

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DE
UNA EMPRESA DE SALUD OCUPACIONAL PARA PROPONER LA
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSSINES ONE,
AREQUIPA 2016-2018**

Tesis presentada por el bachiller:

Chacón Menis, María Alejandra

para optar por el Título Profesional de:

Licenciada en Administración de Empresas

Asesor. Rivero Medina, Renzo

AREQUIPA - PERÚ

2018

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por los docentes: Mgter. Renzo Rivero Fernández y Mgter. Verónica Trillo Espinoza, en relación al Borrador de Tesis Titulado: "ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DE UNA EMPRESA DE SALUD OCUPACIONAL PARA PROPONER LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSSINES ONE, AREQUIPA 2016-2018, Presentado por la señorita bachiller: CHACON MENIS, MARIA ALEJANDRA.

SE DECRETA:

Aprobar el Borrador de Tesis, Presentado por: CHACON MENIS MARIA ALEJANDRA, de acuerdo al informe del jurado Pre-dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 26 de marzo de 2018

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

.....
Dr. MARIO OSWALDO BILES NEYRA
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MSN/DEPAE
Rn

(5154) 382038

(5154) 252542

ucsm@ucsm.edu.pe

<http://www.ucsm.edu.pe>

0019289

DEDICATORIA

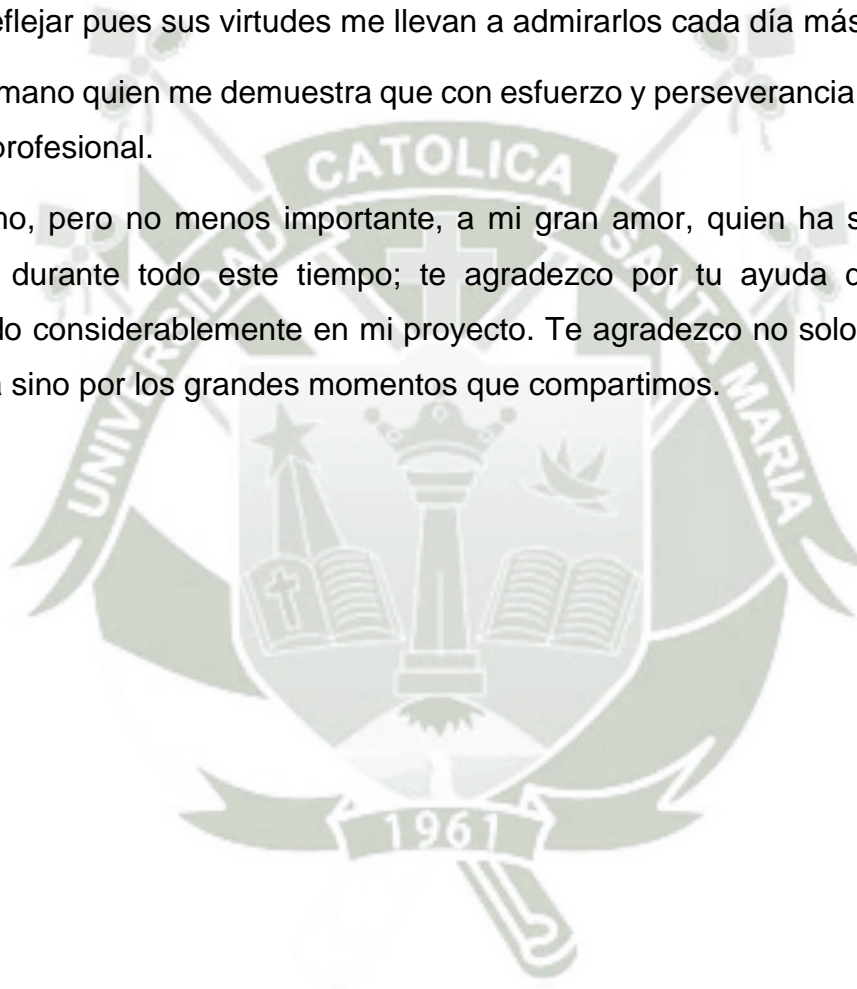
Dedico esta tesis primeramente a Dios por permitirme tener vida y salud para poder realizar uno más de mis proyectos.

A mi abuelita María, quien fue el principal cimiento en la construcción de mi vida tanto personal como profesional.

A mis padres quienes con su amor y apoyo incondicional sentaron en mi la base de responsabilidad y deseos de superación; en ellos tengo el espejo en el cual me quiero reflejar pues sus virtudes me llevan a admirarlos cada día más.

A mi hermano quien me demuestra que con esfuerzo y perseverancia se encuentra el éxito profesional.

Por último, pero no menos importante, a mi gran amor, quien ha sido mi mano derecha durante todo este tiempo; te agradezco por tu ayuda desinteresada aportando considerablemente en mi proyecto. Te agradezco no solo por la ayuda brindada sino por los grandes momentos que compartimos.



RESUMEN

CAPITULO I

En este capítulo se determina cual es el problema para así poder analizar las áreas involucradas, se define también las justificaciones y objetivos por las cuales se realiza el presente estudio teniendo en cuenta las limitaciones con las que se podría contar.

CAPITULO II

En este capítulo se determina el campo de verificación del estudio, la manera en que se llevara a cabo el análisis, indicando las técnicas, instrumentos, recursos y estrategias que se utilizaran en la recolección de datos para la presente tesis.

CAPITULO III

En este capítulo se desarrollará la investigación que se llevó a cabo para así poder hacer un análisis sobre la situación que se encuentra el área de facturación de la empresa para así poder proponer la implementación del sistema SAP.

Palabras claves:

- Salud ocupacional
- Sistema SAP Bussines One
- Administración.

ABSTRACT

CHAPTER I

In this chapter we determine what the problem is so that we can analyze the areas involved, we also define the justifications and objectives for which the present study is carried out, taking into account the limitations with which we could count.

CHAPTER II

In this chapter the field of verification of the study is determined, the way in which the analysis will be carried out, indicating the techniques, instruments, resources and strategies that will be used in the data collection for the present thesis.

CHAPTER III

In this chapter, the research carried out will be developed in order to analyze the situation of the company's billing area in order to propose the implementation of the SAP system.

Keywords:

- Occupational health.
- SAP Bussines One System.
- Administration.



ÍNDICE

DEDICATORIA	II
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT	V
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEORICO	
1. ANTECEDENTES DEL TRABAJO.....	1
1.1. ENUNCIADO.....	1
1.1.1. Descripción del Problema.....	1
1.1.2. Campo, Área y Línea.....	2
1.1.3. Tipo del Problema de Investigación	2
1.1.4. Variables e Indicadores	4
1.1.5. Interrogantes	5
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	5
1.2.1. Justificación Económica	5
1.2.2. Justificación Profesional	6
1.2.3. Justificación Social	6
1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
1.4. MARCO TEÓRICO.....	7
1.4.1. Que es la investigación.....	7
1.4.2. Que es Salud Ocupacional	8
1.4.3. Que es ERP	26
1.4.4. Que es SAP.....	26
1.4.5. Que es la capacitación	34
1.5. MARCO CONCEPTUAL.....	34
1.5.1. Terminología	34
1.6. HIPÓTESIS	37
1.7. LIMITACIONES	37
1.7.1. ¿Qué se quiere hacer?	37
1.7.2. ¿Dónde se va a realizar el estudio?.....	38
1.7.3. ¿Cuánto tiempo va a demorar el estudio?	38

CAPITULO II

2.	PLANTEAMIENTO METODOLOGICO.....	39
2.1	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	39
2.1.1	Técnicas.....	39
2.1.2	Instrumentos.....	39
2.2	CAMPO DE VERIFICACION.....	41
2.4	CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS.....	43

CAPITULO III

3.	PROCESOS DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.	LA EMPRESA.....	45
3.1.1.	Pulso Corporación Médica.....	45
3.1.2.	Historia.....	46
3.1.3.	Análisis FODA de la Empresa.....	51
3.2.	ANALISIS DEL AREA DE FACTURACION.....	53
3.2.1.	Análisis FODA.....	53
3.2.2.	Matriz EFE.....	55
3.2.3.	Matriz EFI.....	56
3.3.	¿QUE SE ENCONTRO?.....	56
3.3.1.	Capacitación de Personal.....	56
3.3.2.	Rotación de personal.....	57
3.3.3.	Proceso de facturación.....	59
3.3.4.	Estandarización de tarifas.....	62
3.3.5.	Duplicidad en la facturación.....	63
3.3.6.	Tiempo de facturación.....	64
3.3.7.	Cantidad de atenciones por mes.....	66
3.3.8.	Cantidad de atenciones facturadas en su periodo.....	67
3.4.	BENCHMARKING DEL SECTOR.....	85
3.4.1.	Análisis de las empresas en el área de Facturación.....	85
3.5.	MEJORAS PRÁCTICAS APLICADAS A ESTAS EMPRESAS.....	95
3.6.	MEJORAS DEL AREA DE FACTURACION CON SAP.....	96
3.7.	CONCLUSIONES.....	102
3.8.	RECOMENDACIONES.....	104
4.	BIBLIOGRAFÍA.....	137

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 – Variables e indicadores.....	04
Grafico 2 – Logo policlínico de la salud y medicina laboral	18
Grafico 3 – Plano de ubicación Policlínico de la salud y medicina laboral	18
Grafico 4 – logo de Clínica salud ocupacional San Gabriel.....	19
Grafico 5 – Plano de ubicación Clinica salud ocupacional San Gabriel	19
Grafico 6 – Logo de Clínica Tu Salud.....	20
Grafico 7 – Plano de ubicación Clínica Tu Salud	20
Grafico 8 – Logo Clínica para el trabajador Daniel Alcides Carrión.....	21
Grafico 9 – Plano de Ubicación Clínica para el Trabajador Daniel Alcides Carrión.....	21
Grafico 10 – Logo Clinicentro ABSI.....	22
Grafico 11 – Plano de ubicación Clinicentro ABSI.....	22
Grafico 12 – Logo Clínica Divino Niño.....	23
Grafico 13 – Plano de ubicación Clínica Divino Niño	23
Grafico 14 – Logo Clínica Medical Arequipa	24
Grafico 15 – Plano de ubicación Clínica Medical Arequipa	24
Grafico 16 – Logo Clínica Natclar.....	25
Grafico 17 – Plano de ubicación Clínica Natclar	25
Grafico 18 – Cobertura de SAP BUSSINESS ONE.....	28
Grafico 19 – Logo Pulso Corporación Medica	44
Grafico 20 – Mapeo de Actividades EMO	46
Grafico 21 – Organigrama General	47
Grafico 22 – Organigrama Gerencia de Administración y fianzas	48
Grafico 23 - Organigrama Gerencia de Operaciones	49
Grafico 24 – Matriz FODA de la empresa.....	50
Grafico 25 – Matriz FODA Área de Facturación	52
Grafico 26 – Matriz EFE	54
Grafico 27 – Matriz EFI	55

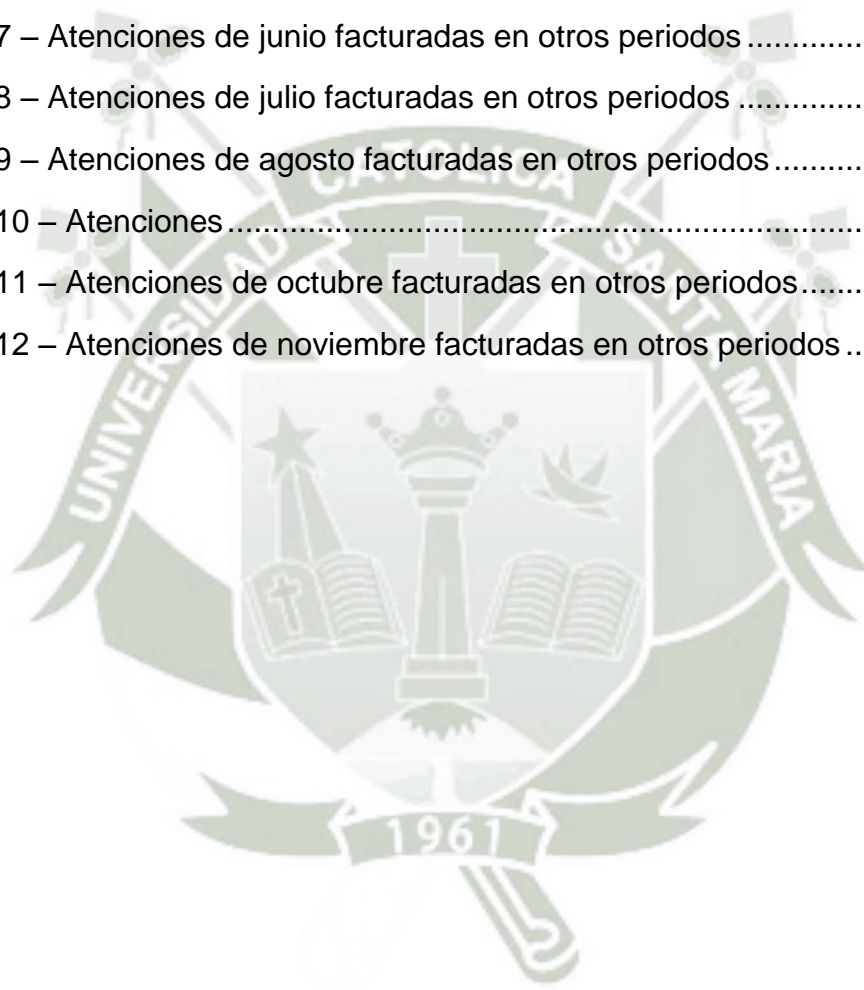
Grafico 28 – Diagrama de flujo de Facturacion	60
Grafico 29 – Anulación facturas contado.....	62
Grafico 30 – Anulación facturas crédito.....	63
Grafico 31 – Cantidad de atenciones por mes	65
Grafico 32 – Atenciones Facturadas Enero en enero.....	67
Grafico 33 – Atenciones de enero facturada en otros periodos.....	67
Grafico 34 – atenciones facturadas de febrero en febrero	69
Grafico 35 – Atenciones de febrero facturadas en otros periodos.....	69
Grafico 36 – atenciones facturadas de marzo en marzo	70
Grafico 37 – Atenciones de marzo facturada en otros periodos.....	71
Grafico 38 – Atenciones facturadas en abril de abril	72
Grafico 39 – Atenciones de abril facturadas en otros periodos	72
Grafico 40 - Atenciones facturadas de mayo en mayo.....	74
Grafico 41 – Atenciones de mayo facturadas en otros periodos	74
Grafico 42 – Atenciones facturadas de junio en junio	75
Grafico 43 – Atenciones de junio facturadas en otros periodos	76
Grafico 44 – Atenciones facturadas de julio en julio.....	77
Grafico 45 – Atenciones de julio facturadas en otros periodos.....	77
Grafico 46 – Atenciones facturadas de agosto en agosto	78
Grafico 47 – Atenciones de agosto facturadas en otros periodos	79
Grafico 48 – Atenciones facturadas de septiembre en septiembre	80
Grafico 49 – Atenciones de septiembre facturadas en otros periodos	80
Grafico 50 – Atenciones facturadas de octubre en octubre.....	81
Grafico 51 – atenciones de octubre facturadas en otros periodos	81
Grafico 52 – Atenciones facturadas de noviembre en noviembre	82
Grafico 53 – Atenciones de noviembre facturadas en otros periodos	83
Grafico 54 – Atenciones de diciembre facturadas en diciembre.....	83
Grafico 55 – Salud ocupacional Integral San Gabriel.....	84
Grafico 56 – Policlínico Tu Salud	86
Grafico 57 – Clínica para el trabajador Daniel Alcides Carrion.....	87

Grafico 58 – Policlínico Divino Niño	89
Grafico 59 – Clínica Natclar.....	90
Grafico 60 – Clinicentro ABSI.....	92
Grafico 61 – Policlínico de la Salud y medicina Laboral.....	93



ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 – Cantidad de atenciones por mes	65
Cuadro 2 – Atenciones de enero facturadas en otros periodos.....	68
Cuadro 3 – Atenciones de febrero facturadas en otros periodos	70
Cuadro 4 – Atenciones de marzo facturadas en otros periodos.....	71
Cuadro 5 – Atenciones de abril facturadas en otros periodos	73
Cuadro 6 – Atenciones de mayo facturadas en otros periodos	75
Cuadro 7 – Atenciones de junio facturadas en otros periodos	76
Cuadro 8 – Atenciones de julio facturadas en otros periodos	78
Cuadro 9 – Atenciones de agosto facturadas en otros periodos	79
Cuadro 10 – Atenciones	80
Cuadro 11 – Atenciones de octubre facturadas en otros periodos.....	82
Cuadro 12 – Atenciones de noviembre facturadas en otros periodos	83



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEORICO

1. ANTECEDENTES DEL TRABAJO

1.1. ENUNCIADO

Análisis de la situación del área de facturación de una empresa de salud ocupacional para proponer la implementación del sistema SAP BUSSINES ONE.

1.1.1. Descripción del Problema

Los controles en las empresas muchas veces se llevan de forma irregular o no cuentan con un método de control por lo que al empezar a trabajar en una empresas de salud ocupacional encontré problemas en el área de facturación, debido que actualmente existen más de 3 millones de soles en ventas no facturadas que corresponden a los periodos 2016 y 2017, lo que con lleva cuantiosas pérdidas económicas a la empresa y crea una inestabilidad ya que tiene que recurrir a préstamos constantes para poder cubrir los gastos mensuales de esta, lo que ocasiona que no sea una empresa estable y confiable para los bancos, lo cual impide el crecimiento de la empresa.

Usualmente el tiempo que se demora en realizar una facturación es de un mes, lo que quiere decir que, si el paciente se atendió el día de hoy, su factura está llegando a fin de mes. Por lo general las empresas demoran en pagar entre 15 y 30 días, lo que conlleva a que se esté otorgando un crédito entre 45 a 60 días, es decir de casi dos meses a los clientes sin previo convenio o contrato que pueda beneficiar a la empresa.

Al no tener control de las ventas facturadas se está duplicando la facturación de muchas atenciones, lo que ocasiona gran malestar de los clientes y perdida en la cartera de clientes, ya

que queda en evidencia que hay un desorden dentro de la organización y refleja una mala imagen de la empresa, por ende las provisiones que se manejan mes a mes no son correctas y esto puede ocasionar posibles problemas al momento de facturar con la Sunat ya que los estados financieros no arrojan resultados correctos.

Este desorden en el área de facturación también genera doble trabajo en la persona encargada del área, ya que se tiene que anular y re-facturar las atenciones y por ende causa un malestar, el cual conlleva a que el área tenga una alta rotación de personal así aumentando el desorden y desorganización del área.

Por todo lo mencionado anteriormente se determina la necesidad de realizar el presente estudio para realizar el análisis de la situación del área de facturación de la empresa de salud ocupacional y proponer la implementación del sistema SAP BUSSINES ONE como una posible solución a los problemas que encontramos.

1.1.2. Campo, Área y Línea

Campo : Ciencias Sociales
Área : Administración de Empresas
Línea : Tesorería, Facturación y TI

1.1.3. Tipo del Problema de Investigación

Descriptiva

Dado que se procederá a explicar las actividades y procesos de la empresa en el área de facturación para poder conocer la situación en la que se encuentra actualmente la empresa. Determinando las funciones y procesos que pueden ser mejorados

Explicativa

Para poder determinar las causas de las posibles situaciones que llevaron a que se realizará esta investigación, y se procederá a explicar la propuesta de la implementación del Sistema SAP BUSSINES ONE

No experimental

Dado que no se procederá a implementar el sistema SAP BUSSINES ONE, solo se procederá a realizar la investigación de la situación de la empresa para proponer la implementación de dicho sistema como una solución con la aplicación de un Software ERP administrativo que soluciones la situación de la empresa



1.1.4. Variables e Indicadores

Grafico 1 – Variables e indicadores

	<i>SUBVARIABLE</i>	<i>INDICADOR</i>	<i>DETALLE</i>
VARIABLE INDEPENDIENTE ANÁLISIS DE LA SITUACION DEL AREA DE FACTURACION	RRHH	CAPACITACION	CANTIDAD DE HORAS INVERTIDAS POR PERSONAL NUEVO EN CAPACITARSE EN PROCEDIMIENTOS DE FACTURACION
		ROTACION DE PERSONAL	CANTIDAAD DE PERSONAS QUE OCUPAON EL MISMO PUESTO EN UN AÑO
	PROCEDIMIENTOS DE FACTURACION	PRECISION EN PROVISIONES	MONTO SIN FACTURAR EN UN DETERMINADO PERIODO (TRIMESTRE)
		DUPLICIDAD EN FACTURACION	CANTIDAD DE FACTURAS RECHAZADAS POR EL CLIE TE POR EL CONCEPTO DE DUPLICIDAD
		ESTANDARIZACION DE TARIFAS	CANTIDAD DE FACTURAS DEVUELTAS POR ERRORES DE FACTURAS
	TIEMPO DE FACTURACION	TIEMPO POMEDIO DESDE QUE SE FECTUA EL SERVICIO HASTA QUE SE FACTURA	
VARIABLE DEPENDIENTE PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE SAP BUSINESS ONE	OPTIMIZACION	TIEMPO DE FACTURACION	TIEMPO POMEDIO DESDE QUE SE FECTUA EL SERVICIO HASTA QUE SE FACTURA
		PROCESOS	CANTIDAD DE PROCESOS/ PROCMIENTOS/TAREAS QUE SE REDUCEN CON LA IMPLEMENTACION
	CRECIMIENTO	CLIENTES	CANTIDAD DE CLIENTES SATISFECHOS

Fuente y elaboración: Propia.

1.1.5. Interrogantes

1.1.5.1. Interrogante General

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa y que motivaría a implementar un sistema ERP que mejore la facturación de la empresa?

1.1.5.2. Interrogantes Específicas

- ¿Qué problemática se tiene en el área de facturación?
- ¿Cuántas horas se invierte en la capacitación del personal en el proceso actual de facturación?
- ¿Cuál es la cantidad de personas que rota en el puesto de facturación al año?
- ¿Cuánto es el tiempo promedio de facturación?
- ¿Qué impacto tendrá la implementación de SAP BUSINESS ONE?

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.2.1. Justificación Económica

Se mejorará y se llevara un mejor control de las ventas no facturadas, por lo cual los ingresos ya no serán solo por un porcentaje de las ventas realizadas sino del total de las ventas, lo cual generara una mejora y estabilidad económica a la empresa.

Reducción de costos en la captación de personal y en la capacitación del personal.

1.2.2. Justificación Profesional

Se propondrá una metodología nueva para la empresa, lo que conllevará a un mejor control de un área sumamente importante en la organización y se generará una mejor coordinación con el área contable, lo cual es sumamente importante para la organización.

1.2.3. Justificación Social

Poder brindarle a la sociedad la oportunidad que cuenten con una empresa que tenga mejor calidad de servicio brindado puesto que el control de sus ventas facturadas podrá distribuir mejor el dinero ingresado a beneficio de la empresa y sus trabajadores.

1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.3.1. Objetivo General

Realizar el análisis de la situación del área de facturación de una empresa de salud ocupacional para proponer la implementación de un sistema ERP que mejore el proceso de facturación y beneficie a la empresa.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la problemática en facturación de la empresa
- Determinar cuántas horas se invierte de capacitación al personal en el proceso actual de facturación.
- Determinar la rotación de personal en el área de facturación en un año
- Determinar el tiempo promedio de facturación
- Determinar el impacto de la implementación SAP BUSINESS

1.4. MARCO TEÓRICO

1.4.1. Que es la investigación

“La investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que permite descubrir nuevos hechos o datos, reflexiones o leyes en cualquier campo del conocimiento” (Jarrin, 1986)¹

El verbo investigar tiene varios sinonimos: averiguar, ensayar, estudiar, , explorar , experimentar, indagar, informarse , inquirir, inspeccionar, descubrir, preguntar, perfeccionar, sondear, resolver. (...). La investigación no se satisface con la marcha normal de la vida y las cosas, sino que necesita provocar los acontecimientos para que le hablen del “por que” de las cosas. Un experimento en el laboratorio; la compilacion, el análisis e interpretacoion de documentos históricos; la ordenación de las ideas o de los acontecimientos de un modo conveniente con el fin de sacar conclusoes, es el caino que sigue el hombre en la investigación.

La investigación es un conjunto estructurado de procedimientos teóricos, metodológicos y tecnicos que se emplean para conocer interpretar los aspectos esenciales, las relaciones fundamentales de un determinado objeto o fenomeno de la realidad. (Garcés , 2000)²

1.4.1.1. Proceso de la Investigacion

1. Percepción de la dificultad, lo que constituye el problema.
2. Identificación de la dificultad, esto es el análisis del problema.³
3. Encontrar una posible respuesta: formular una hipótesis
4. Comprobar la hipótesis, hallar la solución.
5. Verificación de la hipótesis. (Garcés , 2000)

¹ Pablo Jarrin (1986) Guía practica para la elaboraci3n de monografías – Quio- Graficos Ortega

² Hugo Garcés(2000) Investigaci3n científica (1edi) – Ediciones Abya-Yala

³ Maria Marin-Maria Pico (2004) Fundamentos de salud ocupacional – Universidad de Caldas

1.4.2. Que es Salud Ocupacional

Según (Marin & Pico, 2004) es la disciplina conformada por un conjunto de actividades interdisciplinarias, que pretende por el diagnóstico, análisis y evaluación del cuidado, la promoción, la conservación y el mejoramiento de la salud, así como la prevención de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales, de manera que las personas se puedan ubicar en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas y psicológicas; además evitar los daños a los elementos de la producción mediante acciones en la fuente, en el medio y las personas. (p.17)

1.4.2.1. Disciplinas que intervienen en salud ocupacional

- Medicina del trabajo

Se define como un campo específico de la salud ocupacional, que se ocupa de la evaluación, promoción, mantenimiento y mejoramiento de la salud del trabajador, mediante la aplicación de los principios de la medicina preventiva, asistencia médica de urgencias, rehabilitación y salud ambiental. La medicina del trabajo se propone dar una dimensión más humana y social, consagrando la supremacía del hombre, preservando el capital salud, único bien del trabajador, que le da la capacidad para producir riqueza de carácter social.

Igualmente, estudia las consecuencias de las condiciones ambientales sobre las personas y, junto con la seguridad y la higiene trata que las condiciones de trabajo, no les generen daños y/o patologías. (...) En esta área intervienen fundamentalmente, el médico ocupacional, la enfermera ocupacional, el psicólogo organizacional y la trabajadora social, quienes interactúan en procura del bienestar físico, psicológico y social del trabajador. (Marin & Pico, 2004,p. 17)

- Medicina preventiva

Disciplina que se ocupa de las acciones preventivas destinadas a evitar los efectos y consecuencias no deseadas en la salud de las personas o el ambiente que las rodea; su estrategia fundamental es la educación en salud ocupacional y las demás acciones tendientes a prevenir los daños a la integridad de las personas. Se considera que en esta disciplina intervienen el médico ocupacional y el general, la enfermera asistencia y la ocupacional, el psicólogo, el epidemiólogo, con el propósito de prevenir la ocurrencia de las enfermedades de origen común y de actuar en coordinación con los profesionales de medicina del trabajo. (Marin & Pico, 2004,p. 17)

- Higiene industrial

Se define la higiene industrial como la ciencia dedicada al reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originan en o por los lugares de trabajo, los cuales pueden provocar perjuicios y patologías entre los trabajadores o ciudadanos de la comunidad. En últimas, la higiene industrial detecta, analiza, evalúa el sistema de trabajo y diseña los mecanismos de control y mejora del medio ambiente del trabajador, en busca del mejoramiento de la salud y la productividad.

