Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Gestión Tributaria

Análisis de la gestión documentaria y su impacto en el control de gastos del área de tecnología de la información de una empresa de seguros en el año 2024

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Daniela Brenda ASTORAYME ESPINOZA

ASESOR

Mg. Dennis Daniel CHIPANA TAGLE

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Astorayme, D. (2025). *Análisis de la gestión documentaria y su impacto en el control de gastos del área de tecnología de la información de una empresa de seguros en el año 2024*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Gestión Tributaria]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Daniela Brenda Astorayme Espinoza
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71425528
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Mg. Dennis Daniel Chipana Tagle
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	21527619
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1858-146X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. Juan Carlos Orellano Antúnez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09610135
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Mg. Freddy Alarcón Vargas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09620010
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.24 Control Interno
Grupo de investigación	NO APLICA
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento

Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Isidro Latitud: -12.09655 Longitud: -77.04258
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2025 – Setiembre 2025
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Otras Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.00

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA

ACTA N° 058-EPGT-FCC-2025

SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (TSP) PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

En la ciudad de Lima, local Auditorio (3er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, siendo las 09:00 horas del día dieciocho de octubre del año dos mil veinticinco, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el **trabajo de suficiencia profesional** para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 001691-2025-D-FCC/UNMSM de fecha 20 de octubre de 2025, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Juan Carlos Orellano Antúnez
MIEMBRO	:	Mag. Freddy Alarcón Vargas
MIEMBRO - ASESOR	:	Mag. Dennis Daniel Chipana Tagle

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) titulado: ***"ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTARIA Y SU IMPACTO EN EL CONTROL DE GASTOS DEL ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE UNA EMPRESA DE SEGUROS EN EL AÑO 2024"***, presentado por la bachiller Daniela Brenda Astorayme Espinoza con código de matrícula N° 16110190, para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Habiendo concluido con la sustentación y evaluación sobre las asignaturas terminales o concentradoras (capstone) de la especialidad, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

APROBADA

Siendo las 12:00 horas se dio por concluido el acto académico y leída el presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.

Dr. Juan Carlos Orellano Antúnez
Presidente

Mag. Freddy Alarcón Vargas
Miembro

Mag. Dennis Daniel Chipana Tagle
Miembro - asesor

Nota. Resolución Decanal N° 0001691-2025-D-FCC/UNMSM fue emitida en vía de regularización con fecha 20 de octubre de 2025.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Mag. Dennis Daniel Chipana Tagle en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la E.P. de Gestión Tributaria N° 000064-2025-EPGT-FCC/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), cuyo título es *"ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTARIA Y SU IMPACTO EN EL CONTROL DE GASTOS DEL ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE UNA EMPRESA DE SEGUROS EN EL AÑO 2024"*, presentado por la bachiller Daniela Brenda Astorayme Espinoza para optar el Título Profesional de Contadora Pública, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 6% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Lima, 15 de enero de 2026

Firma del asesor: _____

Nombres y apellidos del asesor: Mag. Dennis Daniel Chipana Tagle

DNI: 21527619

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía constante, por darme fuerza en los momentos de dificultad y luz en mi camino. Sin su gracia, este logro no habría sido posible.

A mi familia, por su amor incondicional, por creer en mí incluso cuando yo dudaba, y por ser mi mayor fuente de motivación. Gracias por acompañarme en cada paso de este camino con paciencia, fe y esperanza.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi asesor por su constante apoyo académico durante la preparación del presente trabajo.

A mis docentes de la Facultad por haber contribuido en mi formación profesional durante mi estadía en la UNMSM.

A la empresa por permitirme desarrollarme como profesional y consolidar los conocimientos adquiridos.

Y, por último, a mi madre cada uno de mis logros también es tuyo, porque detrás de ellos está tu sacrificio silencioso, tú guía firme y tu fuerte abrazo que siempre me sostuvo

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN……..…1

CAPITULO I: INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO LA ACTIVIDAD…….....2

1.1. Institución donde se desarrolló la actividad……..…2

1.1.1. Reseña histórica…….2

1.1.2. Servicios que brinda……..4

1.1.3. Organización y estructura empresarial…….….4

1.2. Periodo de duración de la actividad……..8

1.3. Finalidad y objetivos de la entidad……...8

1.4. Razón o denominación social……...8

1.5. Dirección postal……8

1.6. Correo electrónico y teléfonos del centro laboral…….....9

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD…….....10

2.1. Organización de la actividad…….…….....10

2.2. Finalidad y objetivos de la actividad……..…….....11

2.3. Problemática……..……13

2.3.1. Descripción del problema…….…….13

2.3.2. Formulación del problema……..…13

2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática…….13

2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema……17

2.4. Metodología y procedimientos…….24

2.4.1. Técnicas e instrumentos……24

2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso……25

2.5. Resultados de la actividad……42

2.5.1. Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos…...42

2.5.2. Análisis de las alternativas de solución……43

2.5.3. Discusión de las alternativas de solución……45

2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida……47

CAPITULO III: CONCLUSIONES……..51

CAPITULO IV: RECOMENDACIONES…….52

REFERENCIAS…….54

ANEXO……..……57

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura empresarial de la Gerencia Corporativa de Tecnologías …….....5

