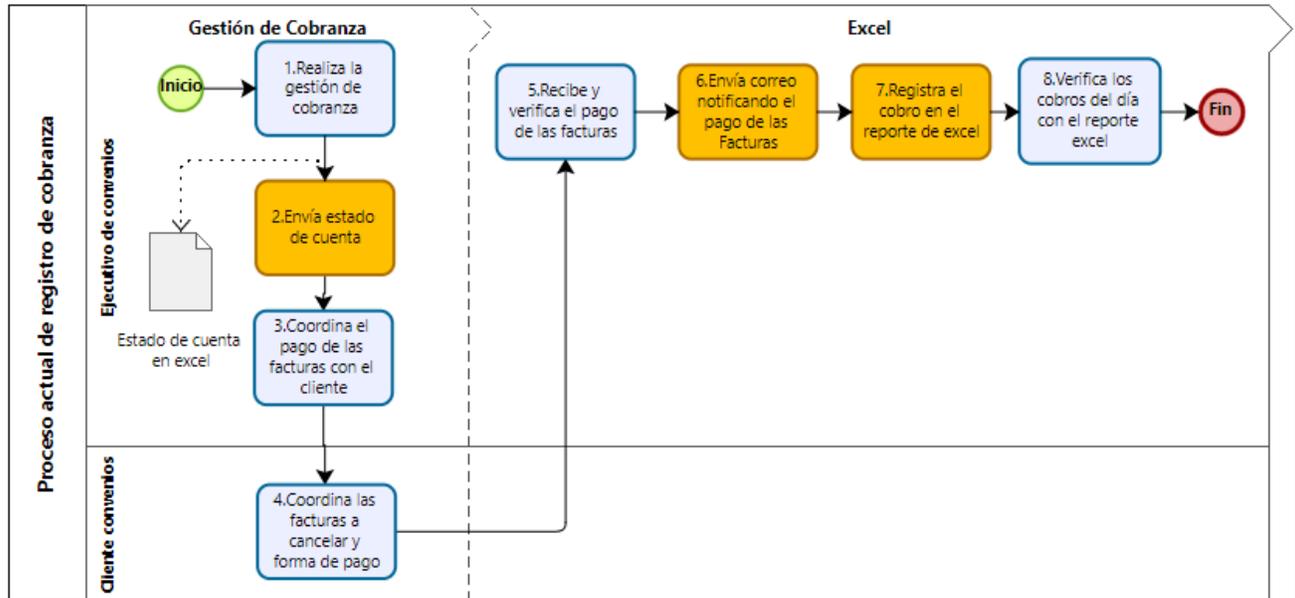
Durante el análisis de los procesos de facturación, se identificó el uso de dos herramientas: Sistemas de Facturación y plataforma Gmail debido a la falta de mantenimiento del sistema principal de facturación, no es posible enviar la factura al cliente a más de un correo electrónico. Esto genera un proceso adicional detallado en el punto 4 en la gestión de facturación, ocasionando retrasos en el envío de las facturas provocando molestias y retrasos en el cobro.

Para abordar esta problemática, se propone el desarrollo de un módulo de facturación que integre distintas opciones para que el proceso de facturación sea más eficaz, permitiendo enlazar las ordenes de examen pendiente por facturar, eliminando la necesidad de descargar y enviar las facturas de manera manual, simplificando así el proceso y evitando posibles olvidos. Con esta solución, la factura se enviará a más de un solo correo directamente al cliente. Además, se destaca la importancia del proceso de depuración y control de las órdenes de examen de convenio en el proceso de facturación. Con un sistema integrado, la selección de las órdenes de examen a facturar será más sencilla y eficiente, facilitando el proceso de facturación.

Proceso de cobro

Figura 5:

Proceso de registro de recibo de cobro



Elaborado por: Zulema Ortega Ochoa

Tabla 3:

Proceso de registro de recibo de cobro

PROCESO DE CREACIÓN DE FACTURACIÓN CONVENIOS		
#	PROCEDIMIENTO	DEBILIDAD ENCONTRADA
1	Ejecutivo de convenios: Realiza la gestión de cobranza, contactándose con el cliente. De acuerdo a lo establecido en el contrato o pacto del convenio.	Ninguna debilidad.
2	Ejecutivo de convenios: Envía estado de cuenta del cliente.	Envían estado de cuenta en formato Excel, siendo este fácilmente manipulado. El uso de este no es recomendable debido a la poca transaccionalidad.
3	Ejecutivo de convenios: Coordina el pago de las facturas con el cliente.	Ninguna debilidad.
4	Cliente convenios: Coordina las facturas a cancelar y forma de pago.	Ninguna debilidad.
5	Ejecutivo de convenios: Recibe y verifica el pago de las facturas.	Ninguna debilidad.
6	Ejecutivo de convenios: Envía correo notificando el pago de las Facturas.	No emiten un recibo del cobro realizado al cliente como respaldo del pago.
7	Ejecutivo de convenios: Registra el cobro en el reporte de Excel.	El uso de esta herramienta no suele estar al día, incluso la pérdida o daño del documento podría causar retrasos en las gestiones de cobranzas. Este documento no era actualizado a diario por lo que no existe una trazabilidad de financiera,

		<p>por falta de un sistema integrado y el uso de Excel.</p> <p>El registro contable del cobro dando de baja las cuentas por cobrar de clientes convenio se actualiza al finalizar el mes, al momento que se realice la entrega del reporte.</p>
8	<p>Ejecutivo de convenios: Verifica los cobros del día con el reporte Excel.</p>	<p>Se propone cuadro de caja, para verificar la recaudación del día por las gestiones de cobro realizada a los clientes convenios.</p>

Elaborado por: Zulema Ortega

Se identifico dos debilidades en el proceso de gestión de cobro, en primer lugar, el uso de un reporte en Excel, donde se guarda estado de cuenta del cliente, un método propenso a errores, en su mayoría este proceso suele demorar en actualizarse debido al trabajo manual realizado. No permitiendo una buena salud financiera al no tener una trazabilidad de mis cuentas por cobrar convenios al día, siendo este actualizado al finalizar el mes una vez que se pase el reporte al departamento de contabilidad, emitiendo ellos un asiento de diario por todas las transacciones de cobranza realizadas durante el mes. Este proceso es poco ineficiente no permitiendo una visión clara y precisa de todas las actividades financieras, facilitando el seguimiento y el control de las operaciones financieras.

La falta de fiabilidad de este proceso se atribuye al riesgo de errores al trabajo manual. No existe un documento respaldo del cobro, solo siendo soportado mediante correo electrónico la cancelación de las facturas. Además, la consolidación de las cuentas de los clientes suele demorar debido al trabajo manual realizado a diario. Por lo que se propone el siguiente proceso para la implementación del sistema integrado, optimizando y agilizando el trabajo manual realizado actualmente. Actualmente aproximadamente se llega a recaudar y realizar la siguiente cantidad de registros. **(Anexos 3)**.

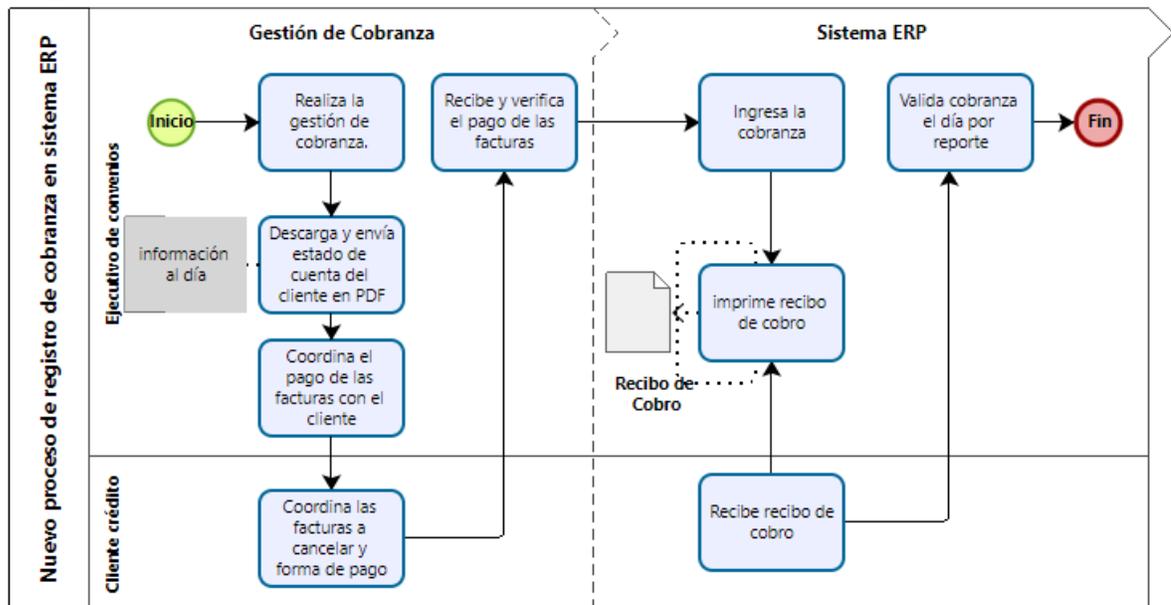
Cantidad de transacciones al mes por cobranza	\$250.00
Valor recaudado al mes	\$566,799.67