Se destaca el rol de los profesionales tales como: el ingeniero industrial, sanitarios y civil, el arquitecto y a nivel más especializado, el higienista industrial e ingeniero en salud ocupacional, así como la incursión de los tecnólogos en higiene industrial para apoyar a los anteriores profesionales en las acciones del campo específico de la higiene industrial. (Marin & Pico, 2004,p. 18)

- Seguridad industrial

“Es el conjunto de normas y procedimientos encaminados a prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, mantener las instalaciones, materiales, maquinas, equipos y herramientas en buenas condiciones para su uso.” (Marin & Pico, 2004,p. 18)

- Ergonomía

De acuerdo a la INCOTEC, la ergonomía es la disciplina que estudia al hombre en sus aspectos fisiológicos, anatómicos, psicológicos y sociológicos en su relación con el empleo de objetos y sistemas propuestos enmarcados de un medio para un fin determinado. Aplica un conjunto de conocimientos científicos en busca de la optimización del sistema (hombre-objeto-medio) para lograr un máximo de seguridad, confort y eficiencia, acorde con el desarrollo tecnológico. Se basa en otras ciencias tales como: la biomecánica, que es el estudio de las propiedades mecánicas del cuerpo humano; la antropometría, la ciencia de la medición de las dimensiones humanas y; la fisiología del trabajo, correspondiente al estudio de la respuesta del organismo humano, a la actividad física y a las diferentes cargas de trabajo, entre otras. Es importante enunciar la participación del ergónomo como profesional indispensable en las empresas, para lograr el mejoramiento de los entornos laborales. (Marin & Pico, 2004,p. 18)

- Psicología del trabajo

Está relacionada con el estudio de las capacidades mentales, psicológicas y sensoriales del hombre, para que este logre desempeñarse adecuadamente en determinado oficio, profesión, dentro de la organización de la cual hace parte. Esta área le compete principalmente al psicólogo asistencial y organizacional, así como la colaboración de la

trabajadora social en el desarrollo de los programas de promoción, prevención y atención de salud mental. (Marin & Pico, 2004,p. 18)

1.4.2.2. Objetivos de la salud ocupacional

Como indican (Marin & Pico, 2004,p 19), los principales objetivos de salud ocupacional son:

- Mejorar y mantener la calidad de vida y salud de la población trabajadora
- Proteger la salud de los trabajadores, ubicarlos y mantenerlos en una ocupación acorde con sus condiciones fisiológicas y psicológicas.
- Servir de instrumento de mejoramiento de la calidad, productividad y eficiencia de las empresas.
- Mejorar la actitud de patrones y trabajadores frente a los riesgos profesionales mediante la promoción de la salud n el trabajo la educación.
- Mejorar las condiciones de trabajo con el fin de disminuir los riesgos de enfermedad profesional y de accidentes derivados del ambiente laboral.
- Minimizar las cargas laborales y los factures de riesgo generados en los ambientes de trabajo, lo cual redundo en un menor riesgo para la vida del trabajador.

1.4.2.3. Salud ocupacional en el Perú

Según ley N° 30222 que modifica la ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el trabajo

LEY N° 20222
EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA POR CUANTO:
LA COMISION PERMANENTE DEL
CONGRESO DE LA REPUBLICA;

Ha dada la Ley siguiente:

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29782,
LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto modificar diversos artículos de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley 29783 con el fin de facilitar su implementación, manteniendo el nivel efectivo de protección de la salud y seguridad y reduciendo los costos para las unidades productivas y los incentivos a la informalidad.

Artículo 2. Modificación de los artículos 13, 26, 28, 32, inciso d) del artículo 49, 76 y cuarta disposición complementaria modificatoria de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Modificándose los siguientes artículos, tal como se detalla a continuación:

"Artículo 13. Objeto y composición de los Consejos Regionales de Seguridad y Salud en el Trabajo (...)

d) Tres (3) representantes de los empleadores de la región, de los cuales uno (1) es propuesto por la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP), dos (2) por

las Cámaras de Comercio de cada jurisdicción o por la Cámara Nacional de Comercio, Producción, Turismo y Servicios — Perucamaras y uno (1) propuesto por la Confederación Nacional de Organizaciones de las MYPE, según se especifique en el Reglamento.

"Artículo 26. Liderazgo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo es responsabilidad del empleador, quien asume el liderazgo y compromiso de estas actividades en la organización. El empleador delega las funciones y la autoridad necesaria al personal encargado del desarrollo, aplicación y resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, quien rinde cuentas de sus acciones al empleador o autoridad competente; ello no lo exime de su deber de prevención y, de ser el caso, de resarcimiento.

Sin perjuicio del liderazgo y responsabilidad que la ley asigna, los empleadores pueden suscribir contratos de locación de servicios con terceros, regulados por el Código Civil, para la gestión, implementación, monitoreo y cumplimiento de las disposiciones legales

y reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con la Ley 29245 y el Decreto Legislativo 1038".

"Artículo 28. Registros del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

(...)

En el reglamento se establecen los registros obligatorios a cargo del empleador, los que pueden llevarse por separado o en un solo libro o registro electrónico. Las micro, pequeñas y medianas Empresas (MIPYME) y las entidades o empresas que no realicen actividades de alto riesgo, llevarán registros simplificados. Los Registros relativos a enfermedades ocupacionales se conservan por un periodo de veinte (20) años"

"Artículo 32. Facilidades de los representantes y supervisores

Los miembros del comité paritario y supervisores de seguridad y Salud en el trabajo tienen el derecho a obtener, previa autorización del mismo comité, una licencia con goce de haber para la realización de sus funciones, de protección contra el despido incausado y de facilidades para el desempeño

de sus funciones en sus respectivas áreas de trabajo, seis meses antes y hasta seis meses después del término de su función.

Las funciones antes señaladas son consideradas actos de concurrencia obligatoria que se rigen por el artículo 32 de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo. La ampliación de la licencia sin goce de haber requiere la opinión favorable del comité paritario".

"Artículo 49. Obligaciones del empleador

El empleador, entre otras, tiene las siguientes obligaciones:

d) Practicar exámenes médicos cada dos años, de manera obligatoria, a cargo del empleador. Los exámenes médicos de salida son facultativos, y podrán realizarse a solicitud del empleador o trabajador. En cualquiera de los casos, los costos de los exámenes médicos los asume el empleador. En el caso de los trabajadores que

Realizan actividades de alto riesgo, el empleador se encuentra obligado a realizar los exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral. El reglamento desarrollara, a través de las entidades competentes, los instrumentos que fueran necesarios para acotar el costo de los exámenes médicos'.

"Artículo 76. Adecuación del trabajador al puesto de trabajo

Los trabajadores tienen derecho a ser transferidos en caso de accidente de trabajo o enfermedad ocupacional a otro puesto que implique menos riesgo para su seguridad y salud, sin menoscabo de sus derechos remunerativos y de categoría; salvo en el caso de invalidez absoluta permanente.

"DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

MODIFICATORIAS

(...)

CUARTA. Modificase el artículo 168-A del Código Penal, con el texto siguiente:

Artículo 168-A. Atentado contra las condiciones de seguridad y salud en el trabajo

El que, deliberadamente, infringiendo las normas de seguridad y salud en el trabajo y estando legalmente obligado, y habiendo sido notificado previamente por la autoridad competente por no adoptar las medidas previstas en estas y como consecuencia directa de dicha inobservancia, ponga en peligro inminente la vida, salud o integridad física de sus trabajadores, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años.

Si, como consecuencia de la inobservancia deliberada de las normas de seguridad y salud en el trabajo, se causa la muerte del trabajador o terceros o le producen lesión grave, y el agente pudo prever este resultado, la pena privativa de libertad será no menor de cuatro ni

Mayor de ocho años en caso de muerte y, no menor de tres ni mayor de seis años en caso de lesión grave.

Se excluye la responsabilidad penal cuando la muerte o lesiones graves son producto de la inobservancia de las normas de seguridad y salud en el trabajo por parte del trabajador"

Artículo 3. Vigencia

La presente Ley entra en vigencia el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

DISPOSICION COMPLEMENTARIA

TRANSITORIA

UNICA. Privilegio de la prevención y corrección de las conductas infractoras

En el marco de un enfoque preventivo de la política de inspección del trabajo se establece un plazo de tres (3) años, contados desde la entrada en vigencia de la presente Ley, durante el cual el Sistema de Inspección del Trabajo privilegia acciones orientadas a la prevención y corrección de conductas infractoras.

Cuando durante la inspección del trabajo se determine la existencia de una infracción, el inspector de trabajo emite un acto de requerimiento orientado a que el empleador subsane su infracción. En caso de subsanación, en la etapa correspondiente, se dará por concluido el procedimiento sancionador; en caso contrario, continuará la actividad inspectiva.

Durante el periodo de tres años, referido en el primer párrafo, la multa que se imponga no será mayor al 35% de la que resulte de aplicar luego de la evaluación del caso concreto sobre la base de los principios de razonabilidad, proporcionalidad así como las atenuantes y/o agravantes que correspondan según sea el caso. Esta disposición no se aplicará en los siguientes supuestos:

- a) Infracciones muy graves que además afecten muy gravemente: i) la libertad de asociación y libertad sindical y ii) las disposiciones referidas a la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
- b) Infracciones referidas a la contravención de: i) la normativa vigente sobre la protección del trabajo del niño, niña y adolescente, cualquiera sea su forma de contratación, y ii) la normativa vigente sobre prohibición del trabajo forzoso u obligatorio.

c) Infracciones que afecten las normas sobre seguridad y salud en el trabajo, siempre que hayan ocasionado muerte o invalidez permanente al trabajador.

d) Actos de obstrucción a la labor inspectiva, salvo que el empleador acredite que actuó diligentemente.

Actos de reincidencia, entendiéndose por tal a la comisión de la misma infracción dentro de un periodo de seis meses desde que quede firme la resolución de sanción a la primera.

DISPOSICION COMPLEMENTARIA FINAL

UNICA. Normativa complementaria

Mediante decreto supremo refrendado por el ministro de Trabajo y Promoción del Empleo, y con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, se dictan las disposiciones complementarias que sean necesarias para la mejor aplicación de la disposición complementaria transitoria de la presente Ley, que incluye el desarrollo de las excepciones a que se refiere el Último párrafo de la referida disposición complementaria transitoria.

DISPOSICION COMPLEMENTARIA

DEROGATORIA

UNICA. Derogación

Derogase o déjense sin efecto, según el caso, las normas que se opongan a la presente Ley.

Comuníquese al señor Presidente Constitucional de la Republica para su promulgación.

En Lima, a los ocho días del mes de Julio de dos mil catorce.

1.4.2.4. Empresas de Salud Ocupacional en Arequipa

Grafico 2 – Logo policlínico de la salud y medicina
laboral



Fuente y elaboración: <http://www.policlinicodelasalud.com/>

Inicio su actividad en salud ocupacional en el año 2013,
al momento cuenta con una sede en Arequipa:

Calle Juana Espinoza 317 – Yanahuara / Teléfono:
(+51-54) 485040

Grafico 3 – Plano de ubicación Policlínico de la salud y medicina laboral



Fuente y elaboración: <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1NEHx88tmszQ-3eqYpPNTHZldvOA&ll=-16.399293499999967%2C-71.54862279999998&z=17> –
San Gabriel

Grafico 4 – logo de Clínica salud ocupacional San Gabriel



Fuente y elaboración: <http://www.saludocupacionalsangabriel.com/>

Inicio su actividad en salud ocupacional en el año 2012, al momento cuenta con una sede en Arequipa:

Av. Enmel 205 Yanahuara – Arequipa

Teléfono:(+51-54) 340817

Grafico 5 – Plano de ubicación Clínica salud ocupacional San Gabriel



Fuente y elaboración:

<https://www.google.com.pe/maps/search/salud+ocupacional+san+gabriel/@-16.3929955,-71.546033,16z>

Grafico 6 – Logo de Clínica Tu Salud



Fuente y elaboración: <http://tusaludsac.com/websalud/index.php>

Inicio su actividad en salud ocupacional en el año 2013, al momento cuenta con una sede en Arequipa:

Urb. Valencia H-6 Yanahuara - Arequipa

Teléfono:(+51-54) 274679

Grafico 7 – Plano de ubicación Clínica Tu Salud



Fuente y elaboración:

[https://www.google.com.pe/maps/place/Clinica+Tu+Salud/@-16.3956454,-](https://www.google.com.pe/maps/place/Clinica+Tu+Salud/@-16.3956454,-71.5495522,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91424a5d6ba749e9:0xfd7064c9748a57dd!8m2!3d-16.3956454!4d-71.5473635)

[71.5495522,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91424a5d6ba749e9:0xfd7064c9748a57dd!8m2!3d-16.3956454!4d-71.5473635](https://www.google.com.pe/maps/place/Clinica+Tu+Salud/@-16.3956454,-71.5495522,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91424a5d6ba749e9:0xfd7064c9748a57dd!8m2!3d-16.3956454!4d-71.5473635)

Grafico 8 – Logo Clínica para el trabajador Daniel Alcides Carrión



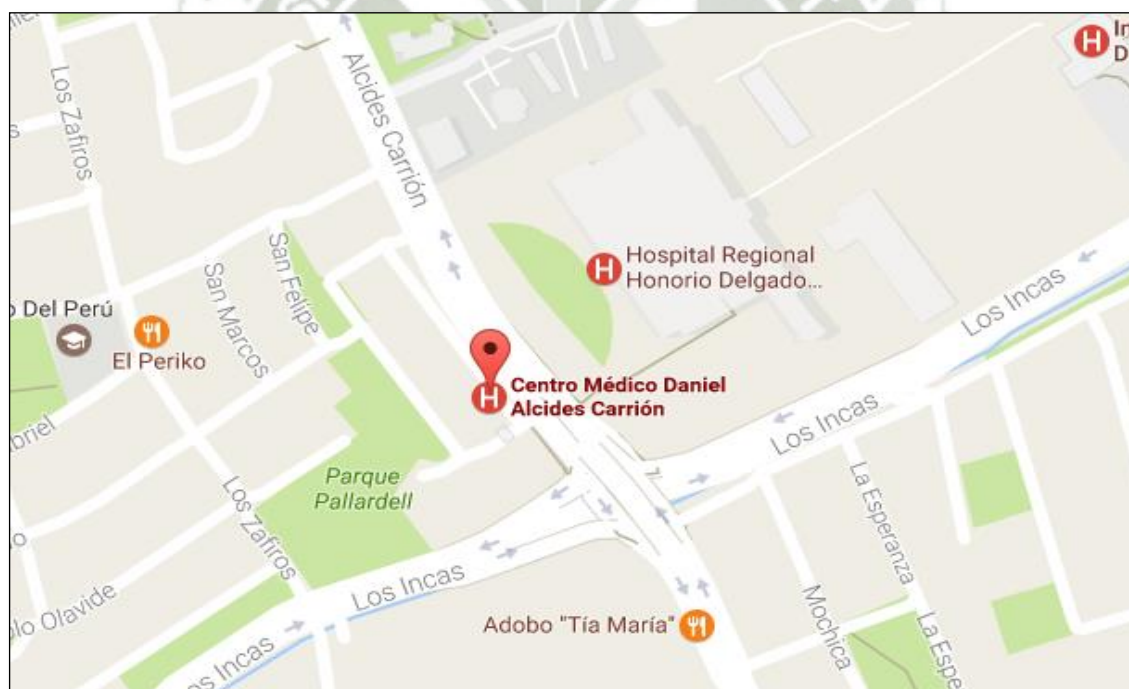
Fuente y elaboración: <http://www.clinicaparaeltrabajador.com/>

Inició su actividad en salud Ocupacional en el año ---, al momento cuenta con una sede en Arequipa:

Calle Clorinda Matto de Turner 116 - Arequipa

Teléfono:(+51-54) 206171

Grafico 9 – Plano de Ubicación Clínica para el Trabajador Daniel Alcides Carrión



Fuente y elaboración:

[https://www.google.com.pe/maps/place/Cl%C3%ADnica+para+el+Trabajador/@-](https://www.google.com.pe/maps/place/Cl%C3%ADnica+para+el+Trabajador/@-16.4166694,-)
16.4166694,-

71.5360225,17z/data=!4m8!1m2!2m1!1sclinica+del+trabajador+daniel+alcides+ca
rrión!3m4!1s0x91424ae51fb74b73:0xd05649cc04e4a1ff!8m2!3d-16.4169505!4d-
71.5339337

Grafico 10 – Logo Clinicentro ABSI



Fuente y elaboración:

https://www.google.com.pe/search?q=clinicentro+ABSI+logo&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiZtc3h_enZAhUBn1MKHTFaD_YQ_AUICigB&biw=1920&bih=974#imgrc=hS6fUGG64OyaKM

Inicio su actividad en salud ocupacional en el año 2015

Edificio Nasya, Av. Ejercito 101, Yanahuara

Teléfono

Grafico 11 – Plano de ubicación Clinicentro ABSI



Fuente y elaboración: <https://www.google.com.pe/maps/place/Clinicentro+Absi/@-16.3922547,71.5429104,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91424a44c399c817:0x35d37a3cbac21e4d!8m2!3d-16.3922547!4d-71.5407217>

Grafico 12 – Logo Clínica Divino Niño



Fuente y elaboración: <http://www.policlinicodivinsonino.com.pe/>

Inició su actividad en Salud Ocupacional en el año 2005, al momento cuenta con dos sedes en Arequipa:

Urb. La Cantuta E-15 J.L.B. y R. Arequipa-Perú

Teléfono: (+51-54) 400237

Urb. Primavera B-6 J.L.B. y R. Arequipa-Perú

Teléfono: (+51-54) 429874

Grafico 13 – Plano de ubicación Clínica Divino Niño



Fuente y elaboración:

[https://www.google.com.pe/maps/place/Policlinico+Divino+Ni%C3%B1o/@-16.4171248,-](https://www.google.com.pe/maps/place/Policlinico+Divino+Ni%C3%B1o/@-16.4171248,-71.5298637,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91424b0368f7fd79:0x4acf0566e054a160!8m2!3d-16.4171248!4d-71.527675)

[71.5298637,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91424b0368f7fd79:0x4acf0566e054a160!8m2!3d-16.4171248!4d-71.527675](https://www.google.com.pe/maps/place/Policlinico+Divino+Ni%C3%B1o/@-16.4171248,-71.5298637,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91424b0368f7fd79:0x4acf0566e054a160!8m2!3d-16.4171248!4d-71.527675)

Grafico 14 – Logo Clínica Medical Arequipa



Fuente y elaboración: <http://www.medicalarequipa.com/>

Inició su actividad en Salud Ocupacional en el año 2014, también brinda servicios a personas naturales clínica asistencial, al momento cuenta con una sola sede en Arequipa

Calle Alfonso Ugarte N° 206 - Yanahuara - Arequipa

Teléfono:(+51-54) 253669

Grafico 15 – Plano de ubicación Clínica Medical Arequipa



Fuente y elaboración:

<https://www.google.com.pe/maps/place/Clinica+Medical+Arequipa/@-16.388659,71.5432736,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91424a443da9b1e9:0x632bac872ba4d734!8m2!3d-16.388659!4d-71.5410849>

Grafico 16 – Logo Clínica Natlclar



Fuente y elaboración: <https://www.natclar.com.pe/>

Inició su actividad en Salud Ocupacional en el año 1999, al momento cuenta con trece sedes a nivel nacional y una sede en la ciudad de Arequipa:

Calle Santo Domingo 123 - Cercado de Arequipa.

Teléfono:(+51-54) 213250

Grafico 17 – Plano de ubicación Clínica Natlclar



Fuente y elaboración:

[https://www.google.com.pe/maps/place/Cl%C3%ADnica+NATCLAR/@-](https://www.google.com.pe/maps/place/Cl%C3%ADnica+NATCLAR/@-16.4000773,71.5370474,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91424a5716669751:0x8b0748a0db915cdd!8m2!3d-16.4000773!4d-71.5348587)

[16.4000773,71.5370474,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91424a5716669751:0x8b0748a0db915cdd!8m2!3d-16.4000773!4d-71.5348587](https://www.google.com.pe/maps/place/Cl%C3%ADnica+NATCLAR/@-16.4000773,71.5370474,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91424a5716669751:0x8b0748a0db915cdd!8m2!3d-16.4000773!4d-71.5348587)

1.4.3. Que es ERP

Sus siglas significan: Enterprise Resource Planning, lo que en español significa Planificación de Recursos Empresariales.

Un ERP, es un sistema de gestión empresarial que integra todos los procesos de la empresa para poder moldearlos y automatizarlos para así poder simplificar la planificación de los procesos de la empresa

1.4.3.1. Beneficios de un sistema ERP

Un sistema ERP cuenta con los siguientes Beneficios

- Optimización de procesos
- Mejora en toma de decisiones
- Mayor acceso a toda la información de la empresa
- Eliminar procesos innecesarios
- Mejora la calidad y servicio al cliente
- Mejora la dirección de los recursos

1.4.4. Que es SAP

SAP es una empresa líder a nivel mundial en desarrollo de software de negocios para todo tipo de industrias, cuenta con más de 183000 clientes en más de 130 países y está posicionado como el ERP más confiable para responder a las necesidades de pequeñas y medianas empresas. (www.sap.com/index.html)

1.4.4.1. Historia de SAP

En 1972, cinco empresarios en Alemania tenían una visión del potencial empresarial de la tecnología. Comenzando con un cliente y un puñado de empleados, SAP se estableció en un camino que no sólo transformaría el mundo de la tecnología de la información, sino que también alteraría para siempre la forma en que las empresas hacen negocios. Ahora 44 años y aproximadamente 345.000 clientes más fuertes, más que nunca, SAP es impulsado por el espíritu pionero que inspiró a sus fundadores a transformar continuamente la industria de TI.

1.4.4.2. SAP BUSSINES ONE

Sap Bussines one es un software de administración empresarial de la empresa SAP que fue desarrollado para que las operaciones y/o procesos de las Pymes sean optimizadas.

Este sistema integrado permite controlar las funciones del área de finanzas, compras, ventas, distribución, entre otras.

Grafico 18 – Cobertura de SAP BUSSINESS ONE

COBERTURA DE SAP BUSINESS ONE					
Capacidades de gestión de informes y navegación de datos					
Tecnologías SAP Subyacentes (Drag & Relate, alertas, parametrizaciones de IU, etc.)					
FINANZAS	VENTAS	SERVICIOS	COMPRAS	INVENTARIO	FABRICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de cuentas • Segmentos de cuenta • Asientos • Documentos preliminares • Transacciones recurrentes • Tipos de cambio para múltiples monedas • Informes financieros • Centros de coste presupuestarios • Impuestos sobre ventas • Períodos múltiples • Depósitos • Cheques • Créditos • Recibos • Pagos diferidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta • Pedido • Entrega directa • Factura • Entrega • Devolución • Listas de precios en múltiples monedas • Gestión de clientes • Cálculo de ganancia bruta • Gestión de contactos • Gestión de oportunidades y proyecciones de venta • Integración con Microsoft Outlook 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de contratos de servicio • Planificación de servicios • Seguimiento de clientes a través de interacciones • Base de conocimientos • Gestión de llamadas de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedido de compras • Entrega de compras • Devoluciones de compras • Nota de crédito de compras • Precios de entrega 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de artículos • Consulta de artículos • Lista de precios • Entrada en stock • Liberación de stock • Transacciones de stocks • Traslado de almacén • Números de serie • Gestión por lotes • Pick & Pack • Creación de kit 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de materiales • Orden de fabricación • Pronósticos • MRP, Asistente de planificación de necesidades • Informe de recomendación
Software Development Kit					

Fuente y Elaboración: <https://www.sap.com/latinamerica/products/business-one.html>

Módulos:

- ✓ Finanzas
- ✓ Compras
- ✓ Ventas
- ✓ CRM Ventas
- ✓ Bancos
- ✓ Inventarios
- ✓ Producción y recursos
- ✓ MRP
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Servicios
- ✓ Facturación
- ✓ Contabilidad
- ✓ Validador de facturas de proveedores

Principales funciones y beneficios de SAP Bussines ONE

FINANZAS

- Administra la contabilidad de la empresa en hasta 3 monedas diferentes.
- Calcula los impuestos.
- Utiliza centros de costo para clasificar las operaciones y posteriormente analizar la información por región, sucursal, departamento, línea de negocio, proyectos.
- Permite obtener estados financieros por compañía, por sucursal, por línea de negocio, por proyecto.
- Determina la utilidad y pérdida cambiaria de las operaciones en moneda extranjera.
- Administra los gastos de la compañía, sucursales, departamentos, líneas de negocio o proyectos a través de presupuestos. Permite obtener reportes de lo ejercido contra lo presupuestado.

OPORTUNIDADES DE VENTAS (CRM)

- Ayuda al área de ventas a administrar las oportunidades pendientes y permite analizar la información de ventas según el progreso de actividades.
- Permite proyectar beneficios y establecer prioridades para ventas.
- Contiene informes en tablas o gráficos coherentes que aportan valiosa información para comprender el fracaso como el éxito de la oportunidad de venta de la empresa.

VENTAS

- Permite administrar los procesos comerciales desde que cotiza hasta que se realiza la facturación del cliente.
- Identifica oportunamente los niveles de inventario antes de comprometer las fechas de entrega a sus clientes. Permite que la compañía mejore los niveles de servicio con los clientes.
- Sugiere a los clientes de la compañía artículos alternos cuando no tenga disponibilidad inmediata de inventario.
- Controla anticipos, entregas parciales, ordenes atrasadas, descuentos y márgenes de utilidad.
- Permite establecer políticas de precio por lista de precios, cliente, temporada o volumen.
- Permite consultar información de clientes, inventarios, pedidos y se pueden realizar las autorizaciones a documentos desde su iPhone o iPad.
- Se puede obtener estadísticos de venta por cliente, por producto, por vendedor y por línea de producto.

COMPRAS

- Le permite administrar el proceso de compras desde la cotización con proveedores hasta la recepción de las facturas.
- Le sugiere cuanto comprar con base en los niveles de inventario al momento de generar la orden de compra.
- Prorratea los costos de importación al costo directo del producto permitiéndole conocer con más precisión el valor de la mercancía que está importando.
- Almacena un histórico de precios de compra de cada producto por cada proveedor permitiendo conocer a detalle el comportamiento de los últimos precios a los que se ha comprado.
- Envía directamente desde los sistemas las órdenes de compra a los proveedores.
- Permite obtener estadísticos de compra por proveedor, producto, comprador y línea de producto.

BANCOS

- Realiza un seguimiento de todos los procesos bancarios, desde los cobros a clientes pasando por las conciliaciones hasta los pagos a proveedores.
- Realiza de forma manual y automática los pagos recibidos y efectuados a clientes y proveedores respectivamente.
- Efectúa conciliaciones internas y externas de los procesos del modelo financiero.
- Emite cheques directamente desde SAP.
- Permite controlar la cartera y las cuentas por pagar con los reportes de antigüedad de saldos y puede emitir cartas a los clientes con el detalle de las facturas pendientes de pago.

INVENTARIOS

- Permite gestionar la información de los productos y de los niveles de inventario.
- Permite manejar los productos con números de lote y números de serie para tener la trazabilidad o rastreabilidad desde que ingresan al almacén con el proveedor hasta que son entregados con el cliente.
- Consolida los pedidos de los clientes para una mayor rapidez en la selección dentro del almacén hasta el embalaje para el embarque.
- Administra las operaciones de inventario como son las entradas y salidas de mercancía, así como traslados de almacenes.
- Puede obtener estadísticos de niveles de inventario, costos, rotación de inventario.

PRODUCCIÓN

- Consolida los costos de transformación de un producto terminado a partir de los costos de su materia prima, mano de obra y cargos indirectos.
- Determina el producto terminado a partir de una lista de materiales que puede ser estándar o variable.
- Puede conocer el costo real de cada orden de fabricación y determinar el valor real de los productos considerando mermas, y todos aquellos recursos adicionales que empleo a partir de la lista de materiales que definió.

PLANIFICACION DE REQUERIMIENTOS DE MATERIAL (MRP)

- Permite planear y programar los requerimientos de los materiales para las operaciones de producción basándose en la demanda y en sus niveles de inventario

- Incluye las necesidades con base en pedidos de clientes, órdenes de compra y ordenes de fabricación pendientes.
- Permite contemplar distintos escenarios de compra posibles a partir de incluir variables como el pronóstico de ventas, niveles de inventario, almacenes, y documentos como órdenes de compra, pedidos de clientes y órdenes de fabricación.
- Genera de forma automática órdenes de compra y órdenes de fabricación a partir de los tiempos de entrega de los proveedores o del tiempo de fabricación.

SERVICIOS

- Permite Introducir y actualizar la información relativa a contratos de servicios, número de artículos y de serie, reclamaciones y consultas de clientes, así como realizar diversas funciones relacionadas.
- Cada vez que un cliente comunica un problema, puede registrar mediante servicios el detalle de este.

RECURSOS HUMANOS

- Almacena la información sobre empleados de la empresa y permite realizar diversas funciones como administración de personal, contactos e informes de ausentismo del mismo empleado.
- Permite generar diferentes informes y listas de empleados para manejar la empresa con mayor efectividad.

INFORMES

Permite crear, gestionar y distribuir informes en tiempo real con facilidad. En SAP Business One puede utilizar diversas herramientas de gestión de informes (como crystal reports, print layout designer, xl reporter y query manager) para crear informes financieros y de gestión que ofrezcan indicadores de rendimiento clave, como las ventas, los ingresos anuales

acumulados, la contabilidad, los pedidos pendientes y los pagos pendientes.

