



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**Optimización del Proceso de Facturación para mejorar la Gestión
Administrativa en Empresa del Sector Salud**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR(ES)

Martínez Salas, Brenda Melissa	0009-0007-2486-7003
Torres Trujillo, Pamela Miluska	0009-0006-6358-6186

ASESOR(ES)

Balbuena Horvath, Roberto	0000-0002-6930-0920
---------------------------	---------------------

Lima, 23 de noviembre de 2025

Dedicatoria

A Salvador, mi hijo, por ser el motor de mi perseverancia y la inspiración que me impulsa a seguir creciendo cada día. Por recordarme que todo sacrificio tiene sentido y que los sueños, con esfuerzo y fe, siempre pueden alcanzarse.

Brenda Melissa Martínez Salas

A mis padres, por enseñarme el valor del esfuerzo, honestidad y responsabilidad; por su ejemplo contante de dedicación, fortaleza y fe en mí.

Pamela Miluska Torres Trujillo

A nosotras, por no rendirnos ante las dificultades, por mantener la determinación y la pasión por aprender, y por creer firmemente que cada esfuerzo nos acerca al cumplimiento de nuestros sueños.

Agradecimientos

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, el corazón y la fuerza que nos acompañan en cada paso de la vida.

A nuestros padres, por su amor infinito, por creer en nosotras incluso cuando las dudas aparecían, y por enseñarnos con su ejemplo que el esfuerzo, la fe y la perseverancia siempre abren caminos. Cada logro nuestro es también suyo.

A nuestros hermanos y seres queridos, que con su cariño, comprensión y apoyo llenaron de luz los momentos más intensos de este proceso.

Y, sobre todo, nos lo dedicamos a nosotras mismas por no rendirnos, por confiar en nuestras capacidades, por las noches de estudio, el cansancio y las sonrisas que acompañaron cada avance. Este logro simboliza no solo el fin de una etapa, sino el inicio de nuevos sueños.

Arriba, siempre arriba hasta las estrellas.

Resumen

El presente trabajo analiza una situación que afecta directamente la gestión administrativa de Auna, una red privada de salud que se ha consolidado como una de las más importantes del país. La organización enfrenta serias demoras en su proceso de facturación hacia las aseguradoras del mismo grupo, principalmente Oncosalud y Auna, lo que ha generado un pendiente acumulado por facturar que supera los S/ 273 millones al cierre de 2024. Este retraso no solo compromete la liquidez y el control financiero, sino que también refleja ineficiencias internas que limitan la trazabilidad de los ingresos y la oportunidad de cobro.

Auna se caracteriza por ofrecer servicios médicos de alta calidad y por mantener una estructura compleja que integra clínicas, centros de diagnóstico y programas especializados. Sin embargo, ese mismo nivel de integración ha evidenciado fallas en la comunicación entre áreas, procesos manuales en etapas clave y una carencia de indicadores de productividad, factores que repercuten en la agilidad y precisión del ciclo de facturación. Durante el diagnóstico, se identificó que gran parte de las atenciones no se facturaban dentro de los plazos previstos, generando reprocesos, acumulación de expedientes y sobrecarga operativa en el área responsable.

Frente a esta situación, el estudio busca proponer acciones concretas para optimizar el proceso de facturación a través de la digitalización, la estandarización de procedimientos y la implementación de un sistema integral de gestión administrativa que permita reducir los tiempos de emisión y mejorar la trazabilidad de los flujos financieros. Con la aplicación de estas mejoras, se espera fortalecer la eficiencia operativa, acelerar la recuperación de ingresos y consolidar la sostenibilidad económica de la organización, asegurando que Auna mantenga su liderazgo y reputación dentro del sector salud peruano.

Palabras clave: Facturación; eficiencia administrativa; gestión financiera; digitalización; sector salud.

Optimization of the Billing Process to Enhance Administrative Management in a Healthcare Organization

Abstract

This research analyzes a critical issue that directly affects the administrative management of Auna, one of the leading private healthcare networks in Peru. The organization faces significant delays in its billing process to its related insurers, mainly Oncosalud and Auna Salud, resulting in an accumulated outstanding amount exceeding S/ 373 million by the end of 2024. This delay not only compromises liquidity and financial control but also reveals internal inefficiencies that limit income traceability and delay revenue recovery.

Auna is recognized for its high-quality medical services and its complex structure that integrates clinics, diagnostic centers, and specialized programs. However, this same level of integration has exposed communication gaps between departments, manual procedures in key stages, and a lack of productivity indicators, all of which affect the efficiency and accuracy of the billing cycle. The diagnosis revealed that a large number of medical services were not billed within the expected timeframes, generating reprocessing, backlog of cases, and operational overload within the administrative area.

To address this challenge, the study aims to propose concrete actions to optimize the billing process through digital transformation, standardized procedures, and the implementation of an integrated administrative management system that ensures faster invoice issuance and stronger financial traceability. These improvements are expected to enhance operational efficiency, accelerate revenue collection, and strengthen the organization's financial sustainability, allowing Auna to maintain its leadership and reputation in the Peruvian healthcare sector.

Keywords: Billing; administrative efficiency; financial management digitalization; health sector.

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

7%

2

Submitted to UTEC Universidad de Ingenieria & Tecnologia

Trabajo del estudiante

<1%

3

Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC

Trabajo del estudiante

<1%

4

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment template

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias

< 20 words