Propuesta de proceso de cobro

Esta propuesta busca optimizar procesos y mejorar la trazabilidad de los valores recaudados de la cobranza del día, tener la cartera actualizada de los clientes que esta información este a la mano.

Se propone crear la opción de recibo de cobro sí como su formato de cobro que será creado una vez que se registre el cobro y este deberá ser enviado a los correos registrados del cliente de manera automática en el sistema. Esta opción mejorará la trazabilidad financiera mejorando la mejor salud financiera de las cuentas por cobrar de los clientes a convenios. También se propone formato de recibo de cobro. (**Anexo 4**).

Figura 6:
Propuesta de recibo de cobro



Elaborado por: Zulema Ortega Ochoa

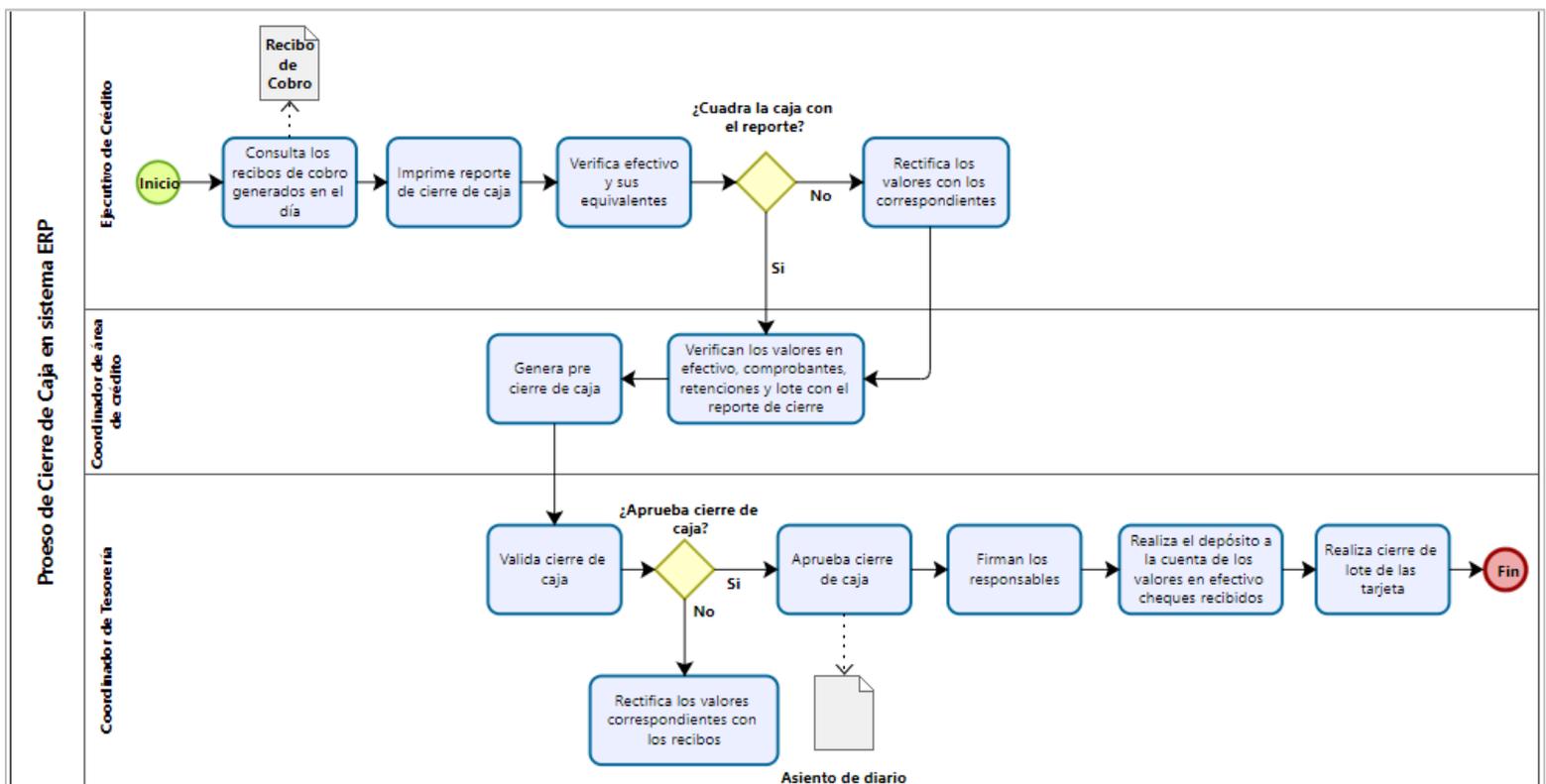
Propuesta:

Propuesta de proceso de cierre de caja

Durante el levantamiento de procesos del área de cobranzas, se observó que no se cuenta

con un procedimiento para el cierre de caja, el cual es fundamental para registrar de manera precisa las recaudaciones diarias, eliminando el proceso manual realizado actualmente, mejorando la trazabilidad de los valores ingresados por la cobranza diaria. Por ello, se propone el siguiente proceso y actividades que los responsables a cargo deberán seguir para el cumplimiento de este.

Figura 7:
Flujo de propuesta de cierre de caja
 Elaborado por: Zulema Ortega Ochoa



Se proponen tres filtros de revisión para este proceso debido a la alta incidencia de errores que se observan al entregar la caja al departamento de tesorería. El primero consiste en que el ejecutivo de convenios realice el cuadro de caja al generar el primer reporte de cierre. El segundo filtro implica que el coordinador de área de convenios verifique los valores de caja, llevando a cabo un pre cierre de la misma. El último filtro lo ejecuta el

coordinador de tesorería, quien realiza la revisión final. En caso de ser necesaria alguna corrección, únicamente el coordinador de tesorería podrá efectuarla en el recibo de cobro. Una vez corregido, se aprueba el cierre de caja, lo que permite la contabilización correspondiente y, a su vez, la preparación para el depósito de los valores en efectivo o cheques recibidos en la cuenta designada. Con el fin de garantizar un control más efectivo, se ha creado el reporte de cierre de caja.

El siguiente procedimiento para generar correctamente el cierre de caja de convenios, así como los estados que se van a manejar en cada opción. También se propone el reporte de cierre de caja. **(Anexo 5).**

CONCLUSIONES

Durante el levantamiento de procesos se identificaron varias limitaciones en las operaciones actuales, tales como la duplicidad de actividades debido a la falta de integración entre sistemas y actividades que involucran a los procesos internos del área. También se detectaron carencias en procedimientos esenciales, como el registro y la contabilización de cobranzas y el cierre de caja en el área de cobranzas, donde, no existe una trazabilidad de mis cuentas por cobrar y de mi cartera de los clientes. Identificar estos problemas es crucial para el diseño y la resolución efectiva de los procesos.

El objetivo del análisis de los procesos internos del área de convenios fue proponer soluciones que eliminen la duplicidad de actividades en la creación de convenios y clientes, así como la creación de una ficha de cliente para agilizar la facturación. Se planteó la implementación de un sistema integrado que permita enviar facturas directamente al cliente y optimizar el proceso de cobro, mejorando así la trazabilidad de los valores

recaudados.

Además, se identificó la necesidad de crear procesos internos para el registro y la contabilización de cobros y el cierre de caja, con filtros de revisión que garanticen la precisión de las recaudaciones diarias y reduzcan los errores. Se elaboró una lista de requerimientos para asegurar el correcto funcionamiento y cumplimiento de estos procesos (Anexo 6).

El objetivo de estas propuestas es mejorar la eficiencia en la recaudación del área. La implementación de un sistema integrado supondrá una mejora significativa en los procesos internos, facilitando la trazabilidad de las transacciones financieras. Esta iniciativa, junto con políticas y procedimientos mejorados, tendrá un impacto significativo en la eficiencia y las actividades internas del área.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Mayorga, E. H., & Quishpe Haro, G. M. (enero de 2020). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30727>
- Arechua, G. M. (20 de junio de 2019). *EUMED*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/inventarios-estados-financieros.html>
- Cabeza García, P. M., Monroy Espinoza, F. J., & Solórzano Polo, P. H. (2022). Diseño de un sistema de gestión por procesos. *Universidad Metropolitana. Ecuador*, 173. Obtenido de <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/571>
- Cabeza García, P. M., Monroy Espinoza, F. J., & Solórzano Polo, P. H. (Noviembre de 2022). Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos. 169. Obtenido de <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/571>
- Escobar Castillo, L. F. (2021). *Repositorio Institucional Universidad Mayor de San Andres*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29502/ML-3026.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garavito Urrea, I. M., & Torres Rodriguez, J. C. (2022). Guía para el levantamiento de Procesos y Procedimiento del Sistema de Calidad. *SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO*, 8. Obtenido de <https://servicios.supernotariado.gov.co/files/portal/sgc-204->