Se puede exportar cualquier informe a varios formatos electrónicos (entre ellos PDF, microsoft excel/Word, rtf y xml), también puede distribuirlos en la empresa por correo electrónico, por fax o de otras formas. SAP Business One ofrece una visibilidad total de sus operaciones empresariales gracias a la característica “arrastrar y relacionar”, que también le ayuda a entender al instante relaciones y operaciones clave dentro de la empresa. En este módulo se consolidan todos los reportes de los módulos de SAP Business One.

1.4.5. Que es la capacitación

“La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Siliceo Aguilar, 2006, pág. 25)

1.5. Marco Conceptual

1.5.1. Terminología

- Propuesta

Idea o proyecto sobre un asunto o negocio que se presenta ante una o varias personas que tienen autoridad para aprobarlo o rechazarlo.⁴

- Gestión

Conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto. Dirección Administración de una empresa, negocio, etc.⁵

⁴ Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L.

⁵ Diccionario de la Lengua Española ©2005 Espasa-Calpe.

- Factura

La correcta expresión de productos, montos y cantidad en un documento

- Salud Ocupacional

Es el conjunto de actividades asociado a disciplinas multidisciplinarias, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo.⁶

- Implementación

El uso de herramientas gerenciales y organizativas para alcanzar los resultados estratégicos.⁷

- Sistema

La conexión de componentes interrelacionados que trabajan conjuntamente para cumplir algún objetivo.⁸

- Capacitación

Es el proceso educativo a corto plazo, aplicando de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.⁹

⁶ Coppée, Georges H (1998). «Los servicios de la salud en el trabajo y la práctica»

⁷ (Hrebiniack y Joyce 1984)

⁸ Ingeniería del Software – Ian Sommerville

⁹ Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones McGraw-Hill/Interamericana, 2007

- Selección

Escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la Empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal.¹⁰

Rotación

Fluctuación del personal entre una organización y su ambiente.¹¹

- Provisiones

Cantidad de recursos que conserva la empresa debido a haber contraído una obligación, con el objetivo de guardar esos recursos hasta el momento en el que deba satisfacer una factura.¹²

- Procesos

Conjunto de las diferentes fases o etapas sucesivas que tiene una acción o un fenómeno complejos.¹³

- Clientes

Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa o que comprahabitualmente en un comercio.¹⁴

- Análisis

Método que pretende explicar los comportamientos y actitudes de los individuos a través de lasituación de estos en su medio o cont exto.¹⁵

- Proponer

Exponer una idea para que se conozca y acepte.¹⁶

⁸ Chiavenato: Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw – Hill – Quinta edición

¹¹ Chiavenato: Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw – Hill – Quinta edición

¹² <https://debitoor.es/glosario/definicion-provisiones>

¹³ Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.

¹⁴ Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.

¹⁵ Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L.

¹⁶ Copyright © 2013 K Dictionaries Ltd.

- Duplicidad

Fingimiento artero o malicioso al obrar, aparentando o dando a entender lo contrario de lo que se siente o se pretende.¹⁷

- SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos para Procesamiento de Datos)

- ERP (planificación de recursos empresariales)

Se llama ERP al conjunto de sistemas de información que permite la integración de algunas operaciones de la empresa¹⁸

- CRM

1.6. HIPÓTESIS

Dado que, el área de facturación es una de las áreas más importantes en la empresa; porque de ella depende el registro de los ingresos, por los servicios que ya fueron atendidos y cobrados así mismo los que aún no se cobraron y siendo necesario revisar los procesos que se encuentren ligados con el área de facturación de la empresa, Es posible que, realizando un análisis de la situación actual de la empresa se logre proponer mejoras y establecer un ERP que permita hacer más fácil el trabajo de facturación y recuperación de lo facturado (cobranza).

1.7. LIMITACIONES

1.7.1. ¿Qué se quiere hacer?

Se quiere realizar de la situación del área de facturación de una empresa de salud ocupacional para proponer la implementación del sistema SAP BUSSINES ONE

¹⁷ <http://www.buscapalabra.com/definiciones.html?palabra=duplicidades#resultados>

¹⁸ <http://www.aner.com/que-es-un-erp.html>

1.7.2. ¿Dónde se va a realizar el estudio?

El estudio se realizara en la empresa Pulso Corporación Medica Ubicada en Calle Jorge Polar N° 306 - Cercado. – Cercado-Arequipa

1.7.3. ¿Cuánto tiempo va a demorar el estudio?

El presente estudio tomara un tiempo aproximado de 5 meses desde su inicio hasta la culminación.



CAPITULO II

2. PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

2.1 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

2.1.1 Técnicas

Para recopilar la mayor cantidad de datos posibles y así poder extraer la información necesaria para esta investigación, se utilizarán instrumentos como entrevistas, inspección de registros y observación. Estas técnicas servirán para perfeccionar el trabajo y así poder favorecer a garantizar una investigación completa y certera en sus resultados.

Por lo tanto, para tener un mejor panorama del funcionamiento de los instrumentos que se utilizaran para la recolección de datos, se procederá a explicarlos brevemente

2.1.2 Instrumentos

2.1.1.1. Entrevista

La entrevista será dirigida a las personas que estén relacionadas directamente con el área de Facturación.

Se realizarán entrevistas escritas, tomando como entrevistados a personas con distintos roles, tales como encargada de facturación, cajera, jefe del área comercial, jefe de tecnología de información

Este método se empleará para indagar y analizar la percepción que posee el personal sobre la administración que se tiene actualmente en la empresa, ya que son ellos quienes son protagonistas del trabajo y conocen el proceso en su totalidad y así podrán aportar mejoras que podrían ser implementadas y las debilidades que se tienen en la organización.

Es de conocimiento que este método no genera información precisa, por lo cual ser utilizado solo con el fin de obtener una percepción general de la situación actual del área de facturación de la empresa.

La entrevista se realizará a través de cuestionarios escritos.

2.1.1.2. Observación

Se llevarán a cabo observaciones en el área de facturación, para así poder tener una idea de los errores de personal, tiempos de facturación, así también como el retraso en la misma, la cual es ocasionada por carecer de un sistema el cual controle la facturación.

Se observará también el doble trabajo que realizara el personal del área al no tener un control y tener que generar reportes manualmente, lo que conlleva a mayor posibilidad de error, por lo cual se tendrá que rehacer el trabajo y generara doble desgaste y mayor tiempo de trabajo, el cual podría ser invertido en otras actividades que requiere el área.

2.1.1.3. Inspección de registros

Se realizará un análisis de la información con la que se cuenta actualmente, en este caso tenemos:

- Cuentas Pendientes por Facturar a Agosto 2017
- Cantidad de Duplicidad de atenciones
- Ventas Reales 2017
- Montos Facturado mes a mes 2017

Analizaremos los cuadros mencionados anteriormente, todos del periodo 2017, esto con el objetivo de tener información real y

concisa de los principales inconvenientes presentados en el periodo mencionado.

2.2 CAMPO DE VERIFICACION

2.2.1 Ámbito Geográfico

La investigación se llevó a cabo en la empresa Pulso Corporación Medica S.R.L – Clínica de Salud Ocupacional- Arequipa, Perú.

2.2.2 Unidad de Estudio

Se tendrá en cuenta como informantes a la mayoría de personas involucradas en el área de facturación, entre ellos se considerará:

- Encargada del área de Facturación (Pulso Corporación Medica)
- Cajera (Pulso Corporación Medica)
- Jefa del Área Comercial (Pulso Corporación Medica)
- Jefe de Tecnología de la información (Pulso Corporación Medica)
- Jefa de Contabilidad (Pulso Corporación Medica)

Se entrevistara al grupo de personas mencionadas para que realicen la encuesta que se mencionó anteriormente y así tener el primer diagnóstico general de la gestión del área de facturación.

Para poder determinar el proceso de otras empresas que brinden el mismo servicio de salud ocupacional en Arequipa se tomara en cuenta las siguientes clínicas.

- Clinicentro Absi
- Clínica “Tu Salud” – Área de Salud Ocupacional
- Natclar
- Clínica San Gabriel

- Daniel Alcides Carrión
- Policlínico Divino Niño
- Policlínico de la Salud y Medicina laboral

De esta manera podremos comparar los procesos en el área de facturación de las empresas para determinar si la implementación del sistema “SAP BUSSINESS ONE” es lo más apropiado para la empresa.

2.3 ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS

Se propondrán estrategias con el propósito de organizar la investigación que se llevara a cabo.

2.1.1.4. Contacto con la zona de estudio

- Preparar los instrumentos para la toma de datos mencionados anteriormente (entrevistas, observación y registros).
- Conversar con el área de facturación, comercial y T.I para poder acompañarlos en su labor

2.1.1.5. Toma de datos

- Se va a realizar un diagnóstico de acuerdo a las características de la investigación. La recolección deberá ser integral tratando de profundizar el problema a investigar.

2.1.1.6. Análisis y procesamiento de Datos

El procesamiento de los datos se realizara mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes mencionados, recurriendo a las fuentes e informantes también indicados anteriormente, estos serán incorporados

al MS Office Excel y con ellos se obtendrán gráficos con precisiones porcentuales, relaciones, tablas, etc. donde se tratara toda la información obtenida con el objetivo de tener evidencia necesaria para poder diseñar la propuesta para la implementación del sistema SAP BUSSINES ONE.

Se determinará cuáles son los pros y contras de la investigación y el análisis a los resultados.

2.4 CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS

Con respecto a la información tratada, que se presentara en forma de gráficos, tablas, cuadros y/o resúmenes, se realizara un análisis para poder obtener apreciaciones objetivas acerca del problema. Estas apreciaciones se usaran como premisas para contrastar nuestra hipótesis global y así obtener una base para poder formular nuestra conclusión general.

Las conclusiones fundamentaran las recomendaciones de esta investigación. Los resultados obtenidos serán esenciales para su posterior análisis, es por eso que estos tendrán que ser tomados con cuidado y llevados a análisis utilizando métodos que permitan entender la situación actual, y en consecuencia poder generar un planeamiento estratégico para poder realizar la implementación del sistema SAP BUSSINES ONE en el área de facturación de la organización

2.5 RECURSOS NECESARIOS

2.5.1 Humanos

La encargada de la elaboración de la siguiente investigación es la Señorita: María Alejandra Chacón Menis.

2.5.2 Materiales

- Hojas bond
- Lapiceros
- Lápiz

- Borrador
- Cuaderno de apuntes
- Cámara Fotográfica
- Computadora
- Impresora
- USB
- CD's
- Folders



CAPÍTULO III

3. Procesos de Investigación

3.1. LA EMPRESA

3.1.1. Pulso Corporación Médica

Con más de 7 años de experiencia, es el primer centro especializado y acreditado en Salud Ocupacional por el Ministerio de Salud a través de la Dirección Regional de Salud en la ciudad de Arequipa, cuyos atributos de valor se basan en el equipo humano de primer nivel y con amplia experiencia, atención eficiente y de calidad, procesos estandarizados y una tecnología de avanzada, que en su conjunto convierten a PULSO en la empresa líder en Salud Ocupacional en la región.

Cuenta con más de doscientos (200) clientes satisfechos, entre los cuales se encuentran empresas como Cerro Verde (Contratistas), Abengoa, Antamina, Xstrata, GyM, Yura (Contratistas), Mota Engil, Skanska, Las Bambas (Contratistas), Backus, Caja Arequipa, SEAL, EGASA, Financiera Compartamos, Buenaventura (Contratistas), Grupo Michell, Anglo American Quellaveco (Contratistas), Chinalco, Ferreyros, Grupo Quimera, La Ibérica, La Positiva, Colsanitas, Yura entre otros.

Grafico 19 – Logo Pulso Corporación Medica



Fuente y elaboración: <http://pulsosalud.com/>

3.1.2. Historia

Pulso Salud, inició operaciones en el Perú, en el año 2011, como una cadena de centros médicos especializados en salud preventiva y ocupacional, con sedes a nivel nacional. Actualmente procesamos más de 1´000,000 consultas médicas por año y más de 4 millones de pruebas de laboratorio, con procesos altamente estandarizados, aplicación de tecnología y los mejores médicos especializados en nuestros rubros.

3.1.2.1. Visión

En el año 2022, Pulso Salud, será reconocido como la mejor cadena de centros médicos con operaciones internacionales que proveen servicios especializados en salud preventiva, empresarial y ocupacional.

3.1.2.2. Misión

Proveemos servicios de salud; brindando trato humano, calidad de servicio, eficiente apoyándose en la innovación constante y el uso intensivo de tecnología.

3.1.2.3. Objetivos

- Contribuir al mejoramiento de la salud ocupacional de los trabajadores
- Mantener y promover la Salud ocupacional en las empresas
- Contribuir en mejorar las condiciones de trabajo de los trabajadores

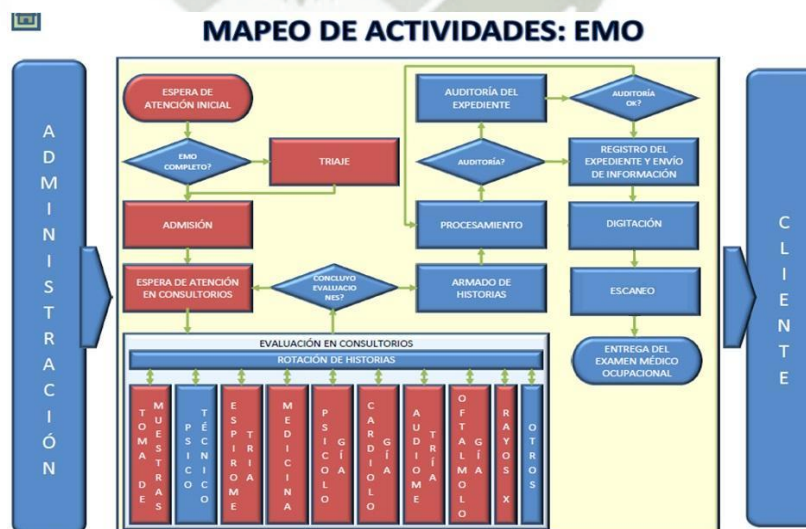
3.1.2.4. Valores

- Calidad en el servicio
- Compromiso en la mejora de procesos
- Rápida respuesta a las solicitudes de nuestros clientes

3.1.2.5. Servicios que Brinda

- Médicos in house: Este servicio consiste en realizar vigilancia médica ocupacional dentro de las empresas de acuerdo a la normativa, ajustándose a la vez a los requerimientos y necesidades de los clientes. Tiene por finalidad realizar prevención en 3 niveles: promoción de una buena salud, detección precoz de patologías ocupacionales y rehabilitación del trabajador a su labor; esto se realiza con una serie de actividades que figuran en un Plan de Salud Ocupacional elaborado según la necesidad de cada empresa.
- Seguridad y sistemas de gestión: Se refiere a brindar consultoría en seguridad, Higiene Industrial, Ergonomía, así como en la implementación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo basados en la ley 29783 con modificatoria 30222, su reglamento y la norma internacional OHSAS 18001 marco teórico
- Examen médico ocupacional: Servicio basado en la normativa nacional vigente que consiste en la realización de exámenes médico ocupacionales de ingreso, periódicos, retiro, reubicación, reincorporación (Ley 29783 y su modificatoria la ley 30222 y normas complementarias).

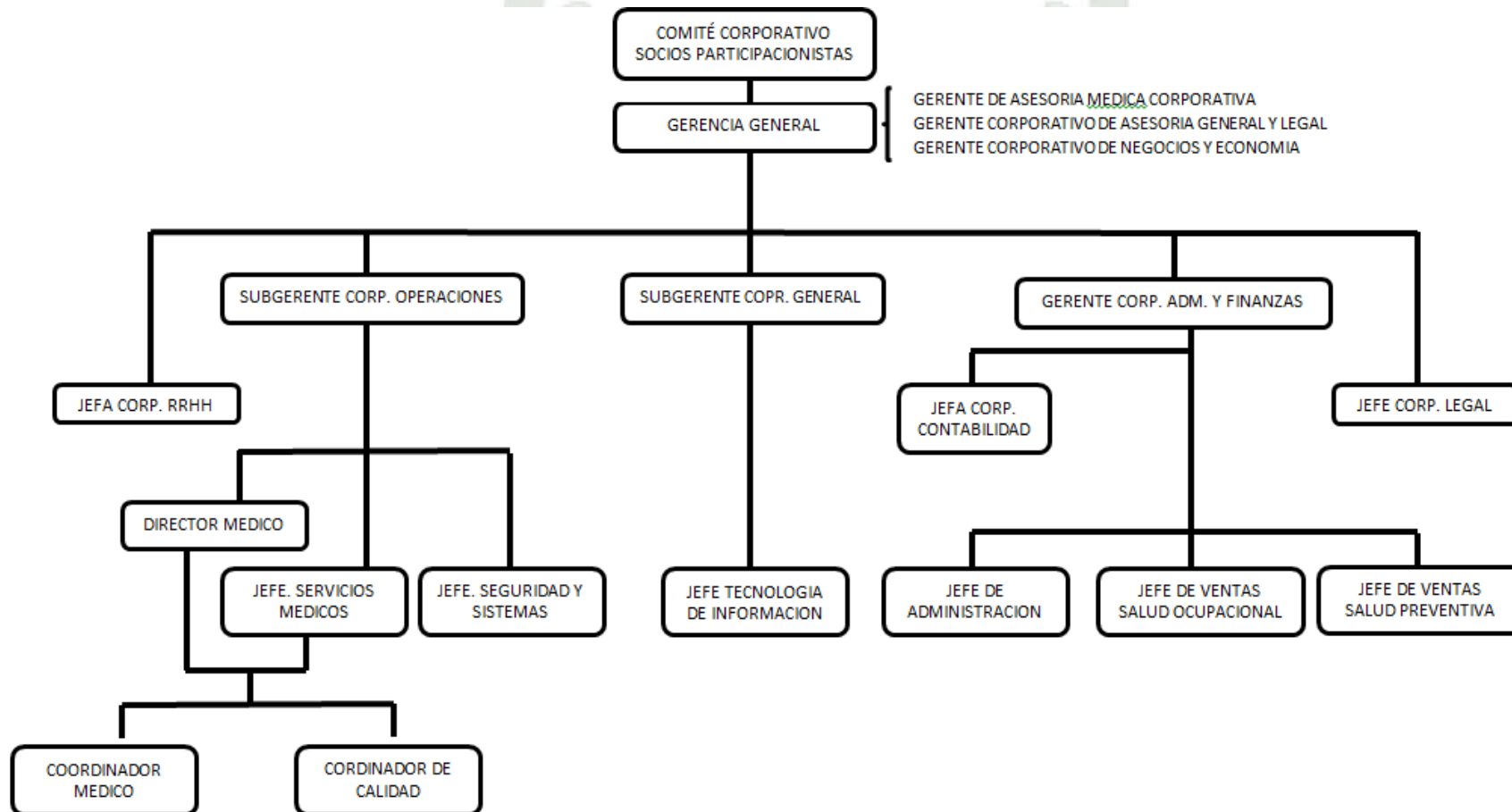
Grafico 20 – Mapeo de Actividades EMO



Fuente y elaboración: Propia

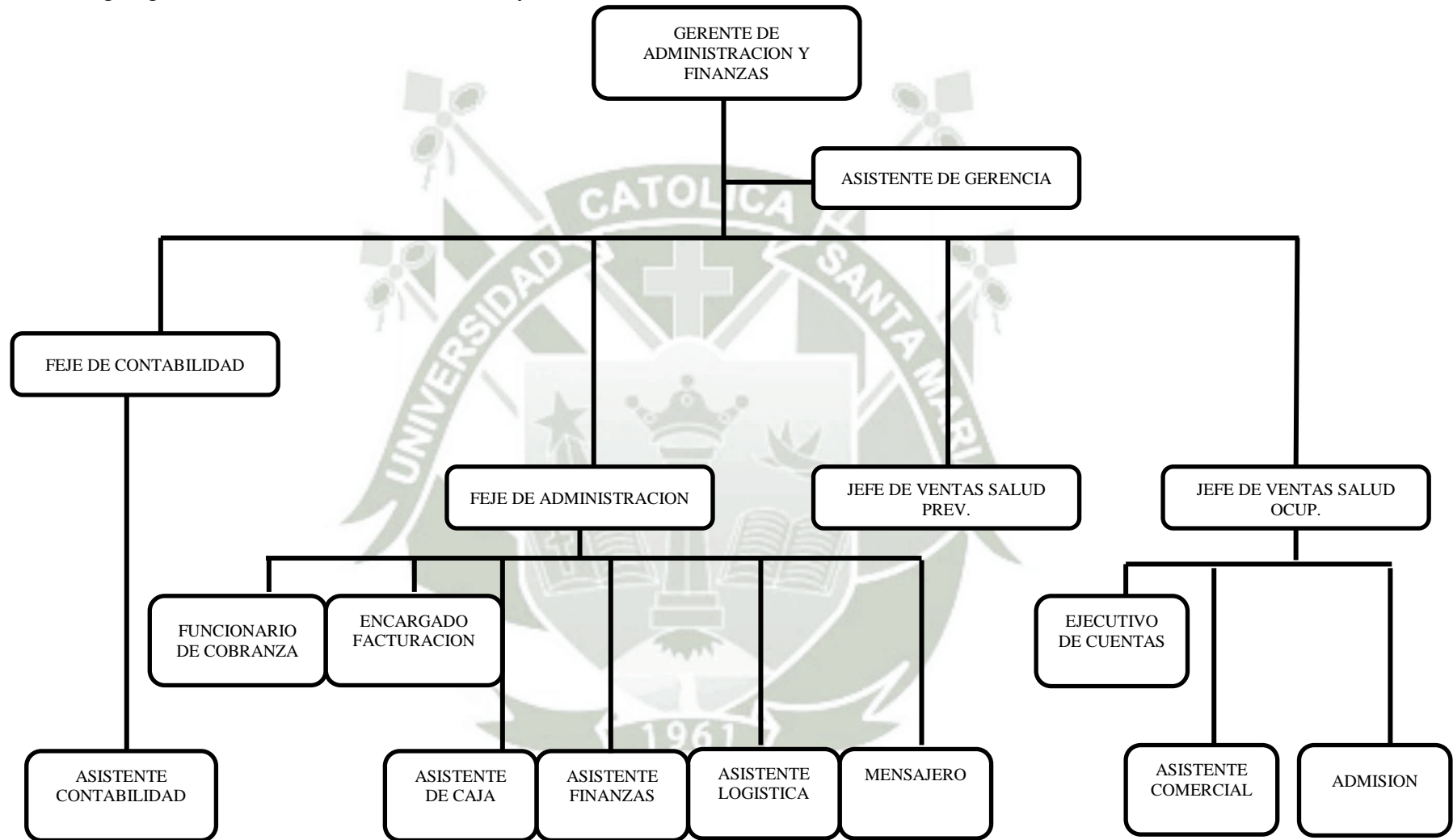
3.1.2.6. Organigrama general y por gerencia

Grafico 21 – Organigrama General



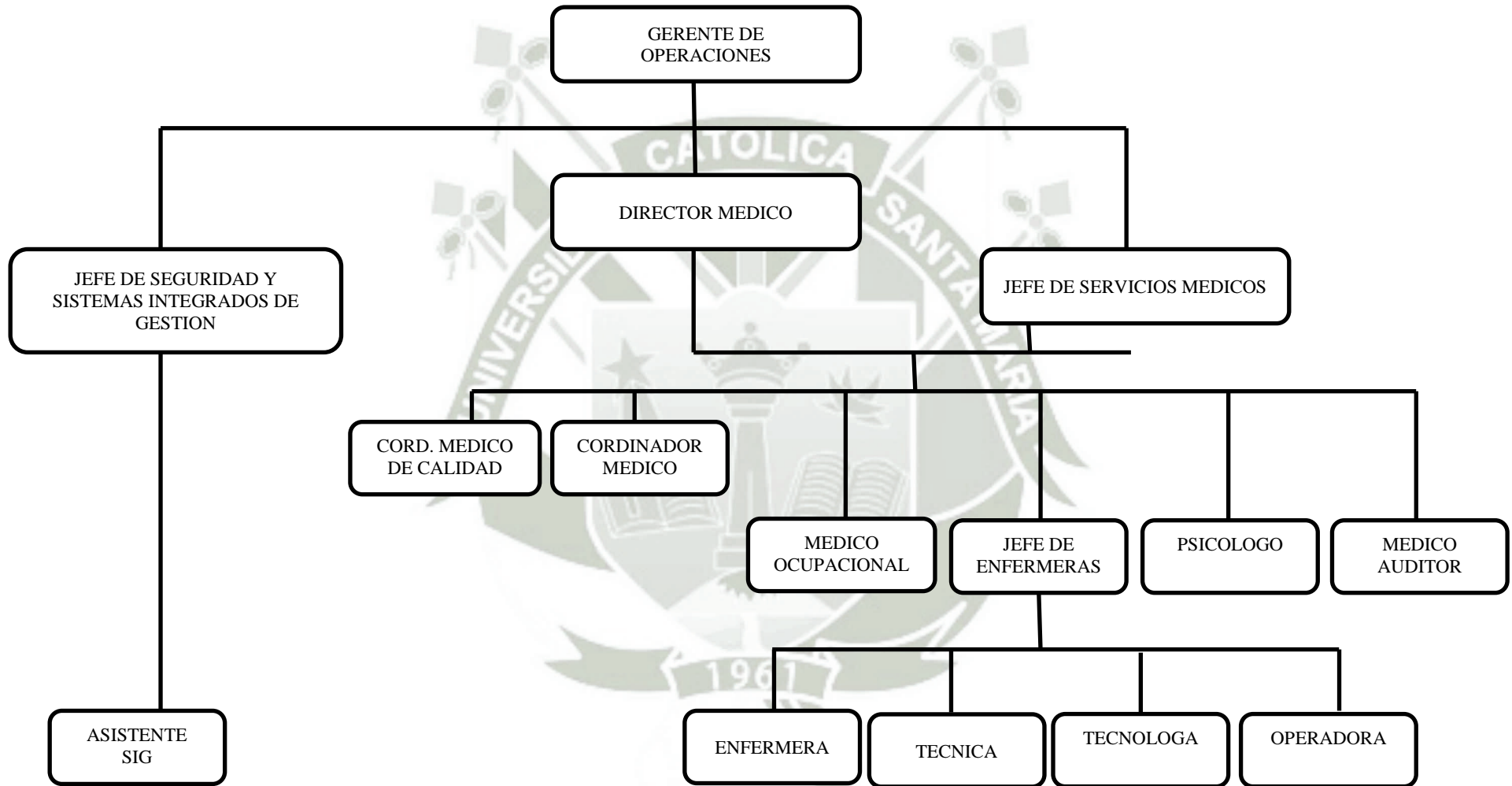
Fuente y Elaboración: Propia

Grafico 22 – Organigrama Gerencia de Administración y finanzas



Fuente y elaboración: Propia

Grafico 23 - Organigrama Gerencia de Operaciones



Fuente y elaboración: Propia

3.1.3. Análisis FODA de la Empresa

Grafico 24 – Matriz FODA de la empresa



Fuente y elaboración: Propia

FORTALEZAS:

La mejor fortaleza que tiene la empresa es la buena capacidad económica-financiera con la que cuentan hasta el momento, dado que esto les permite poder expandirse y adquirir mejor tecnología médica para poder brindar mejores servicios, esto unido a la experiencia con la cuentan en el sector les brinda una estabilidad que pocas empresas de la competencia tienen.

OPORTUNIDADES:

La principal oportunidad con la que cuenta la empresa es que se encuentra ubicada estratégicamente en tres ciudades del Perú, Arequipa, Lima y Piura, lo que le permite poder atender exámenes médicos de diversas partes del territorio nacional, lo cual genera más ingresos a la empresa, por otro lado la expansión de la minería es otra de sus principales oportunidades, ya que

tomando en cuenta el riesgo al que se ve expuesto el trabajador es la frecuencia del examen médico, generalmente en minería es anual dado a todos los riesgos que se encuentran expuestos los trabajadores., en ocasiones las evaluaciones pueden llegar a ser semestrales.

Otra de sus oportunidades es que aun el tema de salud ocupacional no está abarcado en todo su esplendor por las otras empresas, lo cual deja nichos de mercado que pueden ser abarcados por la empresa.

DEBILIDADES:

Su principal debilidad es la informalidad, dado que no cuentan con contratos firmados por los clientes donde puedan especificar tiempo de crédito, periodo de facturación, en general todas las condiciones para poder brindar el servicio y esto en ocasiones genera abusos por parte de los clientes; otra de sus debilidades también es la falta de organización empresa dado que no se tienen claras las líneas de jerarquía dentro de la organización y es por esto que en ocasiones las diferentes áreas, sobre todo el área de admisión tenga diferentes órdenes bajo un mismo procedimiento lo que genera confusión en el área y errores al momento del registro de pacientes, por lo cual se tienen que modificar las atenciones después de ingresadas, sumado a esto, la empresa no cuenta con sistemas que puedan unificar la información de las diversas áreas, lo que permitiría que puedan saltar los errores más fácilmente.