Figura 2. Estructura empresarial del área de Gobierno de TI…….……7

Figura 3. Localización geográfica del Distrito de San Isidro…….……9

Figura 4. Flujo del gasto…….…….28

Figura 5. Tipos de pedidos…….....28

Figura 6. Formato de Orden de Compra Marco…….……31

Figura 7. Creación de OC derivada en SAP……...32

Figura 8. Creación de OC derivada en SAP …….…….32

Figura 9. Creación de OC derivada en SAP …….…….33

Figura 10 Creación de OC derivada en SAP …….……33

Figura 11 Creación de OC derivada en SAP ……34

Figura 12 Creación de OC derivada en SAP …….……34

Figura 13 Acta de conformidad de servicios…….…….35

Figura 14 Creación de HES en SAP…….…….36

Figura 15 Hoja de entrada de Servicio……...……36

Figura 16 Envió de facturas del proveedor…….……37

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tuvo como objetivo analizar la gestión documentaria y su impacto en el control de gastos del área de Tecnologías de la Información (TI) de la empresa de seguros durante el año 2024. En el contexto corporativo actual, una adecuada gestión de documentos —como órdenes de compra, contratos, cotizaciones y sustentos de gasto— resulta esencial para garantizar la precisión, oportunidad y trazabilidad del registro contable.

El estudio parte del problema identificado en los procesos administrativos y financieros del área de Tecnología de la Información, donde la deficiente organización y disponibilidad de documentos genera retrasos, reprocesos y posibles desviaciones presupuestales.

Se utilizó una metodología bajo un enfoque descriptivo y analítico, se buscó identificar las principales debilidades en el flujo documentario y su repercusión directa en el control del gasto operativo y de inversión.Los resultados permitieron proponer lineamientos para fortalecer la gestión documental como herramienta clave en el cumplimiento de los objetivos financieros del área, contribuyendo a una mejor ejecución presupuestal y toma de decisiones.

En conclusión, la investigación demostró que la gestión documentaria deficiente tuvo un impacto significativo en el control de gastos del Área de TI de La Positiva durante el 2024. Se evidenció que la falta de registro oportuno de comprobantes de pago y las deficiencias en la organización documental generaron sobreestimaciones en las provisiones mensuales y retrasos en los cierres contables. Asimismo, se comprobó que la ausencia de un sistema digital integral limitó la eficiencia en el control y la trazabilidad de la información financiera, lo que resaltó la necesidad de implementar herramientas tecnológicas que fortalezcan la transparencia y optimicen los procesos administrativos del área.

Palabras claves:

Gestión documentaria, control de gastos, procesos.

ABSTRACT

The purpose of this professional proficiency assessment was to analyze document management and its impact on expense control in the Information Technology (IT) department of an insurance company during the year 2024. In the current corporate environment, proper document management—such as purchase orders, contracts, quotes, and expense supporting documents—is essential to ensure the accuracy, timeliness, and traceability of accounting records.

The study focuses on the problem identified in the administrative and financial processes of the Information Technology department, where poor document organization and availability generates delays, reprocessing, and potential budget deviations.

A descriptive and analytical methodology was used to identify the main weaknesses in document flow and their direct impact on operating and capital expense control. The results led to the proposal of guidelines to strengthen document management as a key tool in meeting the department's financial objectives, contributing to improved budget execution and decision-making.

In conclusion, the research demonstrated that poor document management had a significant impact on expense control in La Positiva's IT Department during 2024. It was evident that the lack of timely recording of payment vouchers and deficiencies in document organization led to overestimations in monthly provisions and delays in accounting closings. It was also found that the absence of a comprehensive digital system limited the efficiency of financial information control and traceability, highlighting the need to implement technological tools that strengthen transparency and optimize the department's administrative processes.

Keys words
Document management, expense control, processes.

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente trabajo de suficiencia profesional fue poder describir acerca de las actividades realizadas durante la experiencia profesional de la autora del año 2024. Además, tiene como objetivo mostrar los puntos de mejora de la organización, así como también las recomendaciones realizadas y las propuestas que puedan ayudar a la empresa a lograr sus objetivos.

Es por ello, que este trabajo se desarrolló dentro del marco del proceso de titulación por la modalidad TSP (Trabajo de suficiencia profesional) de la Facultad de Ciencias Contables, y consta de cuatro capítulos, los cuales procederemos a detallar a continuación:

El primer capítulo está compuesto de manera general, por la razón social, ubicación, las cuales se prefiere mantener en reserva por confidencialidad, también se encuentra una breve reseña histórica, la descripción de los servicios que brinda y la estructura organizacional.