[2022021074632.pdf](#)

Herrera, D. Y. (3 de marzo de 2019). *REVISTA DE MEDICINA*. Obtenido de INFOMED:
<https://remij.sld.cu/index.php/remij/article/view/89/188>

Loo, J. F., & Casco, J. S. (31 de 12 de 2021). *SCIELO PERÚ*. Obtenido de
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000200029&script=sci_arttext&tlng=en

Managementpro. (5 de septiembre de 2023). Obtenido de <https://blog.mproerp.com/infografia-conceptos-basicos-de-un-sistema-erp/>

Moonflowcorporation. (7 de Julio de 2022). *ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS*. Obtenido de <https://www.moonflow.ai/blog/etapas-de-las-gestiones-de-cobranzas#:~:text=Los%20tipos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20pueden%20dividirse%20en%20cuatro,cobranza%20extrajudicial%20y%20cobranza%20judicial.>

Quiroz, M. (2019). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA NOR ORIENTAL, 2020*. Obtenido de AWStat:
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/169>

Terán Bustamante, A., Dávila Aragón, G., & Castañón Ibarra, R. (2019). Gestión de la tecnología e innovación: un Modelo de Redes Bayesianas. *Economía: teoría y práctica*. Obtenido de <https://economiatyp.uam.mx/index.php/ETYP/article/view/475/463>

Vargas, C. (s.f.). *Trycore*. Obtenido de <https://trycore.co/gestion-de-negocios/etapas-levantamiento-de-procesos/>

Vera, A. B. (2006). Implementación de Sistemas ERP, su impacto en la gestión de la empresa e integración con otras TIC. *DIALNET*, 38.

Zaratiegui, J. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. 88. Obtenido de <https://www.mintur.gob.es/publicaciones/publicacionesperiodicas/economiaindustrial/revistaeconomiaindustrial/330/12jrza.pdf>

Anexos

Anexo 1: Formato de entrevistas

Formato Entrevistas	
Fecha:	
Nombre del Entrevistador:	
Cargo:	
Pregunta	Respuesta
Observaciones:	

Anexo 2: Banco de preguntas para entrevista con el área de Convenios.