AMENAZAS:

Su principal amenaza es que ahora hay muchos centros que brindan el servicio de exámenes médicos para el trabajador, lo que conlleva que cada vez la competencia sea mayor y por ende los clientes tienen más opciones para elegir donde realizaran sus exámenes, lo cual podría generar una disminución en las ventas generando un perjuicio a la empresa, otra amenaza es que la ley de salud ocupacional tuvo una modificatoria, la cual indica que en el caso de puestos de trabajo que no estén expuestos a mucho

riesgo, los exámenes medico ocupacionales pueden realizarse cada dos años y esto conllevaría también a una disminución de las ventas.

3.2. ANALISIS DEL AREA DE FACTURACION

3.2.1. Análisis FODA

Grafico 25 – Matriz FODA Área de Facturación



Fuente y elaboración: Propia

FORTALEZAS:

Una de sus mayores fortalezas, es que el área, se puede adaptar a cambios, lo cual permite poder implementar procedimientos nuevos sin muchos inconvenientes, ya que el personal generalmente es una de las mayores

trabas con las que se cuenta al momento de realizar algún cambio dentro de la organización.

El área comercial está empezando a ordenar un poco más a los clientes con los que se empezara a trabajar y ya están negociando contratos y órdenes de compra para poder tener mayor control sobre los tiempos de validaciones y pago.

El área de operaciones vio por conveniente adquirir un sistema para el registro de pacientes, el cual permitirá ingresar, empresa, nombre del paciente, edad, genero, fecha de nacimiento, perfil con el que se evaluara al trabajador, unidad minera en caso de ser necesario; este sistema registrara por cada consultorio que pase el paciente

OPORTUNIDADES:

Su principal oportunidad es el crecimiento económico que viene presentando la empresa, lo cual les permite tener el poder adquisitivo necesario para poder implementar sistemas innovadores en la empresa; también se están realizando cambios de personal en el área comercial, quienes en un comienzo eran una barrera de comunicación entre las áreas, lo que unido a que ahora los clientes nuevos prefieren tener todo en regla y contar con contratos que puedan protegerlos sobre cualquier circunstancia, ayuda también a proteger a la empresa sobre los clientes y esto apoya a disminuir el tiempo que las atenciones estén sin ser facturadas y cobradas.

DEBILIDADES:

La mayor debilidad del área es que no cuentan con un sistema que les permita tener ordenadas las atenciones y bien diferenciadas entre sí fueron cobradas, si están en proceso de validación o si aún no fueron facturadas, lo que ocasiona que generalmente queden atenciones sin ser cobradas hasta que se realiza una revisión más exacta de las ventas y salen a la luz atenciones que nunca fueron facturadas, lo cual genera malestar en los

clientes y en muchas ocasiones no reconocen dichas atenciones y estas quedan como incobrables.

La empresa no cuenta con un catálogo de precios de donde pueda guiarse para realizar sus cotizaciones, generalmente asignan precios de acuerdo al cliente y cantidad de atenciones, lo que genera incomodidad al momento de facturar ya que no es un precio para todos los clientes y se tiene que estar consultando en todo momento de facturar cuales son los precios con los que se les cobrara a cada cliente, lo que genera que la rotación del personal en el área sea alta, quedando en ocasiones solo un encargado de la facturación (crédito y caja).

Otra de sus debilidades es que la empresa no cuenta con contratos con las empresas antiguas, lo que genera que los clientes abusen de cierta manera ya que no cumplen con los tiempos pactados verbalmente sobre todo en cuanto a pagos y validaciones.

3.2.2. Matriz EFE

Gráfico 26 – Matriz EFE

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS				
FACTORES EXTERNOS	Peso o Escala	Peso		Peso Ponderado
OPORTUNIDADES				
BUENA ORGANIZACIÓN POR PARTE DE OTRAS EMPRESAS NUEVAS	3	0.13		0.39
CAMBIO DEL PERSONAL DEL AREA COMERCIAL	3	0.17		0.51
CRECIMIENTO DE LA EMPRESA	4	0.20		0.80
				1.70
AMENAZAS				
CERRAR EL AREA	1	0.05		0.05
CAMBIAR EL PERSONAL	2	0.12		0.24
SANCCIONES POR PARTE DE SUNAT	1	0.13		0.13
DESESTABILIDAD EN LA EMPRESA POR NO TENER BUENOS PROCEDIMIENTOS EN FACTURACION	3	0.13		0.39
INFORMALIDAD EN CONTRATOS	2	0.07		0.14
		1.00		0.95
				2.65

Fuente y elaboración: Propia

3.2.3. Matriz EFI

Grafico 27 – Matriz EFI

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS				
FACTORES EXTERNOS	Peso o Escala	Peso		Peso Ponderado
FORTALEZAS				
ORGANIZACIÓN QUE SE PUEDE ADAPTAR A CAMBIOS	3	0.1		0.3
MEJORES ACUERDOS CON EMPRESAS NUEVAS	3	0.09		0.27
FACIL COMUNICACIÓN CON CLIENTES POTENCIALES	4	0.05		0.2
IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE INGRESOS DE ATENCIONES	4	0.16		0.64
				1.41
DEBILIDADES				
NO CUENTAN CON SISTEMA DE FACTURACION	1	0.07		0.07
SOLO UN ENCARGADO DE FACTURACION	2	0.08		0.16
NO SE CUENTA CON CONTRATOS CON GRANDES EMPRESAS	2	0.07		0.14
NO SE TIENE PRECIOS ESTÁNDAR POR SERVICIO OFRECIDO	1	0.05		0.05
NO SE CUENTA CON TODAS LAS COTIZACIONES DE LAS EMPRESAS	2	0.10		0.2
ALTA ROTACION DE PERSONAL	1	0.13		0.13
NO SE TIENE CLARO LAS CUENTAS POR FACTURAR	1	0.10		0.1
		1.00		0.85
				2.26

Fuente y elaboración: propia

3.3. ¿QUE SE ENCONTRO?

3.3.1. Capacitación de Personal

En promedio demoran 15 días en capacitar al personal, a quien le tienen que enseñar e informar sobre todos los procesos, desde el registro del paciente, hasta el momento de su facturación. Esto incluye capacitarlo en cuanto a la cantidad de perfiles médicos y empresas con las que se trabaja, dado que para emitir la factura el trabajador debe conocer el precio de los diferentes perfiles médicos con los que trabaja cada empresa dado que no se tiene un catálogo de precios ni de perfiles definido en ningún sistema, esta información está solo en papeles y documentos que se tienen con cada cliente.

La capacitación tiene que ser brindada por la persona que se está retirando del puesto dado que no cuentan con un personal que tenga conocimiento sobre todos los procesos incluido el de facturación, por tal motivo se arriesgan a que se tenga islas de información, lo que genera aún más desorden en el área. Otro inconveniente que la

capacitación sea dada por personal que se está retirando es que si el personal fue desordenado, enseñara a manejar la información de la misma manera en que se venía haciendo y no se verá una mejora en el proceso.

Al considerar que la capacitación tiene que ser aproximadamente 15 días, influye un gasto administrativo adicional, ya que se tiene pagar al personal saliente los 15 días que laboro enseñando al nuevo personal y también al personal que tomara el puesto, lo cual sería innecesario e incrementaría el costo por capacitación de personal.

3.3.2. Rotación de personal

Según la información recopilada, la rotación de personal en el área de facturación es muy alta, dado que el personal suele quedarse aproximadamente por 3 a 4 meses en el cargo, lo que genera que por año la facturación haya quedado a cargo de mínimo 5 personas durante ese periodo.

Se verifico que al iniciar el periodo 2017 iniciaron 2 personas en el cargo y al finalizar el periodo solo quedo una, quien no fue una de las que inicio el periodo, lo que nos permite calcular el porcentaje de rotación de personal que tiene el área en un determinado periodo, en este caso 1 año.

$$R = \frac{S}{((I+F) / 2)} \times 100$$

Donde:

R= Tasa de Rotación

S= Personal que se separó de la empresa en el periodo

I = Personal que se tenía al inicio del periodo

F= Personal que se tenía al final del periodo

$$R = \frac{3}{((2+1) / 2)} \times 100$$

El resultado no es nada alentador para la empresa, la tasa general de rotación de personal en el periodo 2017 del área de facturación es de 200%.

Esto puede generar muchos inconvenientes sobre todo en cuanto a la productividad del área, ya que al tener tantos cambios, es desorganizada, pues no mantiene el mismo ritmo de trabajo dado que cada persona tiene maneras diferentes de trabajar, esto genera mucho desorden en el área y demasiadas islas de información que van pasando de trabajador en trabajador, otro inconveniente es que los trabajadores no estarán en la misma sintonía que los antiguos para lograr los objetivos de la empresa y es recién después de un tiempo en el que se adecuan al puesto de trabajo que podrían empezar a alinearse y esto se vuelve un círculo vicioso dado que una persona no dura más de 4 meses en el puesto de trabajo.

Otro inconveniente es que se brinda un mal servicio a los clientes dado que al contar con personal nuevo que recién se está capacitando ocasiona que puedan existir errores humanos en las facturaciones de los clientes por cierto desconocimiento tanto en precios o giro del negocio lo que conlleva a que se tenga clientes insatisfechos y por lo tanto puedan buscar mejores opciones dentro del mercado de salud ocupacional.

Según lo observado se puede concluir que a pesar que si se cuenta con una línea de carrera para desarrollar en el área de facturación y también se cuenta con un salario superior al mercado, la principal razón para que la rotación en el área de facturación sea tan alta es que no se tienen procesos claros y definidos, en muchas ocasiones el proceso es repetitivo por lo cual genera molestia en el trabajador puesto que suele suceder que no se cuenta con la información ordenada y correcta sobre precios y perfiles de cada cliente, por lo

cual causa errores involuntarios en el personal, otra de las razones es el poco interés del personal del área por mejorar sus procesos dado que indican que por más que informan ciertas deficiencias en los procesos, estos no son escuchados de manera adecuada.

3.3.3. Proceso de facturación

La empresa maneja dos procedimientos para realizar las facturaciones del día; en cuanto a la facturación de atenciones al contado, estas se realizan en caja, el trabajador brinda su nombre y el perfil con el que será evaluado, esta información debe ser corroborada por la cajera en el correo de admisión, luego de certificar los datos, se procede con la facturación y el paciente procede a ir con su factura o boleta al área de admisión para que puedan registrarla; en cuanto a las atenciones al crédito, el área de admisión envía un reporte de las atenciones brindadas durante el día al área de facturación, quien empieza a trabajar sobre ellas, es ahí cuando el área de facturación filtra las atenciones que corresponden a crédito y contra entrega (cuentan con una lista en Word brindada por el área comercial), y se inicia el proceso de facturación; si el cliente solicita pre liquidación, esta se elabora de acuerdo a las atenciones enviadas por el área de admisión, la elaboración de las pre liquidaciones varía de acuerdo al periodo de corte de cada empresa, pueden ser cortes semanales quincenales o mensuales, esto también depende del flujo de atenciones que tenga el cliente.

Luego de elaborada las pre liquidaciones estas son enviadas a los clientes para que validen la información y solo después de su aprobación se procede a emitir el documento, en ocasiones las empresas observan las pre liquidaciones dado que los perfiles que figuran en estas no corresponden al perfil solicitado y/o evaluado, esto sucede cuando al momento de registrar al paciente por error se le ingresa con otro perfil y este es modificado en el transcurso de la semana y no es informado al área de facturación.

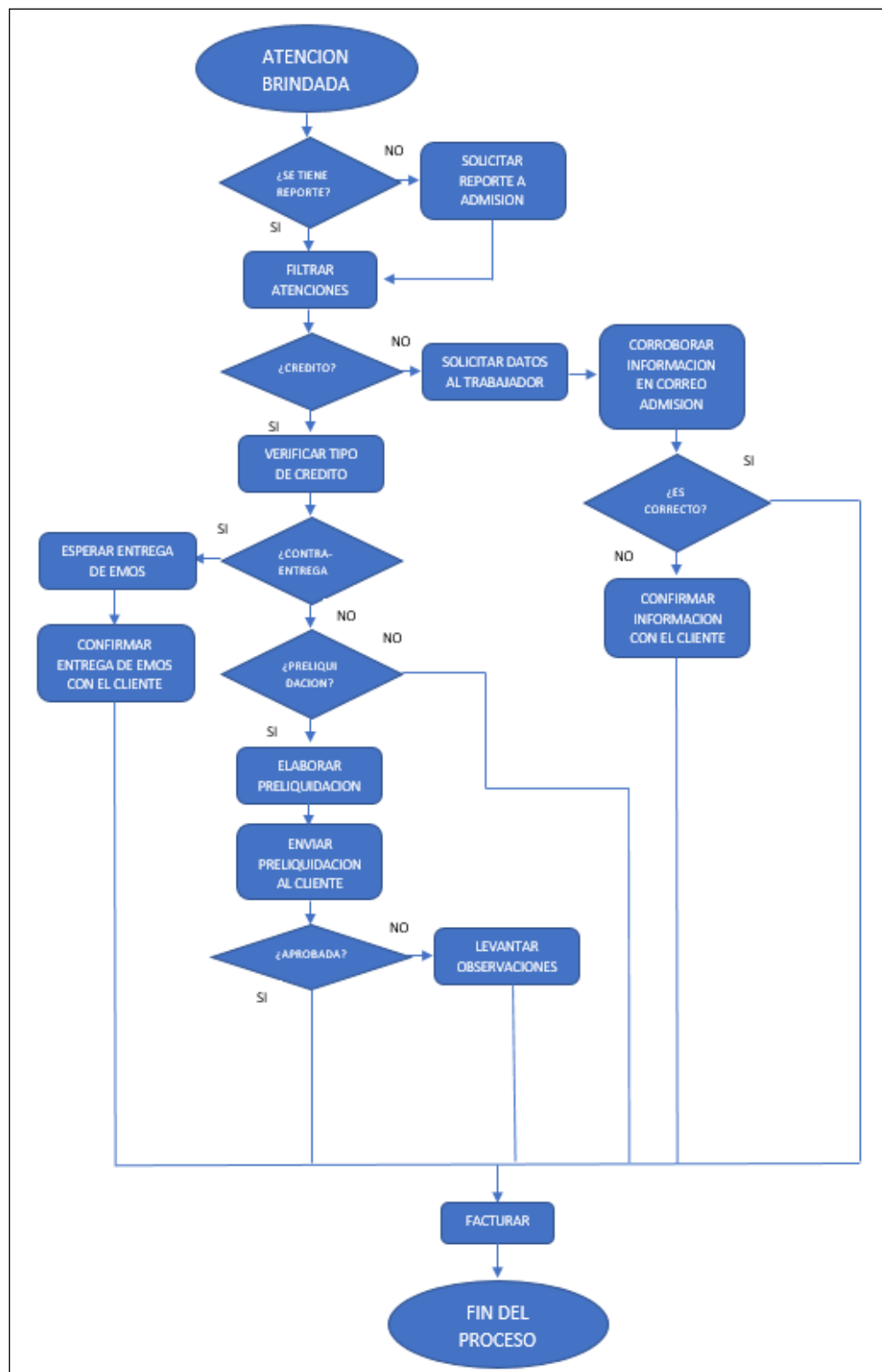
Los listados de las atenciones correspondientes a las facturas indican que solo los tienen anexados a las facturas emitidas y en documentos de Excel en la computadora del encargado de facturación y de caja.

En cuanto a las atenciones que figuran como contra-entrega, se tiene que esperar que el área de operaciones termine de realizar la evaluación del expediente del trabajador y pueda elaborar y enviar el legajo médico al cliente; luego que el área de operaciones realiza el envío de los legajos médicos, el área de facturación confirma con el cliente la recepción de los mismos y es ahí cuando procede a facturar las atenciones que fueron entregadas al cliente.



Diagrama de flujo de facturación

Grafico 28 – Diagrama de flujo de Facturacion



Fuente y elaboración: Propia

3.3.4. Estandarización de tarifas

La empresa cuenta con un área comercial, quien se encarga de elaborar manualmente las cotizaciones las cuales son enviadas a las empresas (clientes), los precios varían por cliente dado que estos dependen de la cantidad de atenciones que se llevaran a cabo en la clínica, por tal motivo se verifico que los descuentos por cantidad de pacientes los hacen sin un patrón específico.

Esta es el área responsable de enviar las cotizaciones finales al cliente y al área de facturación donde se debe indicar si la empresa es al contado/crédito/contra entrega, cortes de facturación y listado de precios para que las atenciones puedan ser facturadas, pero en ocasiones las cotizaciones no se envían correctamente, es decir que el área de facturación cuenta con una cotización, y el cliente con otra, por tal motivo en muchas ocasiones se tienen que anular facturaciones ya que los precios no coinciden con las cotizaciones de las empresas. El no tener una lista de precios genera un gran desorden dado que los precios varían de empresa en empresa, y al momento de realizar la facturación siempre se tiene que estar recurriendo a las cotizaciones dado que no todos los precios son estandarizados lo cual ocasiona una pérdida de tiempo.

El mayor inconveniente de no contar con un listado de precios recae en la incomodidad de los clientes quienes al recibir su factura pueden verificar que no se están considerando los precios pactados o que no se les está realizando los cortes de facturación en los días acordados por lo cual se tienen que anular los documentos generando también problemas contables a los clientes y esto pone en evidencia una desorganización y falta de comunicación interna de la empresa, lo que puede ocasionar que en el futuro los clientes prefieran no trabajar con ellos dado que no se les brindan la confiabilidad necesaria y tampoco cuentan con la calidad de atención que las empresas desearían, Esto se da por la falta procedimientos ordenados y claros con los que no cuenta la empresa por el momento.

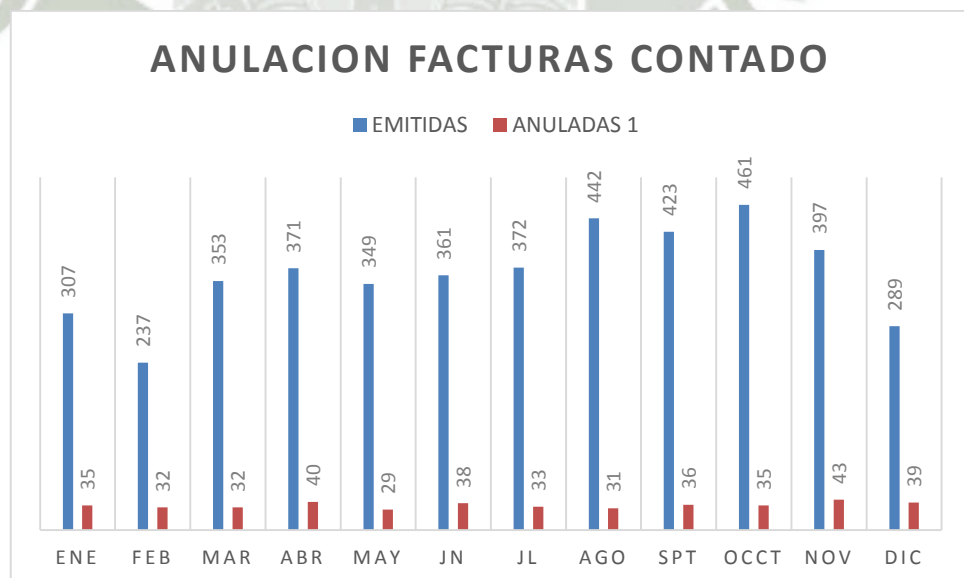
3.3.5. Duplicidad en la facturación

Esta situación generalmente se da cuando al momento de registrar al paciente, se registra dos veces por error humano y es por este motivo que cuando el área de admisión envía el listado de atenciones al área de facturación alguno de los pacientes tiene doble atención; luego que las atenciones ya fueron facturadas y el documento fue entregado al cliente, vienen las observación por parte de ellos, quienes hacen constar que en la facturación se cuenta con doble atención de uno de sus trabajadores, lo cual es rechazado por los clientes quienes solicitan la anulación del documento.

Otro de los motivos de la duplicidad de atenciones ocurre cuando el área de facturación pega doble vez a su documento de Excel el listado de atenciones que fue enviado por el área de admisión.

Esta duplicidad en la facturación genera incomodidad en los clientes, quienes refieren que ellos no tienen que asumir las consecuencias de los errores que se producen internamente en la empresa por una falta de organización.

Grafico 29 – Anulación facturas contado

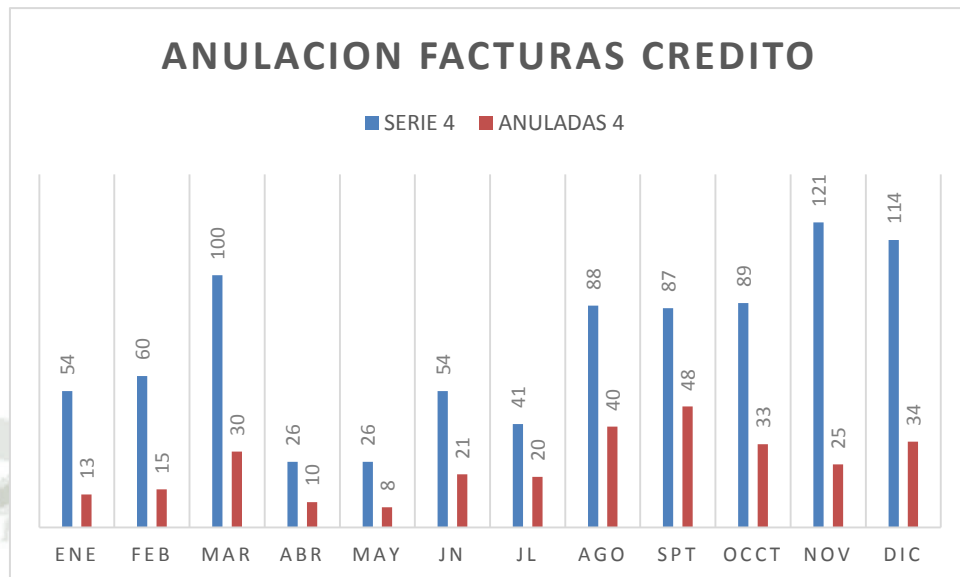


Fuente y elaboración: propia

Durante el periodo 2017 de 4362 facturas emitidas, se anularon 423 facturas correspondientes a la serie 1, que son de las atenciones al

contado, esto quiere decir que aproximadamente el 10% de las facturas emitidas se anularon por errores en los documentos los cuales en su mayoría son por duplicidad de atenciones.

Grafico 30 – Anulación facturas crédito



Fuente y elaboración: Propia.

Durante el periodo 2017 se emitieron 860 facturas de la serie 4, que corresponde a las atenciones al crédito, se anularon 297 facturas, esto quiere decir que más del 30% de las facturas fueron anuladas por errores en los documentos.

3.3.6. Tiempo de facturación

La empresa tiene muchos problemas en cuanto al tiempo que se demora en la facturación de una atención que es al crédito o contra entrega, por ejemplo, en cuanto a las atenciones al crédito, indican que si el paciente se atiende el día 1ro de enero, la pre liquidación se enviara al cliente el día 1ro del siguiente mes considerando que la mayoría de clientes cuenta con cortes mensuales, esto es en el escenario idea pero generalmente lleva una demora de una semana a mas en elaborar dicho listado, luego de enviada la pre liquidación, el cliente tiene una semana para dar el visto bueno a este listado, pero generalmente demoran entre

10 a 15 días, lo que infiere que las atenciones aproximadamente dos meses sin ser cobradas; una vez aprobada la lista de pre liquidación, se procede a emitir la factura y es así que la atención recién inicia su proceso de cobranza; y considerando que usualmente las empresas manejan crédito a 30 días, la atención podrá ser cobrada recién después de aproximadamente tres meses, lo que genera que la recuperación de lo invertido sea muy lenta y genera desequilibrios económicos a la clínica.

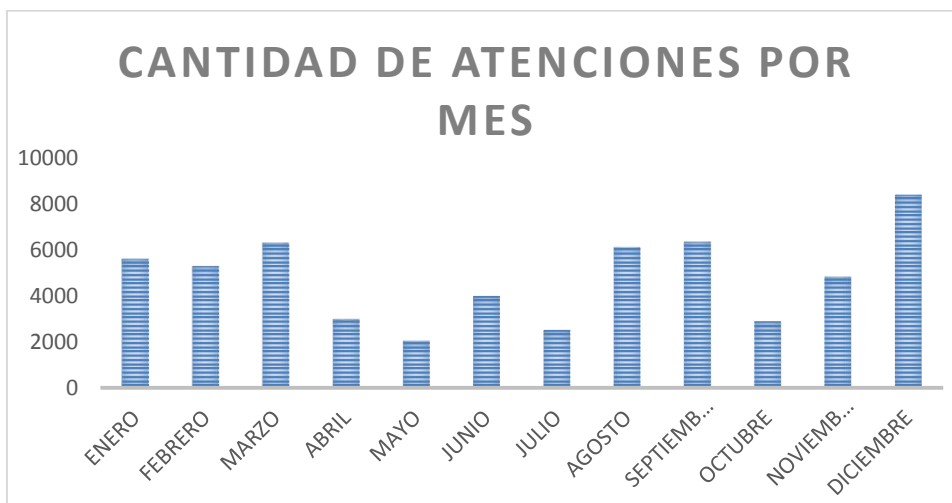
En cuanto a las empresas que trabajan como contra entrega, la situación es diferente ya que la facturación debe realizarse luego que el cliente cuente ya con sus expedientes médicos, esto quiere decir que por ejemplo la empresa programa 20 atenciones, los cuales se atienden entre los días 1 y 10 del mes, luego que terminen de pasar todos los trabajadores, se procesa el expediente del ultimo trabajador que paso, lo cual demora entre 24 a 48 horas, luego que el paciente termino su examen médico y se procede a hacer el envío de los 20 expedientes médicos al cliente, quien tiene un tiempo de una semana para realizar la revisión de los mismos y procede a dar el visto bueno para poder realizar la facturación, hasta este momento son aproximadamente 20 días que algunas atenciones están paralizadas de ser cobradas, luego de emitida la factura recién inicia su proceso de cobranza quienes usualmente también cuentan con 30 días de crédito; es aproximadamente un mes y medio que se demora en cobrar las atenciones, esto considerando escenarios ideales donde ningún trabajador cuenta con observaciones y que los clientes cumplen con su periodo de pago.

Uno de sus mayores inconvenientes que presenta la empresa en cuanto a esto es que no cuentan con contratos con los clientes donde se establezcan periodos de facturación y tiempo de crédito, lo que conlleva que en ocasiones las empresas abusen de esto y no cumplan con lo acordado verbalmente, es decir no aprueban las valorizaciones en su tiempo y tampoco realizan el pago de las facturas en el tiempo debido, generalmente tienen un atraso de 5 a 10 días y la clínica no puede

imponerles una sanción dado que no tienen ningún documento firmado donde se pueda verificar los acuerdos por ambas empresas.

3.3.7. Cantidad de atenciones por mes

Grafico 31 – Cantidad de atenciones por mes



Fuente y elaboración: propia.

Como se puede verificar en el siguiente cuadro, la cantidad de atenciones por mes durante el periodo 2017 fue el siguiente:

Cuadro 1 – Cantidad de atenciones por mes

MES	CANTIDAD	S/
Enero	5620	1,198,563.63
Febrero	5296	1,034,227.90
Marzo	6311	1,364,281.02
Abril	3016	1,074,607.50
Mayo	2068	1,141,121.84
Junio	4007	1,071,374.66
Julio	2516	875,971.36
Agosto	6127	816,557.90
Septiembre	6360	792,195.01
Octubre	2897	924,918.01
Noviembre	4837	977,733.96
Diciembre	8396	672,571.93
TOTAL	57451	11,944,124.72

Fuente y elaboración: propia

Las atenciones fueron muy variables mes a mes, siendo diciembre el mes con mayor cantidad de atenciones, sin embargo fue el mes más bajo en cuanto al ingreso monetario, esto se da dado que en ese mes generalmente se realizan la mayor cantidad de exámenes de retiro, los cuales tiene un precio mucho menor a los de ingreso; esto se puede corroborar en el mes de mayo, dado que fue un mes con muy poca cantidad de exámenes médicos, sin embargo fue uno de los meses con mayor ingreso monetario del año; Esto sucede porque en el mes de mayo se realizaron una gran cantidad de exámenes de ingreso, los cuales en su mayoría fueron a mineras y tienen un costo mucho más elevado que los retiros que se dieron en el mes de diciembre.