Formato Entrevistas	
Fecha:	16/12/2023
Nombre del Entrevistador:	Lcda. Ponce
Cargo	Coordinador de Crédito
#	Pregunta
1	<i>¿Cuáles son los procesos existentes realizados en el área?</i>
Respuesta:	
Actualmente el área de crédito y cobranza maneja 5 principales procesos, las cuales se manejan dos diferentes plataformas el sistema laboratorio y facturación, las cuales en el sistema de laboratorio se realizan las parametrizaciones del sistema.	
* Proceso de negociación y creación del cliente en el sistema de facturación.	
* Creación del crédito se lo realiza por cada cliente, esto se lo realiza en conjunto con Presidencia Ejecutiva las cuales son los responsables de crear el crédito en el sistema de laboratorio.	
* Proceso de facturación de clientes crédito, esto se lo realiza una vez enviado reporte de órdenes de convenio.	
* Gestión de cobro y recaudación	
2	<i>¿Cuáles son los procesos actuales que se llevan a cabo para la facturación de clientes crédito?</i>
Respuesta:	
Una vez identificado realiza la atención en ventilla del cliente que cuenta con crédito, el departamento de facturación el encargado de clasificar las ordenes de credito , baja un reporte del sistema de facturación, el cual va clasificando las órdenes que pertenecen a clientes crédito con las ordenes varias de clientes contado. Esta clasificación permite identificar las órdenes que se van a facturar, esto minimiza los errores de facturación.	
3	<i>¿Cuáles son los procesos actuales que se llevan a cabo para el cobro y registro?</i>
Respuesta:	
Actualmente nos ponemos en contacto con el cliente indicandoles su tiempo de crédito, estos control se lo realiza de manera manual mediante un registro interno en excel, este documento se registra los cobro y referencia de los documento recibido como forma de pago, por lo que su capacidad de tamaño va aumento, este registro es compartido con el departamento de contabilidad al finalizar el mes para su revisión de las cuentas por cobrar.	
Este registro de los ingresos no se realizan mediante un sistema, sus contabilización se la maneja por asiento de diario s realizados una mes al mes cada que se envia el reporte de gestión de cobro del departamento de crédito.	
4	<i>¿Cuentan con políticas de facturación y cobranza?</i>
Respuesta:	
Actualmente no contamos con políticas internas documentadas, pero estas se conocen internamente, estan tampoco son muy conocidas por el equipo interno lo que causa problemas al momento de reemplazar trabajo por ausencia o vacaciones.	
5	<i>¿Qué sistemas o herramientas utilizan actualmente para gestionar el proceso de facturación?</i>
Respuesta:	
Para facturación manejamos reportes sacados del sistema e facturación ene este se identifica las ordenes de examen que pertenecen a clientes crédito.	
6	<i>¿Qué sistemas o herramientas utilizan actualmente para gestionar el proceso de cobranza?</i>
Respuesta:	
Para el cobró no manejamos un sistema contable, los ingresos de los cobros realizados los registramos en una reporte excel que se comparte con el deparatamento de contabilidad que son los encagados de registrar el cobro en el sistema contable pero este es enviada acada fin de mes, es decir, la cartera del cliente se la realiza mediante este reporte en excel y el reporte de facturación que se envia el detalle de las ordenes al cliente.	
7	<i>¿Qué tipo de reportes o análisis se generan actualmente para monitorear el desempeño de ventas?</i>
Respuesta:	
En relación con la respuesta anterior, solo relizamos este tipo de seguimiento mediante el reporte excel. Este es nuestro unico medio de seguimiento.	

Anexo 3: Resumen General del mes de cobranza

RESUMEN GENERAL DEL MES			
Fecha de registro	Proveedor	Factura que aplica	valor
28/03/2024	VALVERDE ALVAREZ CECILIA DEL PILAR	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001817	1499.86
28/03/2024	HUMALAB S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001819	4.9
28/03/2024	APROFE ASOCIACION PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA ECUATORIANA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001815	859.4
28/03/2024	MYSGROUP S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001837	988.83
28/03/2024	MACROLAB RESEARCH SERVICE MRSLAB S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001581	2365.01
28/03/2024	ASISTANET S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001838	59
28/03/2024	NEFRODIAZ S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001777	13152.18
28/03/2024	CLINICA DE ESPECIALIDADES MEDICAS S MILENIUM CLINESMIL S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001782	211.4
27/03/2024	ZURITA & ZURITA LABORATORIOS CIA. LTDA.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001784	606.08
27/03/2024	CENTRO MEDICO PLUS CMPLUS S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001752	814.24
27/03/2024	LABORATORIOS ASIMED ASIMEDLAB S.A.S.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001786	2808.02
27/03/2024	IHED INSTITUTO DE REUMATOLOGIA HEMATOLOGIA Y DERMATOLOGIA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001752	88.1
27/03/2024	FUNDACION UNIDOS POR LA EDUCACION	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001838	140.4
27/03/2024	LABORATORIO DEPORTIVO Y CLINICO SARYLAB ECUADOR S.A.S.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001753	479.19
27/03/2024	AVEIGA MALDONADO PEDRO	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001751	531.44
27/03/2024	ASISTANET S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001836	266.8
27/03/2024	CEVASCOP S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001817	290.66
27/03/2024	LABMANTA S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001837	22091.8
27/03/2024	LABSERVICES S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001836	29366.03
27/03/2024	LABQUEVEDO S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001836	18490.7
27/03/2024	INTERMILAGRO S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001836	21475.09
27/03/2024	INTERMACHALA S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001836	25853.35
25/03/2024	ASISKEN ASISTENCIA MEDICA S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001780	3613.29
25/03/2024	SALTOS CHAVEZ GALO EDUARDO	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001818	1839.71
25/03/2024	ECUAGENOMA S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001819	1194.2
25/03/2024	CLINICA DE ESPECIALIDADES MEDICAS MILENIUM CLINESMIL S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001747	651.12
25/03/2024	CORPORACION EL ROSADO S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001818	439.43
25/03/2024	JARAMILLO LOPEZ JESSY MELISSA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001817	527.88
25/03/2024	ASISTANET S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001837	222.6
25/03/2024	ADMINMEDIC S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001476	5819.43
25/03/2024	UNIDAD PROVINCIAL ONCOLOGICA PENINSULA DE SANTA ELENA DE SOLCA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001752	1566.34
25/03/2024	DIALTRES S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001711	728.61
25/03/2024	JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE LOJA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001783	1000.7
25/03/2024	SALUDSA SISTEMA DE MEDICINA PREPAGADA DEL ECUADOR S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001812	7931.9
25/03/2024	MED-EC S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001681	7537.19
25/03/2024	CENTROS MEDICOS INTERNACIONALES INTERCENMED S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001709	4792.12
25/03/2024	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001821	33332.95
21/03/2024	MEDICPHARMA S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001837	3437.53
21/03/2024	GUTIERREZ DROUET ERIKA NATALIA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001817	542.42
21/03/2024	BOLONA GILBERT ENRIQUE ROBERTO	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001814	2334.1
21/03/2024	MOSCOSO ENRIQUE MARIA CAMILA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001753	421.04
21/03/2024	MA SALUD MIDEROS & ANDRAE CIA. LTDA.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001816	483.66
21/03/2024	ASISTANET S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001833	226.8
21/03/2024	MENENDEZ GARCIA VIVIANA ELIZABETH	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001817	272.42
21/03/2024	TRULAB S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001820	152
21/03/2024	ZONARLAB S.A.S.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001786	445.11
21/03/2024	BEST DOCTORS S.A. EMPRESA DE MEDICINA PREPAGADA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001789	367.41
21/03/2024	MED-EC S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001822	36
21/03/2024	LABORATORIO CLINICO ESTRADA MEZA S.A. ESTRAMEZA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001782	430.75
21/03/2024	HOSPITAL - DISPENSARIO MADRE BERENICE	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001818	4164.94
21/03/2024	MEXICHEM ECUADOR S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001753	26.98
21/03/2024	SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES POPULARES S.A. SERVMINPOP	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001787	3767.75
21/03/2024	INTERHOSPITAL S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001833	150134.67
19/03/2024	ASISTANET S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001836	22
19/03/2024	CENTRO DE DESARROLLO Y AUTOGESTION	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001821	62.86
19/03/2024	ASISTANET S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001833	155.8
19/03/2024	INTERHOSPITAL S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001836	667.4
15/03/2024	FUNDACION DAMAS DEL HONORABLE CUERPO CONSULAR DE GUA Y AQUIL	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001818	2283.8
15/03/2024	FUNDACION PADRE DAMIAN	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001835	742.95
15/03/2024	CORPORACION DE RELIGIOSAS HIJAS DE LOS SAGRADOS CORAZONES DE	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001819	138.3
15/03/2024	RED DE DISPENSARIOS MEDICOS REDIMA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001820	2618.48
15/03/2024	FUNDACION NAHIMISA IAS BAROQUET	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001816	709.73
14/03/2024	JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE LOJA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001750	374.08
14/03/2024	NOVARTIS ECUADOR S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001779	5525
14/03/2024	LABORATORIO CLINICO CEPAC-EC S.A.S.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001818	2027.84
14/03/2024	ZAMBRANO GARCIA MARIA LOISA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001820	46.05
14/03/2024	QUEZADA OJEDA CECILIA DEL CISNE	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001817	140.44
14/03/2024	SAN MARCOS MEDICAL CENTER SAN MARCOSMED S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001680	1058.42
14/03/2024	CLINICA DE ESPECIALIDADES MEDICAS MILENIUM CLINESMIL S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001713	905.84
14/03/2024	MYSGROUP S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001835	723.08
14/03/2024	SOCIEDAD DE ESTUDIANTES DE LA BIBLIA TESTIGOS DE JEHOVA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001816	2490.39
14/03/2024	URANTICORP S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001782	829.88
14/03/2024	WEISSON PAZMINO DARIO ROBERTO	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001816	16.2
14/03/2024	ROCHE ECUADOR S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001755	1737.2
14/03/2024	BLOOD CENTER S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001779	59.43
14/03/2024	CORPORACION MEDICA PAZMINO NARVAEZ CIA LTDA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001754	697.7
12/03/2024	FIDEICOMSO TITULARIZACION OMNI HOSPITAL	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001755	694.98
12/03/2024	MEDIKEN MEDICINA INTEGRAL KENNEDY S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001755	21152.42
12/03/2024	BARBA QUEZADA CESAR ANTONIO	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001819	288.66
12/03/2024	TINOCO A GUILAR EDGAR VICENTE	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001784	191.4
12/03/2024	ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SALUD HGD S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001782	2989.97
12/03/2024	MENENDEZ GARCIA VIVIANA ELIZABETH	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001784	365.58
12/03/2024	LABORATORIO DEPORTIVO Y CLINICO SARYLAB ECUADOR S.A.S.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001709	1268.27
12/03/2024	SWISSOIL DEL ECUADOR S.A. SWISSOIL	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001781	204.66
12/03/2024	GONZALEZ GALARZA SERGIO JOSE	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001784	1468.94
12/03/2024	SIVEGA DENI COMPANIA DE SEGUROS S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001789	142.4
12/03/2024	MEDIGLOBAL S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001788	5138.32
12/03/2024	INTERHOSPITAL S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001812	5570.59
12/03/2024	REYNADIAL S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001435	4738.55
12/03/2024	CENTRO DE DESARROLLO Y AUTOGESTION	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001814	27.44
12/03/2024	CORPKADILAC S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001680	42830.07
12/03/2024	ASISTANET S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001812	465.8
12/03/2024	BUELE CHICA DAY CI COLOMBIA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001785	731.53
08/03/2024	RADIO CARAVANA SA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001786	593.01
07/03/2024	ALVAREZ PISCO ANGELA ROSALBA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001749	304.36
07/03/2024	MEDICPHARMA S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001349	4667.19
07/03/2024	VERIS S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001776	8441.5
07/03/2024	HURTADO VIMOS BETHY ALEXANDRA	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001713	1281.64
07/03/2024	LABORATORIOS BIOGENET SCC	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001786	1495
06/03/2024	BLOOD CENTER S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001747	5580.86
04/03/2024	TRANSARC S.A.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001812	121.5
01/03/2024	SIEDES CIA. LTDA.	PAGO APLICA A FACTURA(S) NO. 024-001-00001774	1128.63