Es por este motivo que en ocasiones el área de facturación considera que se dejaron pocas atenciones por facturar, sin tomar en cuenta que esas atenciones valorizadas corresponden a un monto considerable de dinero por lo cual no deberían ser obviadas o dejadas de lado para dar prioridad a alguna empresa con por ejemplo mayor cantidad de exámenes de retiro o interconsultas, las cuales tienen costos menores.

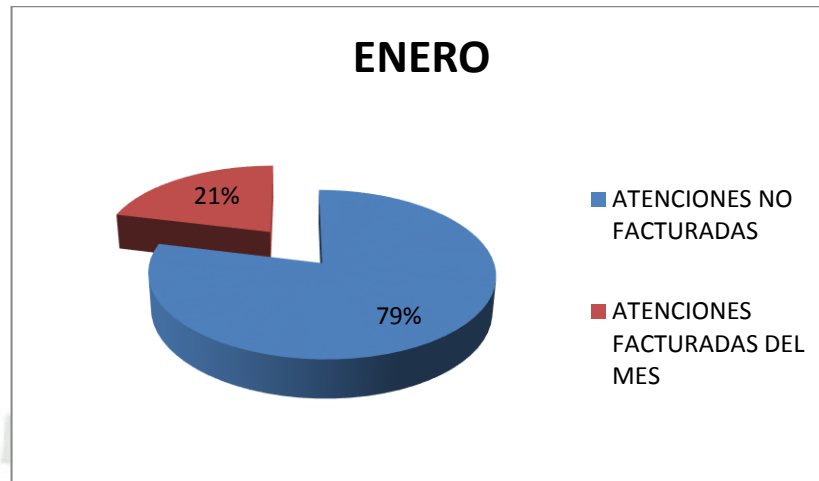
3.3.8. Cantidad de atenciones facturadas en su periodo

ENERO:

Cantidad de Atenciones expresado en Soles: S/ 1,198,563.63

Cantidad de Atenciones Facturadas del mes expresado en Soles: S/
253,519.20

Grafico 32 – Atenciones Facturadas Enero en enero



Fuente y elaboración: propia.

Como se puede observar, en el mes de enero solo se facturo el 21% de las atenciones de ese periodo, dejando pendiente para los siguientes meses un total de S/ 945,044.4.

Grafico 33 – Atenciones de enero facturada en otros periodos



Fuente y elaboración: propia.

Cuadro 2 – Atenciones de enero facturadas en otros periodos

FEBRERO	S/. 355,218.74
MARZO	S/. 429,790.00
ABRIL	S/. 129,868.36
MAYO	S/. 25,934.34
JUNIO	S/. 10,488.74
JULIO	S/. 6,258.76
AGOSTO	S/. 7,444.82
SEPTIEMBRE	S/. 3,179.50
OCTUBRE	S/. 5,738.70
NOVIEMBRE	S/. 4,045.13
DICIEMBRE	S/. 831.42
PENDIENTE	-S/. 33,754.08
TOTAL	S/. 978,798.51

Fuente y elaboración: propia.

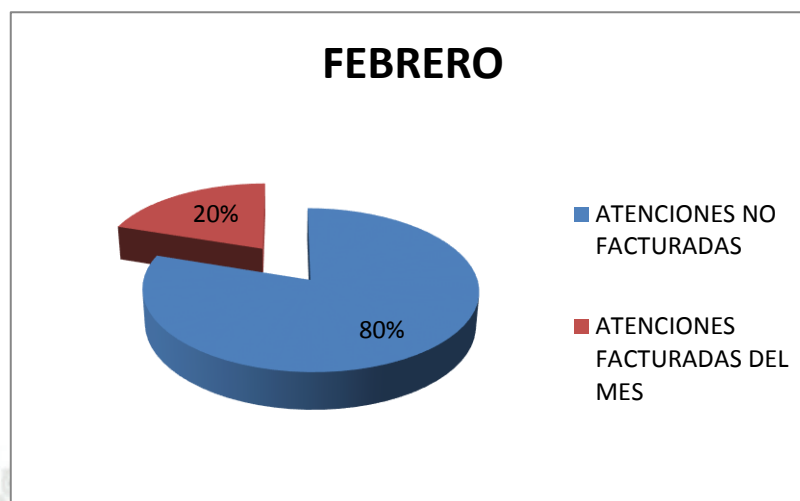
Las atenciones pendientes fueron facturadas durante los siguientes 11 meses, en los cuales se facturo S/ 978,798.51, lo que quiere decir que se facturaron S/ 33,754.08 de más, lo cual podría generar muchos inconvenientes al momento de que los clientes realicen los pagos dado que queda en evidencia que hubo doble facturación de atenciones.

FEBRERO

Cantidad de Atenciones expresado en Soles: S/ S/ 1,034,227.90

Cantidad de Atenciones Facturadas del mes expresado en Soles: S/ 206,091.00.

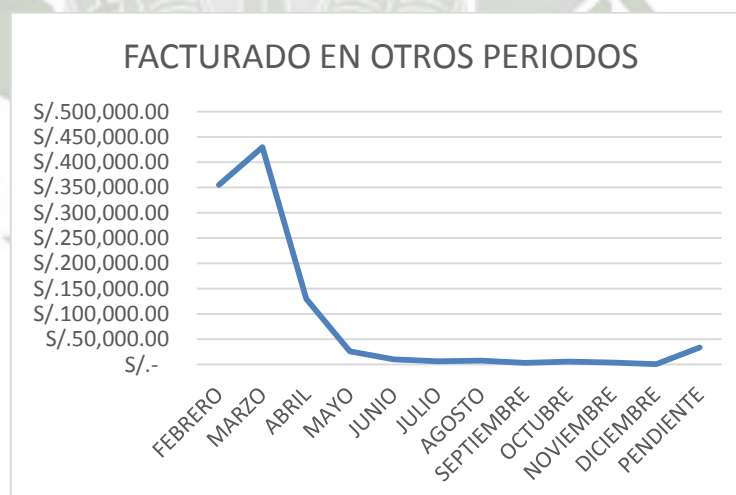
Grafico 34 – atenciones facturadas de febrero en febrero



Fuente y elaboración: propia.

En el mes de Febrero, la figura es parecida al mes de enero, dado que solo se facturo el 20% de las atenciones brindadas en ese mes, quedando pendiente de facturar S/ 828,136.90, es decir casi un millón de soles que fueron facturados en los siguientes periodos.

Grafico 35 – Atenciones de febrero facturadas en otros periodos



Fuente y elaboración: propia

Cuadro 3 – Atenciones de febrero facturadas en otros periodos

MARZO	S/. 445,285.35
ABRIL	S/. 176,518.37
MAYO	S/. 26,374.78
JUNIO	S/. 13,097.70
JULIO	S/. 37,220.10
AGOSTO	S/. 23,350.69
SEPTIEMBRE	S/. 10,005.81
OCTUBRE	S/. 7,739.05
NOVIEMBRE	S/. 3,806.54
DICIEMBRE	S/. 41,441.83
PENDIENTE	S/. 43,296.68
TOTAL	S/. 828,136.90

Fuente y elaboración: propia.

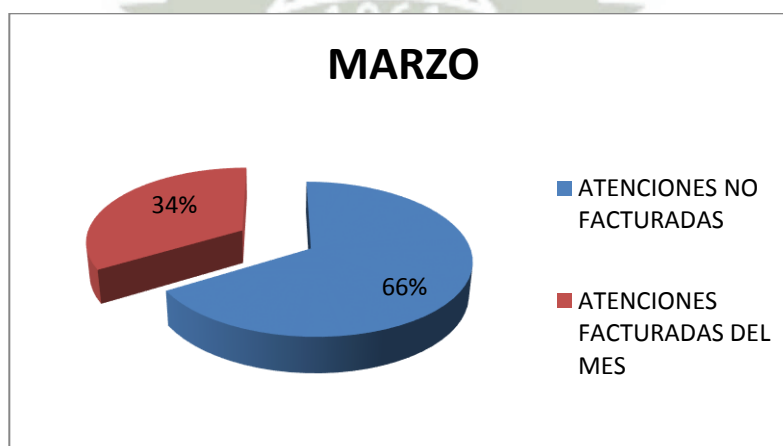
Las atenciones correspondientes al mes de febrero se continuaron facturando durante los siguientes 10 meses, en los cuales se facturó S/ 784,840.22, quedando aun por facturar S/ 43,296.68, lo cual deberá ser facturado en el periodo 2018.

MARZO

Cantidad de Atenciones expresado en Soles: S/ 1,364,281.02

Cantidad de Atenciones Facturadas del mes expresado en Soles:
S/ 458,576.93

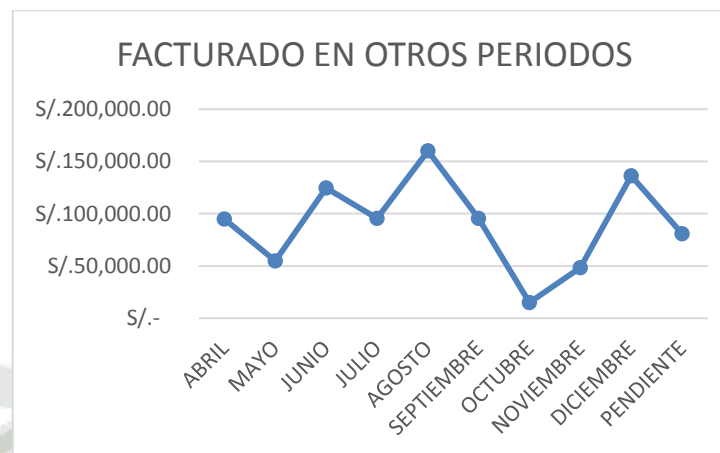
Grafico 36 – atenciones facturadas de marzo en marzo



Fuente y elaboración: propia

En el mes de marzo, se incrementó un poco la facturación, en relación a los meses de enero y febrero, la facturación de atenciones correspondientes al mes de marzo fue del 34%, lo que corresponde a S/ 458,576.93, quedando pendiente de facturar S/ 905,704.09.

Grafico 37 – Atenciones de marzo facturada en otros periodos



Fuente y elaboración: propia

Cuadro 4 – Atenciones de marzo facturadas en otros periodos

ABRIL	S/. 94,814.07
MAYO	S/. 54,909.38
JUNIO	S/. 124,522.36
JULIO	S/. 95,366.34
AGOSTO	S/. 160,288.41
SEPTIEMBRE	S/. 95,647.71
OCTUBRE	S/. 14,814.84
NOVIEMBRE	S/. 48,235.07
DICIEMBRE	S/. 136,200.38
PENDIENTE	S/. 80,905.53
TOTAL	S/. 905,704.09

Fuente y elaboración: propia

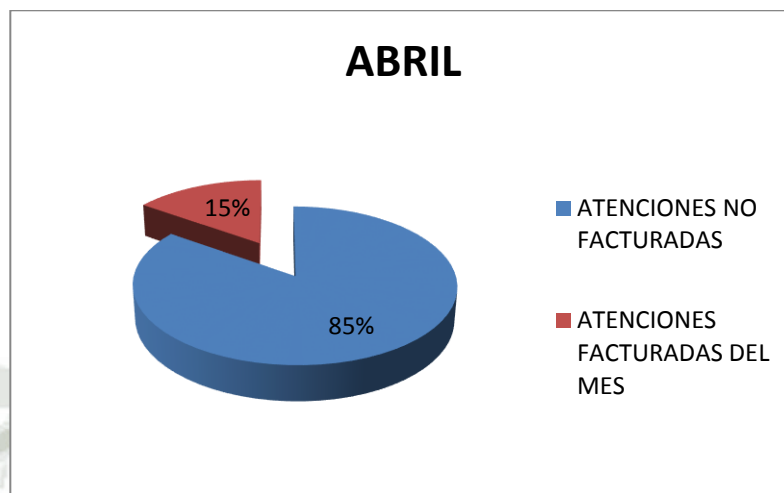
Las atenciones fueron facturadas durante los siguientes 9 meses, y aún queda pendiente de facturar S/ 80,905.53, los cuales deberían ser facturados en el periodo 2018.

ABRIL

Cantidad de Atenciones expresado en Soles: S/ 1,074,607.50

Cantidad de Atenciones Facturadas del mes expresado en Soles:
S/ 163,047.30.

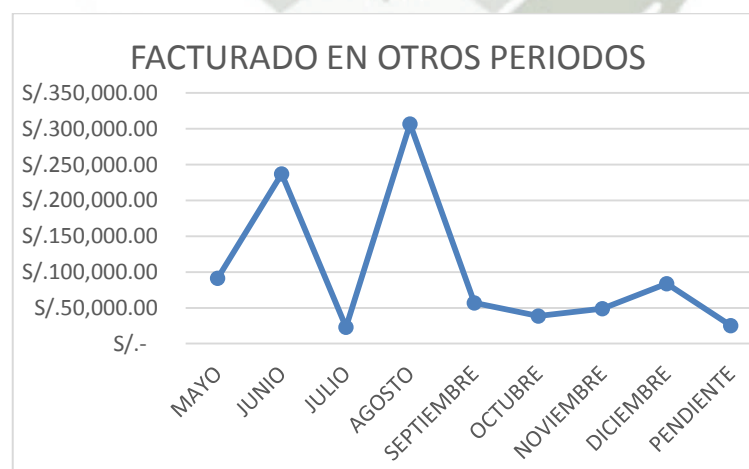
Grafico 38 – Atenciones facturadas en abril de abril



Fuente y elaboración: propia

En el mes de abril solo se facturaron el 15% del total de atenciones que se dieron en ese periodo, dejando pendiente de facturar el 85% de atenciones, siendo un total de S/ 911,560.20; monto que debió ser facturado en los siguientes periodos.

Grafico 39 – Atenciones de abril facturadas en otros periodos



Fuente y elaboracion: propia

Cuadro 5 – Atenciones de abril facturadas en otros periodos

MAYO	S/. 91,197.48
JUNIO	S/. 236,951.56
JULIO	S/. 22,791.80
AGOSTO	S/. 306,643.55
SEPTIEMBRE	S/. 57,162.08
OCTUBRE	S/. 38,628.43
NOVIEMBRE	S/. 49,049.68
DICIEMBRE	S/. 83,930.00
PENDIENTE	S/. 25,205.62
TOTAL	S/. 911,560.20

Fuente y elaboración: propia

Como se puede observar los montos facturados en los siguientes periodos fueron muy variables mes a mes, teniendo Agosto como el mes en el que facturaron más atenciones correspondientes al mes de Abril y fue en el mes de julio que se tuvo una caída facturando solo S/ 22,791.80.

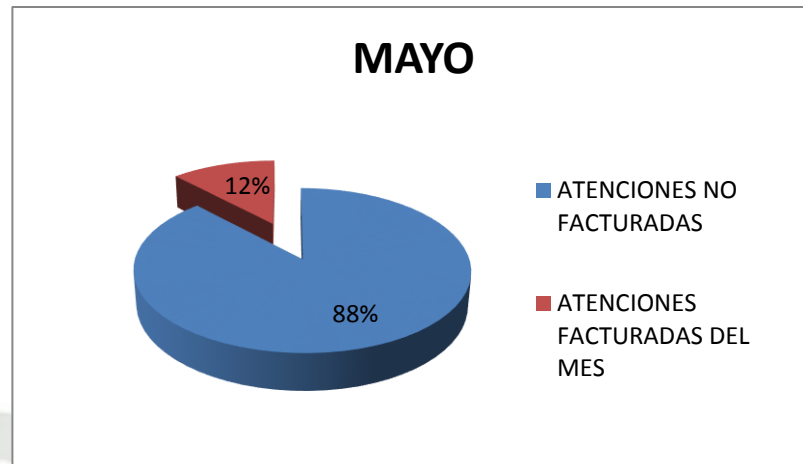
El monto pendiente de facturar es de S/ 25,205.62, lo cual deberá ser facturado en el periodo 2018.

MAYO

Cantidad de Atenciones expresado en Soles: S/ 1,141,121.84

Cantidad de Atenciones Facturadas del mes expresado en Soles: S/
136,699.10

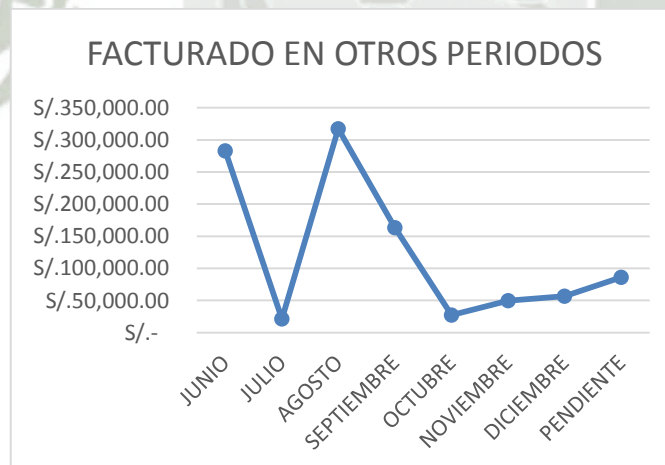
Grafico 40 - Atenciones facturadas de mayo en mayo



Fuente y elaboración: propia.

El mes de mayo fue el mes en el que se facturaron menos atenciones correspondientes al mismo periodo, dejando pendiente de facturar el 88%, equivalente a S/ 1,004,422.74, monto que debió ser facturado en los siguientes periodos.

Grafico 41 – Atenciones de mayo facturadas en otros periodos



Fuente y elaboracion: propia

Cuadro 6 – Atenciones de mayo facturadas en otros periodos

JUNIO	S/. 282,942.85
JULIO	S/. 21,503.76
AGOSTO	S/. 316,985.22
SEPTIEMBRE	S/. 163,334.97
OCTUBRE	S/. 27,437.99
NOVIEMBRE	S/. 49,576.70
DICIEMBRE	S/. 56,543.92
PENDIENTE	S/. 86,097.33
TOTAL	S/. 1,004,422.74

Fuente y elaboración: propia

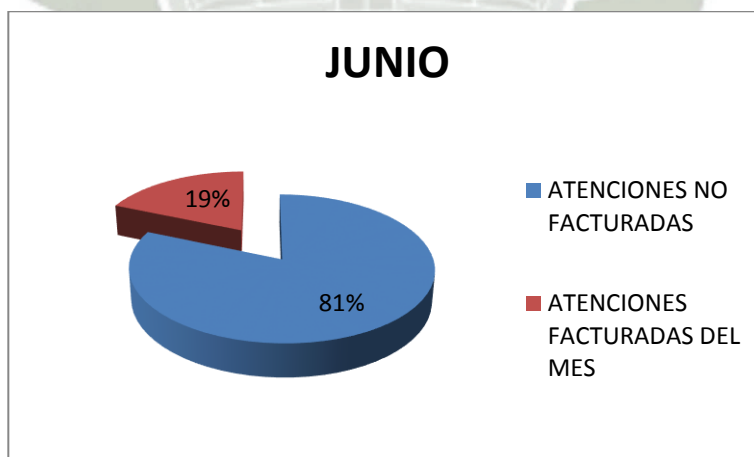
Hasta el mes de diciembre se facturo un total del S/ 918,325.41, quedando pendiente de facturar S/ 86,097.33, monto que tendrá que ser facturado en el periodo 2018.

JUNIO

Cantidad de Atenciones expresado en Soles: S/ 1,071,374.66

Cantidad de Atenciones Facturadas del mes expresado en Soles: S/ 199,090.36

Grafico 42 – Atenciones facturadas de junio en junio

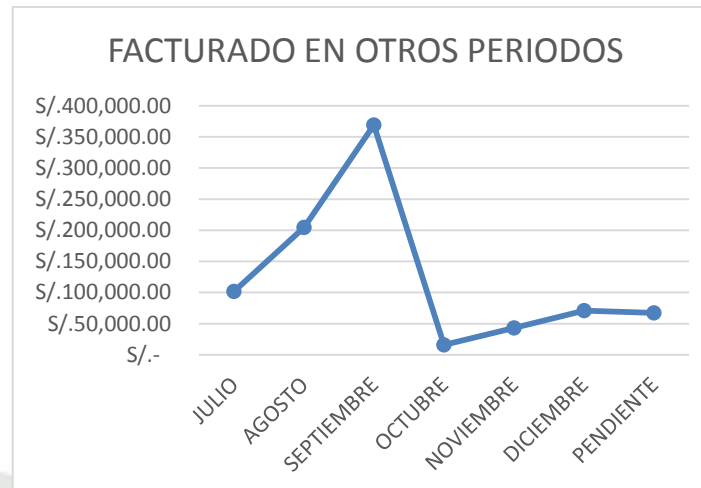


Fuente y elaboración: propia

En el mes de junio solo se facturo el 19% de las atenciones brindadas en el mes, quedando pendiente por facturar el 81%, lo que

corresponde a S/ 872,284.30, los cuales fueron facturados durante los siguientes 6 periodos.

Grafico 43 – Atenciones de junio facturadas en otros periodos



Fuente y elaboración: propia.

Cuadro 7 – Atenciones de junio facturadas en otros periodos

JULIO	S/. 101,705.98
AGOSTO	S/. 204,734.53
SEPTIEMBRE	S/. 369,316.83
OCTUBRE	S/. 15,742.34
NOVIEMBRE	S/. 42,993.13
DICIEMBRE	S/. 70,763.38
PENDIENTE	S/. 67,028.11
TOTAL	S/. 872,284.30

Fuente y elaboración: propia

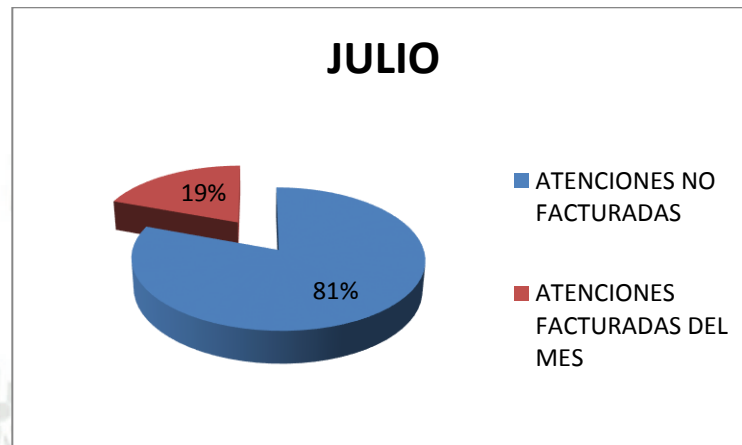
Como se puede observar la facturación fue alta durante los 3 primeros meses (julio, agosto, septiembre), el mes de octubre fue el mes en el que se facturaron menos atenciones correspondientes al periodo de junio; en total durante los 6 meses de facturo S/ 805,256.19, quedando pendiente de facturar S/ 67,028.11.

JULIO

Cantidad de Atenciones expresado en Soles: S/ 875,971.36

Cantidad de Atenciones Facturadas del mes expresado en Soles: S/
169,769.77

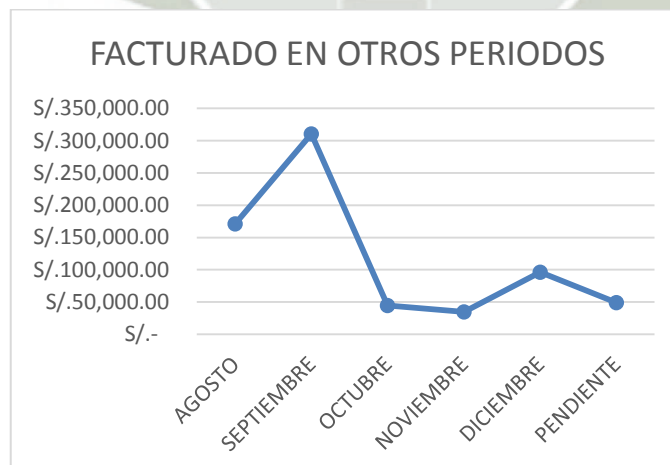
Grafico 44 – Atenciones facturadas de julio en julio



Fuente y elaboración: propia.

En el mes de julio solo se facturo el 19% de las atenciones brindadas, lo que corresponde a un total de S/ 169,769.77, quedando pendiente de facturar para los siguientes periodos S/ 706,201.59.

Grafico 45 – Atenciones de julio facturadas en otros periodos



Fuente y elaboracion: propia.

Cuadro 8 – Atenciones de julio facturadas en otros periodos

AGOSTO	S/. 171,291.22
SEPTIEMBRE	S/. 310,354.42
OCTUBRE	S/. 44,858.24
NOVIEMBRE	S/. 34,702.21
DICIEMBRE	S/. 96,023.94
PENDIENTE	S/. 48,971.56
TOTAL	S/. 706,201.59

Fuente y elaboración: propia.

Las atenciones pendientes, se facturaron en los siguientes 5 meses, siendo el mes de septiembre el mes en el que facturaron más atenciones correspondientes al periodo de julio, quedando pendiente de facturar S/ 48,971.56, monto que deberá ser facturado en el periodo 2018.

AGOSTO

Cantidad de Atenciones expresado en Soles: S/ 816,557.90

Cantidad de Atenciones Facturadas del mes expresado en Soles: S/ 182,416.72

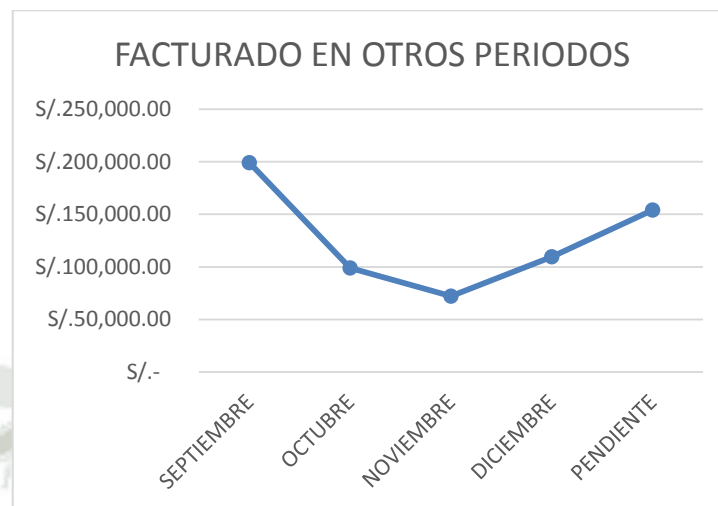
Grafico 46 – Atenciones facturadas de agosto en agosto



Fuente y elaboración: propia.

En este periodo se facturo el 22% de las atenciones brindadas, quedando pendiente de facturar el 78%, lo que corresponde a S/ 634,141.18, monto que tendrá que ser facturado durante los siguientes 4 meses.

Grafico 47 – Atenciones de agosto facturadas en otros periodos



Fuente y elaboracion: propia.

Cuadro 9 – Atenciones de agosto facturadas en otros periodos

SEPTIEMBRE	S/. 199,108.92
OCTUBRE	S/. 98,982.03
NOVIEMBRE	S/. 72,248.16
DICIEMBRE	S/. 109,691.53
PENDIENTE	S/. 154,110.54
TOTAL	S/. 634,141.18

Fuente y elaboración: propia

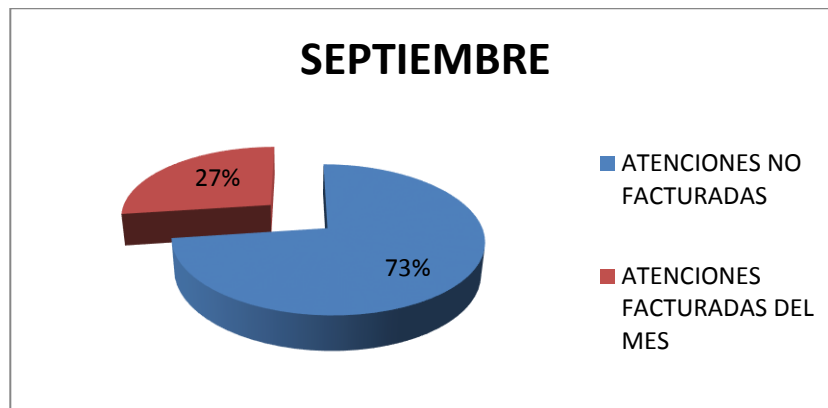
Las atenciones se fueron facturando durante los siguientes periodo, en los cuales se facturo un total de S/ 480,030.64, quedando por facturar S/ 154,110.18, monto que deberá ser facturado en el 2018.

SEPTIEMBRE

Cantidad de Atenciones expresado en Soles: S/ 792,195.01

Cantidad de Atenciones Facturadas del mes expresado en Soles: S/ 214,687.81

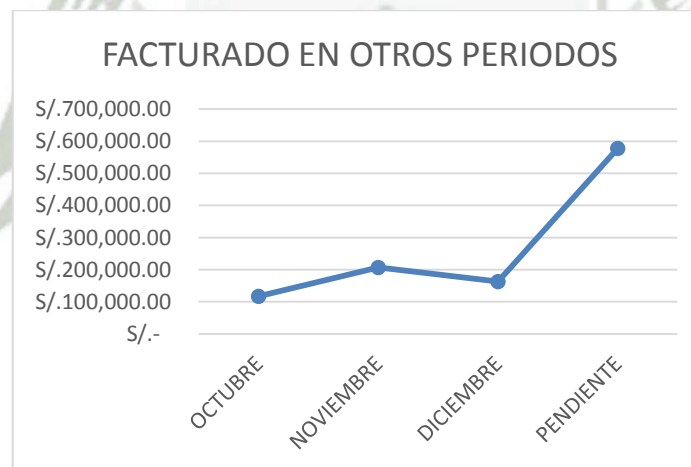
Grafico 48 – Atenciones facturadas de septiembre en septiembre



Fuente y elaboración: propia.

En el mes de septiembre se facturó el 27% de las atenciones, que corresponde a S/ 214,687.81, quedando S/ 577,507.20, monto que será facturado en los siguientes 3 meses.

Grafico 49 – Atenciones de septiembre facturadas en otros periodos



Fuente y elaboración: propia

Cuadro 10 – Atenciones de septiembre facturadas en otros periodos

OCTUBRE	S/. 116,885.21
NOVIEMBRE	S/. 206,755.58
DICIEMBRE	S/. 162,807.91
PENDIENTE	S/. 577,507.20
TOTAL	S/. 1,063,955.90

Fuente y elaboración: propia

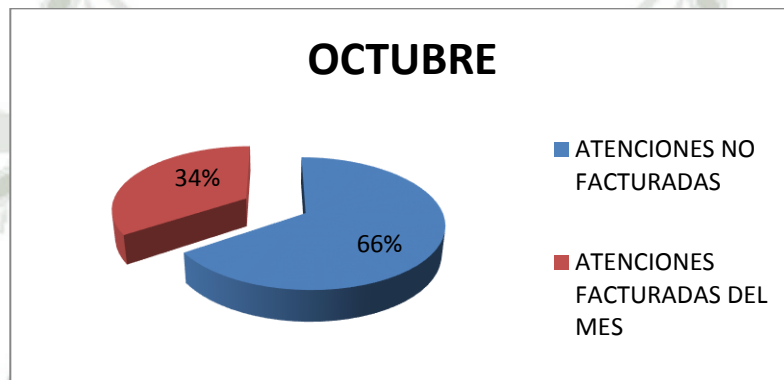
La facturación en los siguientes meses, fue baja, siendo noviembre el mes en el que se facturó la mayor cantidad de atenciones correspondientes al mes de septiembre, a pesar de esto el monto que quedó pendiente supera el medio millón de soles (S/ 577,507.20).

OCTUBRE

Cantidad de Atenciones expresado en Soles: S/ 924,918.01

Cantidad de Atenciones Facturadas del mes expresado en Soles: S/ 318,168.31

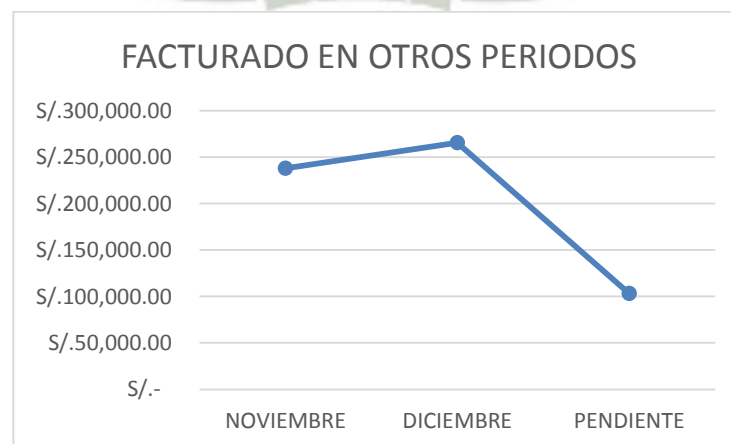
Grafico 50 – Atenciones facturadas de octubre en octubre



Fuente y elaboración: propia.

En el mes de octubre, se incrementó ligeramente el porcentaje de atenciones facturadas, quedando pendiente de facturar el 66%, que corresponde a S/ 606,749.70, monto que tendrá que ser facturado en los dos siguientes periodos.

Grafico 51 – atenciones de octubre facturadas en otros periodos



Fuente y elaboración: propia

Cuadro 11 – Atenciones de octubre facturadas en otros periodos

NOVIEMBRE	S/. 237,971.67
DICIEMBRE	S/. 265,409.12
PENDIENTE	S/. 103,368.91
TOTAL	S/. 606,749.70

Fuente y elaboración: propia

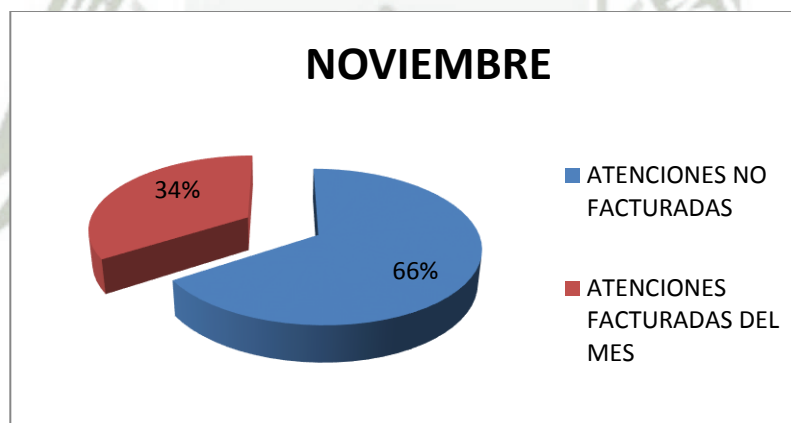
Los siguientes periodos se facturo una mayor cantidad de atenciones durante los meses de noviembre y diciembre, quedando pendiente S/ 103,68.91, monto que deberá ser facturado en el 2018.

NOVIEMBRE

Cantidad de Atenciones expresado en Soles: S/ 977,733.96

Cantidad de Atenciones Facturadas del mes expresado en Soles: S/ 334,123.95

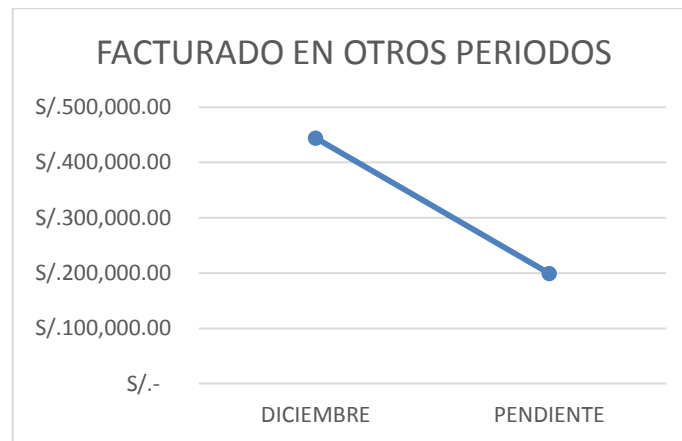
Grafico 52 – Atenciones facturadas de noviembre en noviembre



Fuente y elaboración: propia.

En el mes de noviembre se facturo el 34% del total de atenciones brindadas en ese mes, esto equivale a S/ 334,123.95 quedando pendiente de facturar S/ 643,610.01, monto que tendrá que ser facturado en el mes de diciembre

Grafico 53 – Atenciones de noviembre facturadas en otros periodos



Fuente y elaboracion propia

Cuadro 12 – Atenciones de noviembre facturadas en otros periodos

DICIEMBRE	S/. 444,349.10
PENDIENTE	S/. 199,260.91
TOTAL	S/. 643,610.01

Fuente y elaboracion: propia

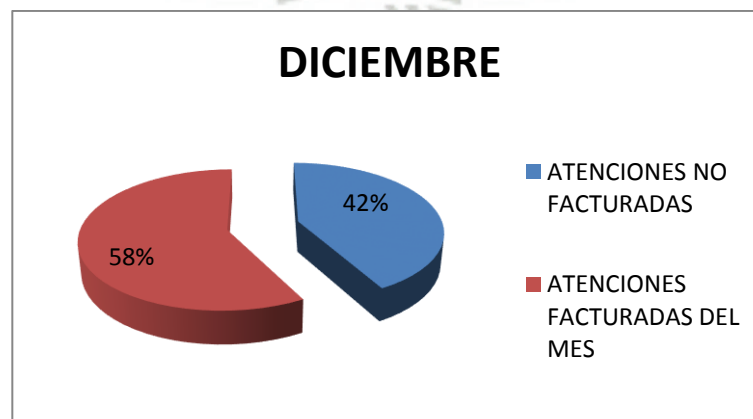
En el mes de diciembre se facturo un total de S/ 444.349.1 correspondientes al mes de noviembre, quedando pendiente de facturar S/ 199,260.91, monto que debera ser facturado en el 2018.

DICIEMBRE

Cantidad de Atenciones expresado en Soles: S/ 672,571.93

Cantidad de Atenciones Facturadas del mes expresado en Soles:
S/ 389,987.14

Grafico 54 – Atenciones de diciembre facturadas en diciembre



Fuente y elaboración: propia.

Diciembre fue el único mes en el que se facturó más del 50 % de las atenciones brindadas.

El monto que quedó pendiente para facturar en el periodo 2018 es de S/ 1,668,337.18, es un monto muy alto que considerando que contiene atenciones desde el mes de febrero, es posible que más del 30% de las atenciones no sean reconocidas por los clientes dado que estas no fueron facturadas en su periodo, y esto ocasionaría una pérdida económica para la empresa.

Por otro lado causará un malestar en los clientes dado que estos tendrán que asegurarse que realmente las atenciones no fueron facturadas y ocasionará que tengan que utilizar tiempo de sus trabajadores para realizar estas revisiones

3.4. BENCHMARKING DEL SECTOR

3.4.1. Análisis de las empresas en el área de Facturación

3.4.1.1. Salud Ocupacional Integral San Gabriel

Es una empresa que se dedica exclusivamente a realizar exámenes médicos ocupacionales, cuentan con una sola sede a nivel nacional, la cual se encuentra ubicada en Av. Enmel 205 Yanahuara – Arequipa.

Grafico 55 – Salud ocupacional Integral San Gabriel



Fuente y elaboración: <http://www.saludocupacionalsangabriel.com/galeria-multimedia>

Al analizar su área de facturación se encontró que actualmente ellos no cuentan con un sistema que englobe tanto sus atenciones como la facturación, cuentan con un sistema en el que realizan el registro de los pacientes, al cual tiene acceso el área de facturación y según las atenciones de este sistema se realiza la facturación mediante SUNAT; al no contar con un sistema de facturación ellos no suelen realizar pre liquidaciones ya que llevan el control de atenciones por facturar en un Excel, lo cual genera un desorden en el área y ocasiona que algunas atenciones no sean facturadas y después no sean reconocidas por los clientes, esto es en cuanto a las atenciones al crédito, mientras que las atenciones que son al contado son facturadas mientras el paciente está pasando su examen médico, es decir el paciente se registra, en ese momento le dan un recibo de caja, en el transcurso que se está evaluando al trabajador el área de facturación emite el documento (Factura o Boleta) y este es entregado al momento de culminar la evaluación.

El área presenta distintos problemas al momento de facturar, indicando que en ocasiones SUNAT sufre inconvenientes con su sistema, por lo cual no pueden emitir facturas ni boletas, otro inconveniente que presentan es la duplicidad de las atenciones, el cual se genera por un error al momento de realizar el ingreso de paciente.

3.4.1.2. Policlínico Tu Salud

Es una empresa que se dedica a realizar exámenes médico ocupacionales y también brinda otros servicios ligados a salud ocupacional como: Psicología ocupacional, evaluación ergonómica, capacitación en Seguridad y salud en el trabajo, programas de salud ocupacional, implementación de planes de vigilancia médico ocupacional, vacunación para empresas y servicio de seguridad e higiene industrial; cuenta con una sola

sede a nivel nacional, la cual está ubicada en Urbanización Valencia H6 – Yanahuara.

Grafico 56 – Policlínico Tu Salud



Fuente y elaboración: <http://tusaludsac.com/websalud/services.html>

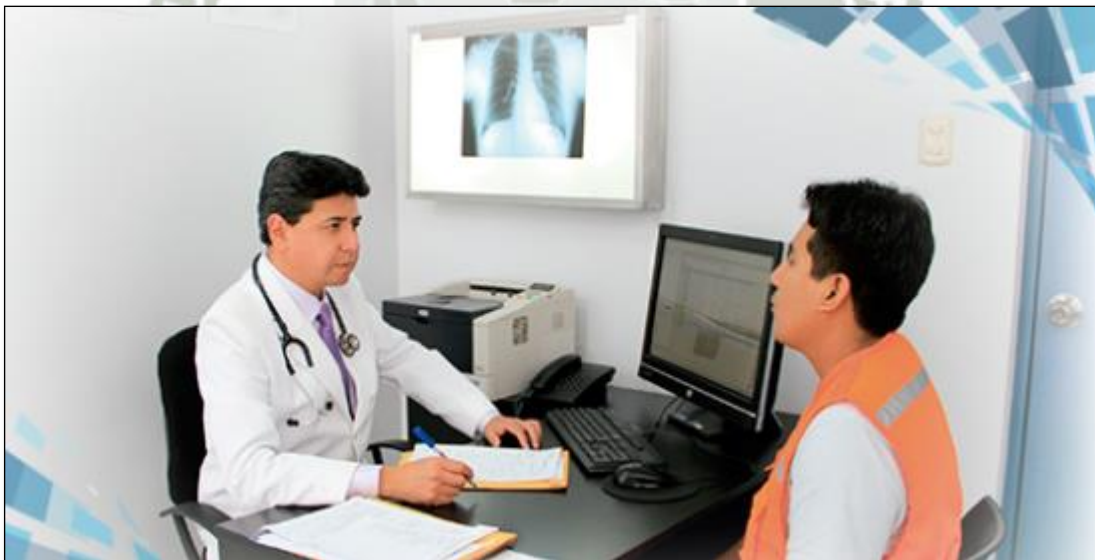
Al analizar su área de facturación se encontró que ellos emiten sus facturas por el portal SUNAT; las atenciones que son al crédito se empiezan a facturar por la tarde, una vez que se terminó de registrar a los pacientes en su sistema de admisión, este sistema emite un reporte en Excel, en el cual trabaja el área de facturación, solo son tres las empresas que le solicitan realizar una pre liquidación antes de proceder con la facturación; refieren que para poder tener un control de las atenciones no facturadas alimentan un Excel día a día con las atenciones que no se facturaron, las cuales en su mayoría son al crédito. En cuanto a las atenciones que son al contado estas son pagadas en el área de Caja y es ahí donde entregan el documento solicitado, luego de realizar el pago, el trabajador se apersona al área de admisión donde lo ingresan y en una opción de su sistema registran que el paciente ya pago su atención.

Refieren que su mayor inconveniente sucede cuando una atención que no fue pagada, la registran como cancelada en el sistema y esto solo sale a la luz al finalizar los periodos y genera conflictos con los clientes, otro inconveniente es cuando el paciente pago su atención y no se registró su pago en sistema de admisión, esta figura como pendiente y es facturada nuevamente a la empresa lo cual genera molestia en ella, también indican que un inconveniente es cuando la página de la SUNAT se cuelga y demoran en emitir los documentos.

3.4.1.3. Clínica para el trabajador Daniel Alcides Carrion

Es una empresa que en cuanto a salud ocupacional se dedica solo a brindar servicio de exámenes medico ocupacionales, la cual pertenece al grupo DAC, cuentan con una sola sede en la ciudad de Arequipa, ubicada en Calle José Gómez N° 67 Urb. Pablo VI.

Grafico 57 – Clínica para el trabajador Daniel Alcides Carrion



Fuente y elaboración: <http://www.clinicaparaeltrabajador.com/>

Cuenta con un sistema de facturación a medida dado que emiten facturas electrónicas desde el año 2016, las atenciones pueden ser facturadas al momento ya que en el área de

admisión/caja cuentan con acceso al sistema de facturación, el sistema de registro emite un reporte con todas las atenciones del día, las cuales tienen que ser pasadas de un sistema a otro todos los días al finalizar el día dado que los sistemas no están ligados para mostrar las atenciones que se registraron en tiempo real en el sistema de facturación, es en el sistema de registro en el cual se indica si la atención fue pagada o será al crédito, su sistema de facturación emite un reporte de atenciones pendientes de facturar y así poder generar una pre liquidación más precisa cuando esta es solicitada, las cuales se trabajan como atenciones al crédito y son facturadas días posteriores a la atención.

Refieren que en caso tuvieran otra sede, su sistema no les permitiría facturar atenciones de todas las sedes en una misma sede dado que no permite la unión de datos de las diferentes sedes.

Su principal problema es que cuando son atenciones al contado se tiene que realizar doble proceso, uno de registro del paciente y otro el de realizar la factura, lo que aumenta el tiempo de atención por cada paciente.

Se puede verificar que a pesar de tener dos sistemas, los cuales no están ligados el uno al otro aún tienen cuellos de botella generalmente al momento del ingreso de las atenciones que son al contado.

3.4.1.4. Policlínico Divino Niño

Es una empresa que en lo relacionado a salud ocupacional brinda los siguientes servicios: Exámenes médicos ocupacionales, gestión de la salud ocupacional, capacitaciones en SST (Seguridad y salud en el Trabajo) y Médicos in House, cuenta con 2 sedes en la ciudad de Arequipa, una está ubicada en Urb. La Cantuta E-15 José Luis Bustamante y Rivero y la otra en Urb. Primavera B-6 José Luis Bustamante y Rivero.

Grafico 58 – Policlínico Divino Niño



Fuente y elaboración: <http://www.policlinicodivinsonino.com.pe/>

La empresa no cuenta con un sistema de facturación, las atenciones son registradas en una plantilla de Excel, el cual se envía al área de facturación al finalizar el día, quien se encarga de filtrar manualmente las atenciones que ya fueron pagadas y traslada las pendientes de pago a otra plantilla, en la cual trabaja las atenciones que son al crédito, esto en ocasiones genera problemas dado que al trasladar la información de un Excel al otro suele perderse información y quedan atenciones que no se facturan y luego no son reconocidas por los clientes; en cuanto a las atenciones que son al contado, tienen dos maneras de facturarlas, las atenciones que son pagadas en efectivo son facturadas manualmente en el área de admisión (cuentan con dos series, una en caja y la otra en el área de facturación), mientras que las atenciones que son pagadas mediante depósito, son facturadas al día siguiente de brindada la atención y la factura es enviada al cliente lo cual infiere en un gasto administrativo.

Su principal problema al momento de facturar es que como las atenciones se separan manualmente en un Excel en muchas

ocasiones por error humano (cuando no se verifico bien el nombre en las facturas de caja) son consideradas con atenciones pendientes de pago cuando ya fueron pagadas, estas se re facturan y al momento de enviar la factura al cliente, esta es rechazada y por tal motivo se tiene que proceder con la anulación del documento; otro inconveniente es que en muchas ocasiones el registro se realiza de manera errónea, donde indican datos que no corresponden al trabajador.

3.4.1.5. Clínica Natclar

Esta empresa cuenta con 15 sedes a nivel nacional, las cuales están ubicadas estratégicamente en diversas ciudades alrededor del Perú como en lima, Arequipa, Cajamarca, entre otras.

Brinda diferentes servicios referentes a salud ocupacional como: Health Intelligence, telemedicina, teleconsulta, teleasistencia entre otros.

Grafico 59 – Clínica Natclar



Fuente y elaboración: https://www.facebook.com/pg/Natclar-601597483236074/photos/?tab=album&album_id=615301041865718

Es la única empresa de Salud Ocupacional que cuenta con un sistema ERP el cual integra todo su proceso desde que se registra al paciente hasta que se emite su comprobante de pago, el cual es electrónico desde el año 2015, considerando que cuentan con 15 sedes a nivel nacional, este sistema les facilita el proceso de facturación ya que refieren que todas las atenciones que se realizan se registran automáticamente en una nube, la cual está disponible para cualquiera de sus sedes y por ende cualquier atención que se registró en determinada ciudad puede ser facturada en otra de sus sedes, esto brinda un plus a su servicio, dado que generalmente las empresas solicitan que todas las atenciones que se dieron en diferentes sedes o ciudades sean facturadas en un mismo documento, ya que por proyecto manejan una orden de servicio, la cual puede ser ingresada al sistema y en cada facturación que se dé por sede se va descontando de esta. Este tipo de sistema facilita también la realización de las pre liquidación en tiempo real

Se indicó que el principal inconveniente que tuvo la empresa al pasarse a un sistema ERP fue el personal quien en un primer momento se opuso al cambio dado que tenían que adaptar todos sus procesos al sistema nuevo que es muy ordenado y disminuye errores por parte de los usuarios.

También refieren que su principal inconveniente es la duplicidad de atenciones ya que al momento que estas son ingresadas y por error se ingresa doble vez al paciente en la nube ya figura dos veces, por tal motivo se duplica la facturación de la atención y esto causa malestar en los clientes, quienes rechazan los documentos.

3.4.1.6. Clinicentro ABSI

Clínica de salud ocupacional que cuenta con una sola sede en la que se atienden exámenes médicos ocupacionales y también atenciones particulares en diversas especialidades como

oftalmología, cardiología, alergología, cirugía, entre otras; está ubicada en Av. Ejercito 101 – Edificio Nasya.

Figura 22:

Grafico 60 – Clinicentro ABSI



Fuente y elaboración:

<https://www.facebook.com/clinicentroabsi/photos/a.1963241203904973.1073741828.1962513590644401/2006222956273464/?type=3&theater>.

Cuenta con un sistema de facturación, el cual fue elaborado según especificaciones dadas por ellos mismos según sus necesidades, tienen dos maneras de facturar las atenciones, la primera es en cuanto a las atenciones pagadas en efectivo, las cuales se facturan al momento de registrar al paciente, ingresan a su sistema de facturación y se le entrega la factura o boleta en ese momento; en cuanto a las atenciones que son al crédito o pagadas mediante depósito se empiezan a facturar luego que el área de admisión envía un documento en Excel, en el cual figuran las atenciones que están pendientes de pago y se generan sus respectivos comprobantes de pago las cuales son enviadas por courier a sus clientes.

El control que llevan de sus atenciones por facturar es básico, dado que lo generan mediante un reporte de Excel generado por su sistema de registro y este es enviado al área de facturación en hojas de Excel, lo cual genera algunos errores como doble facturación de una misma atención por error al momento de registrar el pago o también al momento de registrar al paciente lo registran como Asistencial y no como examen médico ocupacional y esto genera que la atención no sea facturada a su empresa y con el pasar del tiempo esta no sea reconocida por el cliente.

Refieren que el sistema no está diseñado para unir diferentes sedes ya que ellos cuentan con una sola sede a nivel nacional y en esta se atienden los exámenes medico ocupacionales y consultorios ambulatorios del clinicentro.

3.4.1.7. Policlínico de la salud y medicina laboral

Policlínico que brinda servicio de medicina laboral (Emo's) y también atenciones en consultorios particulares como cardiología, psicología, oftalmología entre otros, cuenta con una sola sede a nivel nacional, la cual está ubicada en Calle Juana Espinoza 317 Urb. Magisterial – Cercado.

Grafico 61 – Policlínico de la Salud y medicina Laboral



Fuente y elaboración:

<https://www.facebook.com/clinicentroabsi/photos/a.1963241203904973.1073741828.1962513590644401/2006222956273464/?type=3&theater>.

No cuenta con un sistema de facturación dado que consideran que el volumen de sus atenciones no lo requiere, por lo cual generan sus facturas manualmente.

El proceso de facturación varía de acuerdo al medio de pago; si las facturas son pagadas en efectivo el documento (boleta o factura) se genera en ese mismo momento y es entregado al trabajador, mientras que las atenciones que fueron pagadas mediante depósito se facturan luego que el área de admisión entrega todos los documentos emitidos y el listado de atenciones realizadas, con toda esta información se filtra las atenciones que quedaron pendientes de facturar y se procede a verificar si fueron pagadas mediante depósitos y se procede con la facturación de las mismas, en cuanto a las atenciones que son contra entrega, estas se facturan una vez que se entregan los legajos médicos a las empresas.

El control de sus atenciones por facturar lo llevan a cabo en un Excel que está elaborado especialmente para ese reporte.

Indican que generalmente tienen errores de duplicidad dado que al cruzar la información (documentos emitidos con atenciones brindadas) se producen errores, también presentan errores con los encabezados de las facturas, ya que estas son manuales y en ocasiones se escriben mal los datos, refieren también que en ocasiones se dejan de facturar atenciones y esto se visualiza recién al hacer una inspección exhaustiva al finalizar los periodos

3.5. MEJORAS PRÁCTICAS APLICADAS A ESTAS EMPRESAS

Luego de analizar empresas del sector se encontraron las siguientes mejoras prácticas:

- Contar con un sistema de registro de pacientes (admisión).
- Las atenciones al contado (efectivo) son facturadas directamente en Caja.

- El área de caja puede ingresar a los pacientes y facturar a la vez.
- En el sistema de facturación o ingreso puede figurar si la atención fue pagada.
- En el sistema de facturación o ingreso se indica si la atención corresponde a crédito, contado o contra entrega.
- Se pueden generar reportes en el sistema de facturación sobre las atenciones pendientes de facturar.
- Contar con dos series de documentos (facturas) una para el área de caja y otra para el área de facturación.
- Que todo el proceso desde que se registra al trabajador hasta que se facture esté ligado en tiempo real.
- Las atenciones que se dieron en diferentes sedes pueden ser facturadas en una misma sede.
- Concentrar toda la información de las sedes en una sola.
- El sistema permite ingresar las OC de cada cliente
- Llevar un mejor control de las OC de cada cliente dado que esta va disminuyendo de acuerdo a las facturaciones.
- Realizar pre liquidaciones en tiempo real.

3.6. MEJORAS DEL AREA DE FACTURACION CON SAP

CASO 1

Cuando se tiene una atención al contado, esta debe ser facturada según las indicaciones que fueron brindadas por el trabajador, que en muchas ocasiones difiere con lo que debe ser en realidad y las empresas solicita las anulaciones de dichas facturas por que no corresponden al servicio brindado.

- SAP permite interactuar con el sistema de registro de la empresa consumiendo toda la información que se ingresa a este y la procesa de acuerdo al área que se requiera, en el caso del área de facturación se contarían con las atenciones que se brindaron en tiempo real.

CASO 2

En muchas ocasiones las empresas rechazan las facturas dado que estas no cuentan con los precios que fueron pactados por ambas empresas

- SAP Cuenta con una lista de precios que puede ser general o diferente para cada cliente, lo que permite poder controlar que todos los precios facturados sean los correctos.

CASO 3

Generalmente al momento de facturar atenciones al contado se pierde mucho tiempo digitando todos los datos del cliente y verificando que los datos ingresados sean los correctos, esto causa un malestar entre las personas dado que tienen tiempo muerto en el que podrían ir avanzando con sus exámenes.

- SAP Permite crear cada empresa como cliente, lo que mejora el proceso de facturación ya que solo extrae la información ingresada previamente y no se tiene que estar tipiendo cada vez que se va a emitir un documento.

CASO 4

En ocasiones se pactan una cantidad de atenciones o monto límite de atención, el cual no tienen ningún control y al excederse en las atenciones estas no pueden ser facturadas dado que no se contaría con una Orden de compra que incluya a estas atenciones

- SAP Permite ingresar las órdenes de servicio de cada cliente y así poder trabajar sobre ellas, es decir por cada facturación la orden de servicio va disminuyendo e indica hasta que monto como máximo se podría brindar el servicio de exámenes medico ocupacionales, esto ayuda a tener un control sobre los contratos con cada cliente.

CASO 5

Generalmente quedan muchas atenciones pendientes de facturar, las cuales debieron ser pagadas al contado pero no se realizó dicha facturación dado que no se tenía conocimiento si esa empresa contaba con crédito o no.

- SAP permite indicar tipos de cliente, en este caso podrían ser clientes al crédito, contado y contra entrega.