Anexo 5: Propuesta reporte de cierre de caja

Logo	LABORATORIO CLINICO	Versión: 1
	MÓDULO DE VENTAS	Fecha de Emisión: Oct/2023
	CIERRE DE CAJA	Fecha de Revisión: Oct/2023

CIERRE N°.	CAJA	USUARIO	FECHA REGISTRO	ESTADO
CC-00001	CAJA CONVENIOS		09/12/2023	APROBADO

INGRESOS

No. Recibo	Factura	Cliente		Fecha y Hora	Tipo de Pago	Banco	N° Documento	Tarjeta	Valor
		Razón Social	Identificación						
Totales									US\$ 0.00

RESUMEN DE PAGOS		
Descripción	Cantidad	Totales
EFFECTIVO		
TARJETA DE CREDITO		
CHEQUE		
DIFERIDO 3 MESES		
RETENCION		
NOTA DE CREDITO		
TARJETA DE DEBITO		
CREDITO		
TRANSFERENCIA		
DEUNA (TRANSF.)		
DIFERIDO 6 MESES		
OTROS		
TOTAL		US\$ 0.00

RESUMEN DE TARJETAS			
Tipo	Descripción	Cantidad	Totales
		0	US\$ 0.00
TOTAL			

RESUMEN DE CHEQUES Y TRANSFERENCIAS			
Tipo	Banco	Nro. Documento	Valor
TOTAL			US\$ 0.00

ELABORADO POR

APROBADO POR

Anexo 6: Lista de requerimiento

Módulo de Ventas				
Opción Facturación	Crear	Actualizar	Consulta	Reporte
Crear opciones de mantenimiento para crear puntos de atención	x	x	x	x
Opciones para crear ítems, así como sus enlaces contables	x	x	x	x
Opción de ficha de cliente de acuerdo al formulario autorizado de clientes XXX	x	x	x	x
Opción de facturación y Nota de Crédito	x	x	x	x
Opción de Recibo de Cobro	x	x	x	x
Opción de Cuadre de Caja	x	x	x	x
Opción de convenios y creación de descuentos			x	x
Reportes y análisis: Generar reportes de ventas diarias, semanales y mensuales. del cliente.			x	x
Reportes y análisis: Analizar tendencias de ventas y comportamiento			x	x
Visualizar gráficos para representar datos de ventas como dashboard de ventas.			x	x