CASO 6

Los clientes que tienen que cancelar sus atenciones al contado, tiene que realizar doble cola dado que primero tienen que cancelar su atención en caja y luego pasar a registrarse al área de admisión, lo que causa molestia en los trabajadores.

- Con SAP el área de caja puede ingresar al trabajador y facturar a la vez dado que tiene la información en tiempo real

CASO 7

El área de facturación, generalmente demora de 1 a 2 horas en realizar una pre liquidación de un cliente

- Al tener la información en tiempo real, se pueden generar pre liquidaciones de las empresas sin necesidad de elaborarlas en un documento ya que SAP las genera como un reporte según los parámetros solicitados. Tiempo aproximado 10 segundos.

CASO 8

Cuando los clientes solicitan un reporte especial, que contenga detallado el monto por examen realizado en cada EMO, este demora aproximadamente 3 a 4 horas de elaboración

- Con SAP se pueden generar diversos reportes, ya que al tener la información de precios unitarios esta puede ser brindada a los clientes pues en ocasiones por edad y género se adicionan exámenes. Tiempo de ejecución 15 segundos

CASO 9

El control de las atenciones por facturar se lleva en un documento de Excel, lo que puede generar pérdidas de información

- Con SAP cada factura se le asocian las atenciones que corresponden al documento, por lo cual su puede emitir la factura y entregar al cliente la lista de pacientes atendidos con sus precios unitarios de acuerdo a los exámenes que pasaron.
- Permite que una vez asociada una atención a un documento esta figura como cerrada, es decir ya no puede volver a ser facturada, esto permite disminuir las anulaciones por re facturación de atenciones.
- El poder asociar a cada factura los pacientes permite que el reporte de cuentas por facturar sea más preciso dado que solo figurarían las atenciones que en el sistema aun figuran abiertas.

CASO 10

Las provisiones se basan en reportes realizados a mano por los trabajadores.

- El contar con un reporte más preciso de las cuentas por facturar genera que se puedan tener provisiones exactas para así evitar inconvenientes con la SUNAT.

CASO 11

El tiempo en que se realiza una pre liquidación es muy alto, lo cual genera que estos reportes demoren en ser enviados a los clientes quienes tienen que validar lo enviado para proceder con a facturación.

- SAP ayuda a disminuir el tiempo que se demora desde que se brinda el servicio hasta que se factura dado que se tiene un mejor control, de las atenciones que no fueron facturadas, el cual es automatizado.

CASO 12

El control de las cuentas por cobrar se lleva en un documento de Excel, lo que genera que en ocasiones no se sepa con precisión cuando fue emitida la factura y cuál es su fecha de vencimiento y estas tienen que ser revisadas manualmente, lo que genera una pérdida de tiempo innecesaria.

- SAP permite asignar una fecha de vencimiento a cada factura y emite una alerta cuando este por vencer el documento.

CASO 13

Generalmente los clientes solicitan que las atenciones brindadas en diferentes sedes sean facturadas en un mismo documento, lo cual no se puede realizar dado que no se cuenta con la información de las atenciones que se realizaron en otras sedes.

- Con SAP si se cuenta con dos o más sedes, toda la información puede centrarse en una sola sede, ya que permite interconectar todas las sedes.

CASO 14

El tiempo que se emplea para capacitar al personal del área de facturación es de aproximadamente 15 días.

- En SAP el tiempo de capacitación del personal para el módulo de facturación es de 6 horas.

CASO 15

Como el control de las atenciones por facturar se llevan en un Excel, esta información tiene que ser trasladada a otro documento en el cual recién se empieza a trabajar la pre liquidación de la empresa.

- SAP ayuda a que el tiempo de facturación sea menor dado que disminuye procesos redundantes y/o innecesarios.

CASO 16

No se cuenta con una información verídica sobre los precios de los perfiles de cada empresa, lo que genera errores en la facturación y por lo tanto anulaciones de los documentos.

- Evita cambios por error o intencionales de precios al momento de facturar ya que para realizar estos cambios se debe solicitar autorización a gerencia y esta debe aprobarlos mediante su usuario en el sistema lo cual queda registrado en su mapa de relaciones.

CASO 17

En ocasiones los clientes solicitan su pre liquidación, las cuales las necesitan en ese momento por motivo de autorizaciones o periodos vacaciones o de descanso, lo cual no se puede atender dado que demora

- Los clientes obtienen su pre liquidación y sus facturas en el momento que lo solicitan ya que el proceso de elaboración de las mismas es menos tedioso y más preciso.

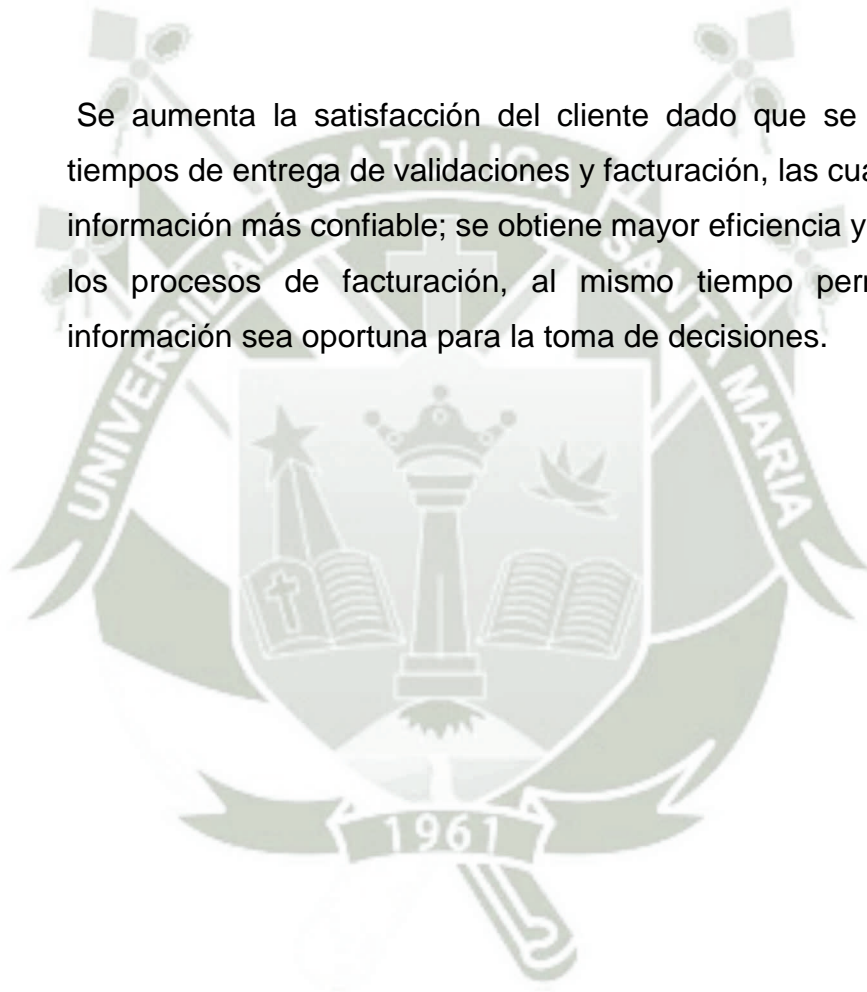
3.7. CONCLUSIONES

- Actualmente la empresa se encuentra en un auge económico y en un desarrollo continuo debido a que el mercado de salud ocupacional está en un constante crecimiento, dado que actualmente por ley las empresas deben preocuparse más por el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores, a pesar de eso se concluye que la empresa no tiene procesos claramente establecidos, especialmente en el área de facturación, por lo cual los trabajadores realizan sus actividades laborales de acuerdo a su criterio y esta no es necesariamente la mejor forma de desarrollar estos procedimientos dado que ocasiona pérdidas económicas a la empresa. Por lo cual la motivación para implementar un sistema ERP se basa en la necesidad de la empresa por definir los procesos y lograr ordenar las áreas para no tener islas de información que perjudiquen a la empresa.
- El área de facturación no cuenta con la información necesaria, la cual debería ser brindada por el área de comercial, entre los principales se encuentran tipo de clientes, listado de precios, fechas de corte de facturación, lo que ocasiona cierta frustración en el personal al no poder realizar su trabajo de manera correcta, generando una alta rotación de personal y por otro lado incomodidad en los clientes ya que se demuestran los errores internos en sus facturaciones o validaciones
- El tiempo que se invierte en capacitar a personal nuevo es de un promedio de 120 horas, ya que en base a la última rotación se tiene como tiempo estimado de 15 días a full time.
- La cantidad de personas que rotaron en el último periodo fueron 3.

- El tiempo promedio en facturación al crédito, según el método de Observación es de:
 - 0-50 atenciones : 20 min
 - 50-100 atenciones : 40 min
 - 100 – más atenciones : 1 hora – 7 horas (Solo una empresa)

El tiempo promedio de facturación al contado es de: 5 min

- Se aumenta la satisfacción del cliente dado que se mejoran los tiempos de entrega de validaciones y facturación, las cuales incluyen información más confiable; se obtiene mayor eficiencia y precisión en los procesos de facturación, al mismo tiempo permite que la información sea oportuna para la toma de decisiones.



3.8. RECOMENDACIONES

Tras el análisis realizado se pueden dar las siguientes recomendaciones:

- Antes de iniciar la implementación de SAP se debe implementar un manual de funciones y un manual de procedimientos.
- Se debe analizar también el área contable para poder distribuir los centros de costos de manera correcta.
- Se recomienda implementar el módulo de cotizaciones (oportunidades) de SAP
- Se recomienda la implementación de un sistema operacional, el cual pueda interactuar a tiempo real con SAP
- Se recomienda generar contratos con los clientes donde se especifiquen precios, corte de facturación y tiempo de crédito

ANEXO 1

ENTREVISTAS PERSONAL DE PULSO CORPORACIÓN MÉDICA

Entrevista encargada facturación (crédito y contra/entrega)

Cuál es el proceso de facturación de las atenciones al crédito y contra entrega

- Varía de acuerdo a la empresa, en el caso de las empresas de crédito, luego de brindada la atención luego de realizar la validación de las atenciones según los cortes de facturación de cada empresa se procede a realizar la elaboración del documento, sin embargo, en las atenciones que son en contra entrega se realiza la facturación de acuerdo a los cortes sin realizar una validación de atenciones y el documento es emitido y enviado directamente a la empresa

Como diferencia si las atenciones son al crédito o contado

- No tenemos una manera específica de verificar si una empresa es crédito o contado, contamos con un listado que nos envía el área comercial que realmente no lo actualizan por ende llega un momento en el que ni el área de caja ni el área de facturación de créditos está al tanto por lo cual en muchas ocasiones quedan atenciones por facturar que no tenemos claro si son crédito o contado

Al finalizar el mes como diferencia si las atenciones pendientes por facturar son crédito o contado

- Realizo un filtro de las atenciones según el listado que envía comercial y de acuerdo a eso se realiza la facturación, en cuanto a las otras atenciones tenemos que hacer seguimiento para verificar si son crédito o contado

Realiza pre liquidaciones para las empresas

- Se realizan validaciones valorizadas a las empresas que cuentan con crédito aprobado por el área comercial.

Cuanto tiempo aproximadamente demora en realizar una pre liquidación

- El tiempo es muy relativo ya que hay algunas empresas en las que su validación demora a o mucho 30 min y otras en las que tengo q realizar la

recolección de documentos durante el mes y el tiempo de elaboración de su valorización es aproximadamente entre 3 días

Cuántas atenciones aproximadamente como máximo factura en un documento

- He llegado a facturar aproximadamente 500 atenciones en un solo documento.

Cuántas atenciones aproximadamente como mínimo factura en un documento

- Mínimo serían aproximadamente un promedio de 15 atenciones

Cuanto tiempo aproximadamente demora en realizar una facturación

- Entre 5 y 10 minutos

Tuvo anulaciones por duplicidad de atenciones en la factura

- si

Cuál es el promedio de anulaciones que tiene por mes por duplicidad de atenciones facturadas

- Entre 2 y 3 documentos por mes aproximadamente

Como lleva su control de atenciones pendientes por facturar

- Todo lo manejo en un Excel en el cual voy aumentando las atenciones por mes y retirando las atenciones facturadas e incluyo las atenciones que fueron rechazadas en las validaciones de las empresas al contado ya que estas no serían facturadas

Como lleva el control de que atenciones corresponden a una factura

- El único control que tenemos son los documentos adjuntos a cada documento, es decir cada factura tiene un listado adjunto y estos son guardados en físico junto a la factura correspondiente.

En alguna ocasión este listado que me menciona se perdió o se volvió ilegible

- Si, en realidad tenemos muchas facturas correspondientes al periodo 2016 - 2017 que no cuentan con estos listados y estamos teniendo algunos inconvenientes con las empresas ya que tenemos muchas atenciones que pasan a ser incobrables porque según nuestro archivo no fueron facturadas, pero según las empresas si y nosotros no tenemos como corroborar esta información

Como realiza la facturación de otros servicios relacionados a Salud ocupacional

- El servicio de medico in house se factura mes a mes y al documento se le adjunta el informe que es elaborado por el medico ocupacional de cada empresa y este tiene que ser firmado por el subgerente de operaciones y la gerenta de asesoría medica corporativa
- En el servicio de seguridad y sistemas de gestión estas se facturan cuando la jefa de SIG nos solicita la facturación de este servicio para alguna empresa

Tiene algún control de estas facturaciones

- No tengo ninguna manera de llevar el control de a facturación de estos servicios

Eso quiere decir que en es posible que haya algunos servicios que fueron brindados, pero no facturados

- Si dado que no tenemos un control donde verificar cual fue el último mes que se realizó la facturación o no contamos con los contratos en los cuales indiquen cuanto tiempo durara el servicio o cuales serán as fechas en las que se emitirán los documentos

Que inconvenientes tiene al momento de facturar

- El mayor inconveniente al momento de facturar es que el sistema de la Sunat en muchas ocasiones se cuelga y no se pueden emitir documentos, por tal motivo se acumula el trabajo por realizar, otro inconveniente es que no cuento con los precios definidos por cada cliente, en ocasiones nosotros como área de facturación manejamos una cotización y el cliente cuenta con otros precios y esto ocasiona que se anulen documentos, por otro lado las atenciones deben ser enviadas al área de facturación al finalizar el día, en ocasiones realizan cambios en el perfil del trabajador días posteriores de enviada la información y no mandan la corrección, por tal motivo en el área de facturación se cuenta con un perfil errado al que se debe facturar.

Por qué motivos realiza la anulación de un documento

- Duplicidad de atenciones
- Errores en el encabezado de la factura
- Error de IGV

- Facturas mal cuadradas al momento de la impresión
- Error en precios
- Pacientes no corresponden a la empresa a la que se facturo

Cuenta con algún sistema de apoyo para la facturación

- No

Su facturación es manual

- Hasta diciembre del año pasado era manual, teníamos una plantilla de Word que nos permitía facturar y mandar a imprimir la factura en la impresora matricial, pero ahora usamos el sistema de facturación SUNAT

Y ahora como realiza la impresión

- Se emite el documento en el portal SUNAT, lo descargamos y se procede con la impresión en impresora de tinta normal

Sus facturas también son ingresadas al sistema contable SIPAN

- Si

Consideras que es un proceso repetitivo el tener que realizar la facturación manualmente y después tener que registrarlas en el sistema contable – SIPAN

- De hecho, que si porque después de emitidos los documentos tengo que cargarlos al sistema y en ocasiones se junta la cantidad de facturas no registradas y tengo inconvenientes con el área contable

Ves necesario la implementación de un sistema de facturación

- Sería lo ideal sobre todo para poder mejorar el proceso y tener menos errores humanos en las facturaciones

De implementar un sistema como preferiría q sea el proceso

- Quisiera que en el sistema las atenciones ya cuenten con el precio del perfil que paso el paciente y pueda emitir las valorizaciones según cada formato de las empresas para así minimizar el tiempo de la elaboración de esta, también sería recomendable que cada factura ya tenga asociadas las atenciones que corresponden a cada documento porque esa sería la manera más segura de poder tener un cuentas por facturar correcto y no tener

inconvenientes con las empresas por duplicidad de atenciones que ya fueron facturadas en documentos anteriores

Entrevista encargada de caja

Como es el proceso de tu facturación (contado)

- El proceso varía de acuerdo al pago que se realizara, pago de EMOs y pago de interconsultas

En el caso de los EMOS el trabajador o encargado de la empresa se acerca a caja, indica el perfil que se realizara (o se verifica en el correo de admisión) y se procede con el cobro y la facturación

En el caso de las interconsultas, que son los levantamientos de observación que tienen los trabajadores luego de pasar su EMO, el paciente primero se tendrá que acercar a el área de enfermería, donde le indicaran que tipo de interconsulta es, luego son ingresados por el área de admisión y de ahí se acerca a caja para realizar el pago.

Teniendo en cuenta que usted factura atenciones al contado, al finalizar el mes alguna vez quedaron atenciones por facturar

- Yo creo que sí, sobre todo en las interconsultas dado que son ingresados por admisión y no regresan a realizar el pago, en cuanto a las atenciones de EMO generalmente sucede eso porque cuando se le consulta al área de comercial si la empresa es crédito o contado primero indican que es crédito y luego que el paciente ya fue atendido o está en proceso de atención llaman indicando que en realidad era contado.

Cuanto tiempo te tardas en realizar una factura pequeña (menos de 5 atenciones)

- Entre 5 y 8 minutos, en algunas ocasiones se demora más porque no se encuentra la información necesaria de sus perfiles, como los precios o el correo de programación de la empresa no llego a admisión

En promedio cuantas personas tienes en cola

- Depende del día, hay días en los que tengo 4 o 5 personas en cola y otros en los que la cola llega pasar los 20 pacientes

Cuenta con un sistema de facturación

- no

Su facturación es manual

- En el caso de las boletas si, en cuanto a las facturas están se imprimen en una impresora normal

Y como realiza la impresión

- Cuento con una plantilla de Word, la cual lleno con los datos de la empresa, lo perfiles a facturar, el monto a pagar y la imprimo cuadrando antes la factura en la impresora para que salga exacto y no fuera de las líneas del documento

Consideras que sería menor tu tiempo de atención si contaras con un sistema de facturación en tiempo real

- Si claro, ya que no tendría que estar consultando a admisión que perfil se tiene que facturar y solo jalaría la información de sistema y así también podría identificar si quedaron atenciones sin facturar que debieron ser pagadas al contado

Tiene duplicidad de atenciones en su facturación

- Tuve un par de casos en los que se le entrego la factura al trabajador y días después viene algún encargado de su empresa exigiendo su facturación y ahi es donde se produce duplicidad de atenciones en la facturación

Por qué motivos realiza la anulación de un documento

- Por error en la impresión, o porque los trabajadores no me brindan bien los datos y luego vienen los encargados a solicitar el cambio de factura por error en los datos o cobros que no coinciden con sus cotizaciones

Me comento el área contable que se cuenta con un sistema contable donde se tienen que registrar las facturas y boletas luego de ser emitidas; consideras que es un proceso repetitivo el tener que realizar la facturación manualmente y después tener que registrarlas en este sistema (SIPAN)

- De hecho, que sí, ya que generalmente esto toma tiempo y se me acumulan los documentos a fin de mes cuando ya se tiene que realizar el cierre y tengo

que quedarme más horas de lo normal para poder terminar de registrar los documentos

Ves necesario la implementación de un sistema de facturación, con el cual no tenga que volver a registrar los documentos y pueda realizar la facturación en tiempo real

- Si, sería un gran avance por que disminuiría mi tiempo de atención y no sería repetitivo el trabajo.

Encargado de Cobranzas

Sus cobranzas se ven perjudicadas por errores en la facturación

- Si, demasiado

Por qué cree que sus cobranzas se ven perjudicadas por errores en la facturación

- Porque me indican que la factura está mal y se tiene que volver a emitir por ende el plazo de pago vuelve a correr desde el día de la emisión de la nueva factura.

Cree que si se implementa un sistema de facturación el cual disminuya de sobremanera el error humano sus cobranzas se vean menos perjudicadas

- Si claro, porque así se tendrá mejor control y observarían menos las facturas y por ende no se retrasarían tanto con el pago

Jefa del área comercial

Cuenta usted con un listado de precios fijo

- No, manejamos diferentes precios para las empresas, dado que esto se calcula de acuerdo a la cantidad de trabajadores que pase su EMO en la clínica

Como realiza sus cotizaciones

- Las realizamos manualmente según los exámenes y perfiles que solicita cada empresa

Que inconvenientes tiene con los clientes por la facturación

- Tenemos muchos inconvenientes ya que generalmente las quejas son por esta área, me indican que se duplicaron atenciones en una misma factura, que se facturan atenciones ya facturadas, que dejan de facturarles

atenciones, problemas con los montos cobrados, el monto total no coincide con sus OC (orden de compra), que no les facturan a tiempo, que se envían las facturas fuera de su fecha de corte, que se les junta atenciones de meses pasados cuando se supone que estas ya debieron ser facturadas en su momento, entre otros.

Considera que si se sistematizara la facturación de tal manera que las atenciones ya cuenten con los precios tendrían menos quejas de los clientes

- De hecho, si todo esta sistematizado el error disminuirá bastante, ya que generalmente estos errores se dan por que no tienen el control debido de las atenciones facturadas

Entrevista Jefa Contable

Como se realiza el registro diario de facturas

- Al momento las facturas emitidas por caja, que se encarga de las atenciones al contado, y por facturación, que se encarga de las atenciones al crédito y contra entrega, son cargadas manualmente a un sistema contable llamado SIPAN, el proceso correcto es que una vez emitida la factura se debe realizar la carga al sistema contable pero realmente no se cumple con ese proceso dado que en el caso de caja la facturación promedio entre boletas es 490 y 363 facturas al mes.

Este sistema te permite asociar atenciones a un documento

- En realidad, no, solo se indica el número de factura o boleta, todos los datos necesarios según el documento como el ruc dirección, nombre de la empresa, el monto total, etc. y se procede a guardar la factura.

Este sistema permite diferenciar las cuentas contables de cada servicio brindado

- No, todo lo envía a una sola cuenta y al finalizar el mes lo tengo que desglosar y enviar a la cuenta correcta según el servicio facturado

No considera que es doble proceso el emitir la factura y tener que cargarla al sistema

- Realmente si, se debería facilitar este proceso

Tienen atenciones que debieron ser canceladas al contado que estén pendientes de facturar

- Me indicaron que si hay pero no están identificadas aun

Y como realizan las provisiones mensuales para declararlas ante la sunat

- Solicito el archivo de Excel con el que cuenta facturación quien se encarga de las atenciones al crédito y contra entrega

Como verifica usted que esta información es correcta

- En realidad, no tengo manera de corroborar esa información dado que la única persona que maneja eso es la encargada de la facturación de crédito y contra entrega

Le gustaría tener una manera con la cual pueda verificar esa información

- De hecho, si porque se está declarando información que puede que no sea correcta y en una auditoria por SUNAT podríamos vernos afectados ya que podrían multarnos.

Al finalizar el mes que porcentaje de facturas quedan pendientes por ingresar

- Siquiera el 40 % sobre todo de la facturación al contado

Que tan rápido puedes sacar un reporte de lo facturado mensual

- El proceso es tedioso dado que tengo que retirar la información del sistema contable (SIPAN), pasarlo a un Excel y de ahí empezar a verificar

Cuanto te tarda hacer un cierre de mes

- Aproximadamente una semana

Cuantos días demora en realizar solo el cierre de facturación y cuentas por facturar

- Con la ayuda de la asistente contable, aproximadamente dos días que constan en realizar sobre todo la revisión de las facturas para que puedan ser declaradas.

Que cantidad de facturas anuladas por error en la facturación tienes anualmente

- Aproximadamente 700 facturas al año

Por qué motivos emites generalmente notas de crédito

- Emitimos notas de crédito por varias razones en realidad: devolución de dinero por cobros excesivos, igv mal calculado, error en los precios de perfiles,

Ves necesario que exista un sistema de facturación que esté vinculado al área contable en tiempo real

- Si, definitivamente si dado que nos ayudaría demasiado en disminuir el tiempo de los procesos y a que la información sea más confiable



ANEXO 2

ENTREVISTAS EMPRESAS DEL SECTOR

Natclar

Aparte de la salud ocupacional que otros servicios ligados a este brinda

- Solo se brinda servicio de Salud Ocupacional dentro del cual brindamos servicios que nos diferencian como empresa como: Healt Intelligence, telemedicina, teleconsulta, teleasistencia entre otros.

Cuenta con algún sistema de facturación

- Si, contamos con un sistema ERP que integra todas nuestras sedes en una nube, las atenciones al ser ingresadas se consumen automáticamente en esa nube, lo que permite que cualquier atención sea facturada en cualquiera de nuestras sedes y que las atenciones estén a disposición de cualquiera de los encargados de facturación.
- Este sistema también nos permite poder registrar las OC de cada empresa la cual va disminuyendo de acuerdo a cada facturación que se realiza indiferentemente a la sede en la que se genere el documento.

Cuál es su proceso de facturación

- En el sistema contamos con varios módulos entre los cuales hay uno que junta la información de los pacientes atendidos en todas nuestras sedes que vienen a ser las ventas totales, de ese modulo se envía la información al módulo de facturación el cual junta las atenciones por empresa y se procede con la facturación

Realiza pre liquidaciones

- Si, se realizan validaciones que vienen a ser las pre liquidaciones a las empresas con mayor flujo de atenciones

Trabaja con empresas a crédito

- Si,

Trabaja con empresas a contra entrega

- No

Se puede realizar la facturación de distintas sedes en solo un documento

- Claro cómo te comentaba podemos facturar las atenciones que se realizaron en diferentes sedes de una misma empresa en un solo documento, nuestro sistema nos lo permite dado que tenemos 15 sedes y en muchas ocasiones las empresas solicitan que todo se facture en un solo documento ya que tienen solo una orden de servicio.

Como lleva el control de sus atenciones por facturar

- En el sistema hay un módulo de atenciones por facturar que son las atenciones que quedaron sin facturar en cada periodo.

Alguna vez ha tenido duplicidad de atenciones al momento de facturar-

- Si, generalmente eso sucede cuando en el área de ingreso de pacientes crean su perfil dos veces y esto sube automáticamente a la nube por lo cual al momento de facturar figura doble atención de un paciente en específico.

Sus facturas son manuales o son impresas

Son impresas.

Cuenta con un sistema para su área de admisión

- Si

De ser positiva la respuesta anterior. Este sistema está ligado de alguna manera al área de facturación

- Si, como te comenté las atenciones suben a la nube automáticamente después de su ingreso y de esa nube se alimenta el sistema de facturación.

Ha pensado en cambiarse a facturación electrónica

- Nosotros emitimos documentos electrónicos desde el año 2015

Considera que tener un sistema ERP es una buena opción para su tipo de empresa

- Definitivamente, este tipo de sistemas ayuda a englobar la información, lo cual genera más orden en los procesos tanto de operaciones como contables y administrativos, disminuye tiempos dado que simplifica muchos procedimientos que antes eran tediosos realizarlos.

Qué tipo de problemas presento al momento de realizar su cambio a un sistema ERP

- Bueno todo cambio genera dificultades al comienzo, dado que son cosas nuevas que se van a implementar y más si ese cambio será de toda la empresa, uno de los principales obstáculos fue la actitud de nuestro personal quienes en un principio se oponían dado que esto implicaba volver a adaptarse a un sistema nuevo, otro inconveniente que tuvimos fue que un sistema ERP es sumamente ordenado y esto implica modificar varios procesos que antes se veían normales pero para el sistema no era la manera correcta de llevarlos a cabo, esto quiere decir adaptar a toda la empresa que se manejaba de manera desordenada

Clinicentro ABSI

Aparte de salud ocupacional que otros servicios ligados a este brinda

- Ligados a salud ocupacional solo brindamos servicios de exámenes médicos, pero brindamos servicios particulares en diversas especialidades

Cuenta con algún sistema de facturación

- Si, es un sistema que fue elaborado por unos jóvenes, quienes lo hicieron según nuestro requerimiento.

Cuál es su proceso de facturación

- Varía, si son atenciones al contado, estas se pagan al momento de registrarse, es decir ingresa el trabajador e indica que viene por un examen médico ocupacional, e indica el documento que requiere y luego de registrarlo en nuestro sistema, se ingresa al sistema de facturación y proceden con la elaboración del documento, en cuanto a las atenciones al crédito o pagadas mediante depósitos, estas se filtran mediante dos documentos de Excel que envía el área de admisión al terminar el día y las facturas son enviadas mediante courier a los clientes

Realiza pre liquidaciones

- Si, en ocasiones, cuando las empresas lo solicitan

Trabaja con empresas a crédito

- Si

Trabaja con empresas a contra entrega

- No

Se puede realizar la facturación de distintas sedes en solo un documento

- El sistema con el que contamos actualmente está diseñado solo para una sede, ya que es en la misma sede donde se realizan los EMO's y las atenciones particulares de la clínica.

Como lleva el control de sus atenciones por facturar

- Al momento de facturar una atención esta se registra como pagada en el sistema de registro, y al finalizar el día se genera un reporte de todas las atenciones brindadas tanto en salud ocupacional como en la clínica y se generan dos documentos de Excel y de ahí se filtran atenciones pagadas y pendientes de pagar, en ocasiones esto nos genera problemas dado que al momento de registrar a los pacientes se tiene que indicar si corresponden atenciones asistenciales o de salud ocupacional y a veces se cometen errores al registro y nos quedan atenciones que no se facturan correctamente y estas no son reconocidas ni aceptadas por nuestros clientes

Alguna vez ha tenido duplicidad de atenciones al momento de facturar

- Si, eso sucede cuando no se cancela la atención en el sistema de registro y al generar el reporte la atención pagada figura como pendiente de pago.

Sus facturas son manuales o son impresas

- Mediante tiketera (impresas)

Cuenta con un sistema para su área de admisión

- Si, es un sistema donde se registran a los pacientes

De ser positiva la respuesta anterior. Este sistema está ligado de alguna manera al área de facturación

- No, el sistema de facturación es solo para generar los documentos

De ser negativa la respuesta anterior. Y como pasan la información de admisión al área de facturación, es en tiempo real

- La información no pasa en tiempo real.

De no ser en tiempo real, como realiza la facturación de atenciones al contado

- Las atenciones que son al contado se pagan al momento de registrarse en el sistema en admisión que durante el día funciona también como caja.

Ha pensado en cambiarse a facturación electrónica

- Ya facturamos electrónicamente

Que problemas presenta al momento de facturar

- Que en ocasiones se confunde y se facturan atenciones que no corresponden a EMO's sino a atenciones particulares de la clínica, al momento de registrar no indican que la atención ya fue pagada y se factura dos veces la atención, se hace doble proceso, uno al ingresar al paciente en un sistema y otro al momento de facturar y esto genera que el tiempo de atención sea mayor.

Divino Niño

Aparte de salud ocupacional que otros servicios ligados a este brinda

- Brindamos 3 servicios ligados a salud ocupacional: Gestión de la salud Ocupacional, Capacitaciones en SST (Seguridad y salud en el trabajo), Servicio de Medico in House

Cuenta con algún sistema de facturación

- No

De ser negativa la respuesta anterior. Y por qué no cuenta con un sistema de facturación

- Hasta el momento se está evaluando la posibilidad de adquirir un sistema de facturación, pero aún no se define, entiendo que el motivo por el cual aún no se instala un sistema de facturación es porque se quiere un sistema que integre muchas áreas

Cuál es su proceso de facturación

- Las atenciones son ingresadas y registradas manualmente en una plantilla, la cual al finalizar el día se envía al área contable para que esta emita los documentos correspondientes.

Realiza pre liquidaciones

- Si, a solicitud del cliente, en su mayoría de veces es con empresas que cuentan con crédito

Trabaja con empresas a crédito

- Si, son pocas

Trabaja con empresas a contra entrega

- En su mayoría trabajamos con empresas a contra entrega y contado

Se puede realizar la facturación de distintas sedes en solo un documento

- No, las atenciones tienen que ser facturadas en la sede que se realizó el EMO

Como lleva el control de sus atenciones por facturar

- Como son pocas las empresas que llevan crédito, estas se manejan en una hoja de Excel

Alguna vez ha tenido duplicidad de atenciones al momento de facturar

- Si

Sus facturas son manuales o son impresas

- Manuales

Cuenta con un sistema para su área de admisión

- No,

De ser negativa la respuesta anterior. Y como pasan la información de admisión al área de facturación, es en tiempo real

- El documento (Excel) es enviado vía correo electrónico al área contable todos los días al finalizar el día

De no ser en tiempo real, como realiza la facturación de atenciones al contado

- Varias, si fue un depósito, se emite el documento al día siguiente de recibida la atención, si es con efectivo la factura es emitida por el área de Admisión.

Ha pensado en cambiarse a facturación electrónica

- Si como le comento estamos evaluando la opción de contar con un sistema que integre todo, y como ya por ley se debe contar con facturación electrónico, esto nos impulsa cada día más a comprender que si requerimos un sistema.

Que problemas tiene al momento de facturar

- Que como las atenciones se separan manualmente en un Excel en muchas ocasiones por error humano (cuando no se verifico bien el nombre en las facturas de caja) son consideradas con atenciones pendientes de pago cuando ya fueron pagadas.
- Otro problema sería que, al momento de registrar al paciente, se indican datos que no corresponden y por ende la factura se tiene que anular.

Como diferencia las atenciones que ya fueron pagadas

- Ese proceso se realiza al final del día, cuando el área de admisión envía el Excel de registro de atenciones al área de facturación y es en esta área donde manualmente se retiran las atenciones que ya fueron pagadas, contrastándolo con las facturas y boletas generadas por Caja, esto en muchas ocasiones genera inconvenientes dado que al trasladar las atenciones suele suceder que no se copian todas y quedan atenciones sin ser pagadas y luego no son aceptadas por los clientes

Tu Salud

Aparte de salud ocupacional que otros servicios ligados a este brinda

- Si, brindamos otros servicios todos ligados a salud ocupacional como: Psicología ocupacional, evaluación ergonómica, capacitación en Seguridad y salud en el trabajo, programas de salud ocupacional, implementación de planes de vigilancia medico ocupacional, vacunación para empresas y servicio de seguridad e higiene industrial.

Cuenta con algún sistema de facturación

- Facturamos mediante el portal SUNAT

Cuál es su proceso de facturación

- Se extraen las atenciones a un documento Excel al finalizar las atenciones aproximadamente a las 3 pm y se procede a realizar las facturaciones

Realiza pre liquidaciones

- Solo con 3 empresas

Trabaja con empresas a crédito

- Si

Trabaja con empresas a contra entrega

- No

Se puede realizar la facturación de distintas sedes en solo un documento

- Contamos con una sola sede

Como lleva el control de sus atenciones por facturar

- Se van alimentando un Excel al terminar el día con las atenciones que no fueron facturadas en el día

Alguna vez ha tenido duplicidad de atenciones al momento de facturar-

- Si, esto duele suceder cuando al momento de ingresar al paciente en admisión por error lo ingresan doble vez y al momento de facturar se filtra por empresa y no se verifica nombre por nombre.

Sus facturas son manuales o son impresas

- Son impresas

Cuenta con un sistema para su área de admisión

- Si

De ser positiva la respuesta anterior. Este sistema está ligado de alguna manera al área de facturación

- No, este sistema solo controla el ingreso de pacientes

De ser negativa la respuesta anterior. Y como pasan la información de admisión al área de facturación, es en tiempo real

- Al finalizar el día se extrae un Excel con las atenciones, no es en tiempo real

De no ser en tiempo real, como realiza la facturación de atenciones al contado

- Eso lo realizamos en caja durante el día, se acerca el trabajador de la empresa y realiza el pago con su boleta o factura recién se apersona a admisión para que pueda ser ingresado

Como diferencias si la atención ya fue pagada o no

- Al momento de ingresar al paciente hay una opción en la que se selecciona si la atención fue pagada o no y cuando extraigo las atenciones al final del día solo realizo el filtro de atenciones pagadas y no pagadas

Ha pensado en cambiarse a facturación electrónica

- Si, tendremos que emitir documentos electrónicos desde diciembre del 2016 dado que somos una empresa Prico.

Que problemas se tiene al momento de facturar

- Suele suceder que en admisión no registraron que el trabajador ya pago su atención, por lo cual al verificar que la atención quedo pendiente de pago se emite su factura al finalizar el día y esta después es rechazada por la empresa, otro problema es que SUNAT suele tener problemas con su página Web por lo cual genera demora en la emisión de los documentos, otro inconveniente, talvez el más importante es que en ocasiones por error registran que un paciente ya pago su atención cuando no fue así y es solo al finalizar los periodos que salen a la luz estas atenciones y se generan conflictos con los clientes

San Gabriel

Aparte de salud ocupacional que otros servicios ligados a este brinda

- No.

Cuenta con algún sistema de facturación

- Contamos con el facturador Sunat (sistema que brinda la Sunat de manera gratuita a las empresas para poder emitir sus facturas electrónicas

Cuál es su proceso de facturación

- Contamos con un pequeño sistema de ingresos, al cual tiene acceso nuestro personal de facturación, ahí se verifican las atenciones que se realizaron y se puede proceder con la facturación.

Realiza pre liquidaciones

- Generalmente no, son casos excepcionales los cuales ameritan realmente de una pre liquidación y solo las realizamos a pedido del cliente y previa evaluación del área comercial

Trabaja con empresas a crédito

- Si, máximo brindamos de crédito 15 días después de emitida la factura.

Trabaja con empresas a contra entrega

- Si, generalmente al trabajador se le atiende solo si su empresa realiza previamente el pago, el cual debe ser enviado al correo de admisión para que esta área pueda verificar si el pago corresponde a todos los exámenes que requiere el trabajador.

Se puede realizar la facturación de distintas sedes en solo un documento

- Actualmente solo contamos con una sede.

Como lleva el control de sus atenciones por facturar

- El control lo llevamos en una pequeña base de datos la cual se elabora en una hoja de Excel.

Alguna vez ha tenido duplicidad de atenciones al momento de facturar

- Si, esto generalmente se da cuando al paciente se le ingresa dos veces en el sistema de registro.

Que problemas presenta al momento de facturar

- Bueno el mayor problema es que SUNAT muchas veces sufre caídas de su servidor, por lo cual no se pueden emitir facturas, otro de los grandes problemas es la duplicidad de atenciones, los cuales se dan generalmente por error en el ingreso del trabajador, otro problema también es que en ocasiones quedan atenciones al aire, es decir no fueron facturadas y cuando se quieren facturar el cliente ya no las reconoce y estas nunca son pagas

Sus facturas son manuales o son impresas

- Son impresas

Cuenta con un sistema para su área de admisión

- Si contamos con un sistema a medida

De ser positiva la respuesta anterior. Este sistema está ligado de alguna manera al área de facturación

- El área de facturación cuenta con un acceso donde solo puede visualizar mas no modificar.

De ser negativa la respuesta anterior. Y como pasan la información de admisión al área de facturación, es en tiempo real

- La información si pasa en tiempo real

Como realizan la facturación de atenciones al contado

- Luego de que el trabajador se registre, se le da un recibo, el cual es canjeado por factura o boleta

Ha pensado en cambiarse a facturación electrónica

- Emitimos facturas electrónicas desde enero del 2016

Policlínico de la salud y medicina laboral

Aparte de salud ocupacional que otros servicios ligados a este brinda

- Solo brindamos el servicio de exámenes médicos ocupacionales

Cuenta con algún sistema de facturación

- No.

De ser negativa la respuesta anterior. Y por qué no cuenta con un sistema de facturación

- Porque consideramos que el volumen de nuestras atenciones aun no lo requieren.

Cuál es su proceso de facturación

- Depende de cómo se realice el pago, si el pago es en efectivo, la atención se factura en el instante que se registra al trabajador, mientras que si el pago se realizó mediante depósito, al finalizar el día se envía el reporte de las

atenciones al área de facturación junto con todos los documentos de pagos efectuados con efectivo y el área se encarga de filtrar las atenciones pagadas y procede a realizar la comparación con los depósitos (que son enviados por las empresas con las evidencias de los pagos) y se genera el documento, si corresponde a una empresa con la que se trabaja a contra-entrega, las atenciones se facturan al momento de enviar los legajos médicos.

Realiza pre liquidaciones

- No

Trabaja con empresas a crédito

- No

Trabaja con empresas a contra entrega

- Si, solo trabajamos con empresas al crédito y contra entrega

Se puede realizar la facturación de distintas sedes en solo un documento

- No

Como lleva el control de sus atenciones por facturar

- Todo el control está en una hoja de Excel elaborada especialmente para ese reporte

Alguna vez ha tenido duplicidad de atenciones al momento de facturar

- Si po que en ocasiones al momento de cruzar información se cometen errores y refacturan algunas atenciones

Sus facturas son manuales o son impresas

- Manuales

Cuenta con un sistema para su área de admisión

- Si

De ser positiva la respuesta anterior. Este sistema está ligado de alguna manera al área de facturación

- No

De ser negativa la respuesta anterior. Y como pasan la información de admisión al área de facturación, es en tiempo real

- Esta información no pasa en tiempo real, se maneja mediante hojas de Excel que son enviadas área por área

De no ser en tiempo real, como realiza la facturación de atenciones al contado

- Se facturan al momento de generar e pago en caso de efectivo y en caso de ser con previo abono se factura luego de constatar el abono y se le envía al cliente.

Ha pensado en cambiarse a facturación electrónica

- Tenemos que facturar electrónicamente desde enero 2018

Que problemas presenta al momento de facturar las atenciones que no son en efectivo

- Son varios los errores que se presentan, por ejemplo, en ocasiones al facturar no se escribe bien el nombre del trabajador y el cliente solicite que se anule el documento, o se comete error en algún dato del encabezado de la factura (RUC, nombre de la empresa, fecha, dirección), también facturar dos veces la misma atención, o dejar de facturar atenciones, que considero es lo más grave y esto solo se visualiza al realizar una revisión minuciosa al finaliza el mes

Clínica para el trabajador Daniel Alcides Carrión

Aparte de salud ocupacional que otros servicios ligados a este brinda

- Relacionadas Específicamente con salud ocupacional solo brindamos servicio de evaluaciones médicas.

Cuenta con algún sistema de facturación

- Si, es un sistema elaborado a medida según nuestras necesidades dado que emitimos facturas electrónicas desde diciembre del 2016.

Cuál es su proceso de facturación

- Luego de realizada la atención, esta puede ser facturada al momento del ingreso, en caso de empresas que trabajamos al crédito, contamos con un

área quienes se encargan de facturar las atenciones luego de brindado el servicio.

Realiza pre liquidaciones

- Si, a solicitud del cliente

Trabaja con empresas a crédito

- Si

Trabaja con empresas a contra entrega

- No

Se puede realizar la facturación de distintas sedes en solo un documento

- No, cada atención tiene que ser facturada en la sede donde se atendieron

Como lleva el control de sus atenciones por facturar

- El sistema con el que contamos emite un reporte de las atenciones pendientes de facturar.

Alguna vez ha tenido duplicidad de atenciones al momento de facturar

- Si, esto duele suceder a veces porque al registrar al paciente presionan doble vez la tecla enter y se registra dos veces.

Sus facturas son manuales o son impresas

- Son impresas

Cuenta con un sistema para su área de admisión

- Si, es un sistema de registro de pacientes, el mismo que usamos para el centro médico DAC

De ser positiva la respuesta anterior. Este sistema está ligado de alguna manera al área de facturación

- No, la información se tiene que pasar de sistema a sistema

De ser negativa la respuesta anterior. Y como pasan la información de admisión al área de facturación, es en tiempo real

- No

De no ser en tiempo real, como realiza la facturación de atenciones al contado

- En el área de admisión también cuentan con el sistema de Facturación, tienen usuarios para emitir ese tipo de comprobantes

Ha pensado en cambiarse a facturación electrónica

- Nosotros facturamos desde diciembre del 2016 con factura electrónica

Que problemas se tiene al momento de facturar

- Cuando son atenciones al contado, el mayor inconveniente es que se tiene que realizar doble proceso, uno de registro del paciente y otro el de realizar la factura, lo que aumenta el tiempo de atención por cada paciente.

Como diferencia las atenciones que ya fueron pagadas

- Al momento de realizar el registro del paciente, se indica si la atención fue pagada o es al crédito.

Medical Arequipa

Aparte de salud ocupacional que otros servicios ligados a este brinda

- Brindamos Servicios de consultoría en Salud Ocupacional para empresa, Asesoría para seguridad y Salud en el trabajo y lectura e interpretación de informes de los exámenes médicos ocupaciones en las empresas

Cuenta con algún sistema de facturación

- Si.

Cuál es su proceso de facturación

- Al finalizar el día se cargan todas las atenciones mediante un Excel a nuestro sistema de facturación y se procede con la emisión de los documentos.

Realiza pre liquidaciones

- Si, esto es a solicitud del cliente y de acuerdo a la cantidad de atenciones que realizo en un determinado tiempo.

Trabaja con empresas a crédito

- Si, claro, esto es previa evaluación del área comercial

Trabaja con empresas a contra entrega

- Contra entrega no, pero si trabajamos con empresas que tienen que realizar el pago de su atención antes de pasar su EMO

Se puede realizar la facturación de distintas sedes en solo un documento

- Actualmente contamos con una sola sede

Como lleva el control de sus atenciones por facturar

- El sistema con el que contamos nos permite descargar un reporte con todas las atenciones, indicando en una columna si fueron facturadas o no.

Alguna vez ha tenido duplicidad de atenciones al momento de facturar

- Si, bastantes veces, esto se da generalmente porque se ingresó doble vez al paciente al momento de registrarlo

Sus facturas son manuales o son impresas

- Son impresas

Cuenta con un sistema para su área de admisión

- Si, trabajamos con un sistema que nos permite ingresar y seguir al paciente mediante su recorrido en nuestra clínica.

De ser positiva la respuesta anterior. Este sistema está ligado de alguna manera al área de facturación

- No, como le indique, las atenciones son cargadas mediante un Excel al sistema de facturación al finalizar el día.

De ser negativa la respuesta anterior. Y como pasan la información de admisión al área de facturación, es en tiempo real

- Estas se cargan al finalizar el día mediante un documento

De no ser en tiempo real, como realiza la facturación de atenciones al contado

- Luego de ser ingresado el trabajador debe apersonarse al área de facturación para que emitan su documento tanto factura como boleta manualmente, la cual luego es cargada al sistema de facturación mas no la imprimen

Ha pensado en cambiarse a facturación electrónica

- Si, por que nos facilitaría la entrega de documentos ya que estas se evitarían por correo electrónico directamente a las empresas.

ANEXO 3

ATENCIONES BRINDAS Y FACTURADAS MENSUALMENTE- EXPRESADO EN SOLES

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	NO FACTURADO
FACTURADO	S/. 1,700,186.16	S/. 1,207,209.57	S/. 1,418,396.79	S/. 590,980.62	S/. 355,700.84	S/. 896,333.12	S/. 465,941.16	S/. 1,401,511.87	S/. 1,431,844.64	S/. 708,059.60	S/. 1,902,204.82	S/. 1,940,602.45	S/. 14,018,971.64	
CANTIDAD DE ATENCIONES	S/. 1,198,563.63	S/. 1,034,227.90	S/. 1,364,281.02	S/. 1,074,607.50	S/. 1,141,121.84	S/. 1,071,374.66	S/. 875,971.36	S/. 816,557.90	S/. 792,195.01	S/. 924,918.01	S/. 977,733.96	S/. 672,571.93	S/. 11,944,124.72	
ATENCIONES FACTURADAS DEL MES	S/. 253,519.20	S/. 206,091.00	S/. 458,576.93	S/. 163,047.30	S/. 136,699.10	S/. 199,090.36	S/. 169,769.77	S/. 182,416.72	S/. 214,687.81	S/. 318,168.31	S/. 334,123.95	S/. 389,987.14	S/. 3,026,177.59	
ATENCIONES NO FACTURADAS DEL MES	S/. 945,044.43	S/. 828,136.90	S/. 905,704.09	S/. 911,560.20	S/. 1,004,422.74	S/. 872,284.30	S/. 706,201.59	S/. 634,141.18	S/. 577,507.20	S/. 606,749.70	S/. 643,610.01	S/. 282,584.79		S/. 8,917,947.13
FACTURADO 2016	S/. 1,446,666.96	S/. 644,046.83	S/. 79,744.51	S/. 20,576.52	S/. 12,924.76	S/. 22,184.95	S/. 3,341.65	S/. 19,701.67	S/. 8,571.84	S/. 19,064.46	S/. 804,697.00	S/. 66,622.78	S/. 3,148,143.93	
OTROS SERVICIOS	S/. 20,000.00	-	S/. 5,000.00	S/. 5,000.00	S/. 6,000.00	S/. 6,500.00	S/. 7,000.00	S/. 8,000.00	-	-	S/. 14,000.00	S/. 16,000.00	S/. 87,500.00	
ENERO		S/. 355,218.74	S/. 429,790.00	S/. 129,868.36	S/. 25,934.34	S/. 10,488.74	S/. 6,258.76	S/. 7,444.82	S/. 3,179.50	S/. 5,738.70	S/. 4,045.13	S/. 831.42	S/. 978,798.51	-S/. 33,754.08
FEBRERO			S/. 445,285.35	S/. 176,518.37	S/. 26,374.78	S/. 13,097.70	S/. 37,220.10	S/. 23,350.69	S/. 10,005.81	S/. 7,739.05	S/. 3,806.54	S/. 41,441.83	S/. 784,840.22	S/. 43,296.68
MARZO		S/. 1,853.00		S/. 94,814.07	S/. 54,909.38	S/. 124,522.36	S/. 95,366.34	S/. 160,288.41	S/. 95,647.71	S/. 14,814.84	S/. 48,235.07	S/. 136,200.38	S/. 826,651.56	S/. 80,905.53
ABRIL					S/. 91,197.48	S/. 236,951.56	S/. 22,791.80	S/. 306,643.55	S/. 57,162.08	S/. 38,628.43	S/. 49,049.68	S/. 83,930.00	S/. 886,354.58	S/. 25,205.62
MAYO				S/. 481.00		S/. 282,942.85	S/. 21,503.76	S/. 316,985.22	S/. 163,334.97	S/. 27,437.99	S/. 49,576.70	S/. 56,543.92	S/. 918,806.41	S/. 86,097.33
JUNIO				S/. 675.00	S/. 1,661.00		S/. 101,705.98	S/. 204,734.53	S/. 369,316.83	S/. 15,742.34	S/. 42,993.13	S/. 70,763.38	S/. 807,592.19	S/. 67,028.11
JULIO								S/. 171,291.22	S/. 310,354.42	S/. 44,858.24	S/. 34,702.21	S/. 96,023.94	S/. 657,230.03	S/. 48,971.56
AGOSTO							S/. 983.00		S/. 199,108.92	S/. 98,982.03	S/. 72,248.16	S/. 109,691.53	S/. 481,013.64	S/. 154,110.54
SEPTIEMBRE								S/. 655.04		S/. 116,885.21	S/. 206,755.58	S/. 162,807.91	S/. 487,103.74	S/. 577,507.20
OCTUBRE											S/. 237,971.67	S/. 265,409.12	S/. 503,380.79	S/. 103,368.91
NOVIEMBRE						S/. 554.60						S/. 444,349.10	S/. 444,903.70	S/. 199,260.91
DICIEMBRE									S/. 474.75					S/. 282,584.79
TOTAL PENDIENTE POR FACTURAR 2017														S/. 1,634,583.10

ANEXO 4

CANTIDAD DE ATENCIONES BRINDADAS Y FACTURADAS MENSUALMENTE

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ATENCIONES FACTURADAS	5620	5296	6311	3016	2068	4007	2516	6127	6360	2897	4837	8396	57451
CANTIDAD DE ATENCIONES	5585	4474	5949	4964	4821	4937	4329	4191	3370	4080	4992	3347	55039
ATENCIONES FACTURADAS DEL MES	1698	1566	2524	1297	1156	1422	1314	1227	1156	1561	1726	1850	18497
ATENCIONES NO FACTURADAS DEL MES	3887	2908	3425	3667	3665	3515	3015	2964	2214	2519	3266	1497	36542
ATENCIONES 2016 FACTURADAS		2167	455	252	195	157	103	139	178	15	33	33	
ENERO		1554	1614	459	83	41	30	33	20	26	12	9	6
FEBRERO			1718	632	116	53	122	121	66	28	13	125	-86
MARZO		9		369	203	473	365	637	356	51	200	404	367
ABRIL					311	881	109	1096	211	132	245	436	246
MAYO				2		978	81	1226	609	92	210	286	183
JUNIO				5	4		389	911	1473	55	172	341	174
JULIO								734	1381	166	185	398	151
AGOSTO							3		908	353	352	430	921
SEPTIEMBRE								3		418	825	539	432
OCTUBRE											864	1080	575
NOVIEMBRE						2						2465	801
DICIEMBRE									2				1497
TOTAL PENDIENTE POR FACTURAR 2017													5267



ANEXO 5

DISTRIBUCIÓN DE FACTURACIÓN MENSUAL

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ATENCIONES FACTURADAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ATENCIONES FACTURADAS DEL MES	43.29%	29.57%	39.99%	43.00%	55.90%	35.49%	52.23%	20.03%	18.18%	53.88%	35.68%	22.03%
ATENCIONES FACTURADAS DE OTROS PERIODOS	56.71%	70.43%	60.01%	57.00%	44.10%	64.51%	47.77%	79.97%	81.82%	46.12%	64.32%	77.97%



ANEXO 6

CANTIDAD DE DOCUMENTOS EMITIDOS Y ANULADOS

	EMITIDAS	PROM X DIA	SERIE 4	PROM X DIA	BOLETAS	PROM POR DIA	ANULADAS 1	ANULADAS 4
ENERO	307	12	54	2	632	24	35	13
FEBRERO	237	9	60	2	667	26	32	15
MARZO	353	14	100	4	811	31	32	30
ABRIL	371	14	26	1	661	25	40	10
MAYO	349	13	26	1	632	24	29	8
JUNIO	361	14	54	2	531	20	38	21
JULIO	372	14	41	2	436	17	33	20
AGOSTO	442	17	88	3	390	15	31	40
SEPTIEMBRE	423	16	87	3	322	12	36	48
OCTUBRE	461	18	89	3	383	15	35	33
NOVIEMBRE	397	15	121	5	268	10	43	25
DICIEMBRE	289	11	114	4	169	7	39	34
TOTAL	4362		860		5902		423	297



ANEXO 7

COTIZACIÓN SAP – PULSO CORPORACIÓN MEDICA

Propuesta de compra SAP

Situación actual

1. Actualmente se cuenta con el SIPAN que es un software desarrollado localmente y presentará muchas limitaciones en cuanto al trabajo entre sedes y en la creación de una interfaz con el sistema que contrataran para registro Mediweb.
2. Si bien es cierto el SIPAN cuenta con los módulo de contabilidad, tesorería, cuentas corrientes y ventas, éstos no generan la información con el detalle que se requiere.
3. Existe riesgo permanente por que las nuevas aplicaciones, reportes o módulos están en manos de una sola persona (desarrollador) que tiene muchas limitaciones de disponibilidad de tiempo y crea mucha dependencia.

Beneficios de SAP

1. Soportar el crecimiento programado por la Corporación; más sedes y más servicios suponen mayores y complejas operaciones administrativas, contables y financieras.
2. Existe financiamiento directo de IBM al cual se puede acceder sin ningún problema, bajo las siguientes condiciones

Precio \$	77,157.75
IGV \$	13,888.40
Total a Financiar \$	91,046.15

Plazo /Meses	Tasa	
	8%	9%
24	-4,106.19	-4,144.76
36	-2,841.34	-2,880.38
48	-2,210.79	-2,250.53

Como se observa, el impacto en el flujo de caja mensual no sería importante (cuotas entre \$ 2,210 y \$ 4,144, dependiendo del plazo y tasa) y la depreciación (\$ 7,715 cada año) permitirá el pago de menos impuestos; además se tendría un beneficio indirecto de liquidez por el IGV ya que será utilizado como crédito fiscal inmediatamente.

3. El periodo de implementación dura entre 4 y 5 meses, sin embargo existe la posibilidad que el software esté operativo el 1ro de enero de 2019 siempre y cuando la implementación se inicie a más tardar el 15 de septiembre de 2018.



4. BIBLIOGRAFÍA

- Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L.
- Diccionario de la Lengua Española ©2005 Espasa-Calpe.
- <http://www.wordreference.com/definicion/facturacion>
- Coppée, Georges H (1998). «Los servicios de la salud en el trabajo y la práctica»
- (Hrebiniack y Joyce 1984)
- Ingeniería del Software – Ian Sommerville
- Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones McGraw-Hill/Interamericana, 2007
- Chiavenato: Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw – Hill – Quinta edición
- Chiavenato: Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw – Hill – Quinta edición
- <https://debitoor.es/glosario/definicion-provisiones>
- Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.
- Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.
- Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L.
- Copyright © 2013 K Dictionaries Ltd.
- <http://www.buscapalabra.com/definiciones.html?palabra=duplicidades#resultados>