En el segundo capítulo se encuentra la organización de la actividad, la descripción y formulación del problema, así como los antecedentes de la realidad problemática, los enfoques teóricos, normativos, conceptuales vinculados al problema, la metodología y procedimientos utilizados en el tratamiento del problema. Adicionalmente a ello se encuentran los resultados de la actividad correspondientes a la aplicación de procedimientos, análisis, discusión de las alternativas de solución y el alcance y limitaciones de la alternativa elegida.

En el tercer capítulo indica que la gestión documentaria en el Área de TI de La Positiva presentó deficiencias que impactaron directamente en el control de gastos. Se identificó que la demora en el registro de comprobantes de pago y la falta de organización adecuada ocasionaron sobreestimaciones en las provisiones mensuales y retrasos en los cierres contables.

En el cuarto capítulo se recomienda implementar un sistema digital de gestión documentaria que permita un registro oportuno y centralizado de los comprobantes de pago. Asimismo, se sugiere capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas, establecer políticas internas claras y aplicar controles periódicos que aseguren la confiabilidad de las provisiones y una mejor eficiencia en el control de gastos.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO LA ACTIVIDAD

1.1. Institución donde se desarrolló la actividad

1.1.1. Reseña histórica

La empresa de seguros tiene más de 85 años de trayectoria en el sector asegurador, fue fundada en 1937 en Arequipa bajo el nombre de Asociación Mutua de Previsión S.A., su objetivo inicial fue brindar protección a las familias del sur del país. Cuatro décadas más tarde, en 1977, abrió su primera sucursal en Lima, convirtiéndose en una de las principales aseguradoras de Perú.

A lo largo de su trayectoria, la aseguradora ha tenido un crecimiento notable. En la actualidad, tiene más de 4. 6 millones de asegurados, cuenta con 23 oficinas y más de 2,000 puntos de venta a nivel nacional.

En 2019, la empresa pasó a formar parte del grupo asegurador portugués Fidelidade, que adquirió el 51% de su capital social. En 2022, Fidelidade aumentó su participación al 93.93% mediante una Oferta Pública de Adquisición (OPA), consolidando su posición como accionista mayoritario.

Con el paso del tiempo, la aseguradora ha diversificado su oferta de productos y servicios. En 2015, el grupo chileno Consorcio adquirió el 40% de la aseguradora. En 2023, la compañía fue reconocida por tercer año consecutivo como la "Mejor Marca de Seguros Generales y de Vida en el Perú" por la revista internacional Global Brands Magazine. Este reconocimiento destaca su innovación, calidad de servicio, gestión del talento y compromiso con la sostenibilidad.

En conclusión, la aseguradora ha crecido desde sus inicios en Arequipa hasta convertirse en un modelo en el ámbito asegurador peruano, estableciendo su presencia en todo el país y adaptándose a las exigencias de sus clientes.

Misión, visión y valores

La misión, visión y valores de la aseguradora son las siguientes:

Misión:

"Brindar a sus clientes soluciones integrales de seguros y servicios de alta calidad, que protejan su bienestar y tranquilidad. Se enfocan en la innovación, la atención personalizada y la prevención, contribuyendo al desarrollo y la seguridad financiera de las personas y empresas a nivel nacional."

Visión:

"Es ser la compañía líder en el mercado peruano de seguros, reconocida por su excelencia en el servicio, innovación constante y compromiso con el bienestar social. Buscan consolidarse como un referente en sostenibilidad, confianza y responsabilidad, ofreciendo productos y servicios que satisfagan las necesidades cambiantes de sus clientes."

Valores:

La aseguradora tiene como principales valores:

- Integridad
- Respeto
- Excelencia
- Innovación
- Sostenibilidad
- Agilidad

1.1.2. Servicios que brinda

La empresa de seguros ofrece una amplia gama de servicios que incluyen seguros para personas y empresas, cubriendo áreas como salud, vida, hogar, vehículos, viajes y más. Se detallan algunos de los servicios más destacados:

Seguros de Salud: Ofrecen planes individuales y EPS (Entidad Prestadora de Salud), que complementan la cobertura de EsSalud, brindando acceso a atención médica, chequeos preventivos, y cobertura oncológica.

Seguros de Vida: Incluyen seguros de vida familiar, seguros de vida con devolución, seguros de vida con convenio y seguros de vida con ahorro, que cubren fallecimiento, invalidez, y otros riesgos.

Seguros Vehiculares: Protegen tu vehículo ante daños y accidentes, incluyendo el SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito).

Seguros de Hogar: Protegen tu vivienda y bienes contra incendios, robos, inundaciones y otros eventos.

Seguros de Viaje: Ofrecen cobertura para viajes internacionales y terrestres, incluyendo asistencia en caso de pérdida de equipaje, accidentes, y otros imprevistos.

1.1.3. Organización y estructura empresarial

La aseguradora presenta la siguiente estructura organizacional:

- Directorio: Directores, Director independiente, Director Suplente.
- Gerencia: Gerente General
- Gerencia General Adjunta: Gerente General Adjunto Comercial y Clientes, Gerente General Adjunto de Administración y Finanzas, Gerente General Adjunto de

Transformación y Salud y Gerente General Adjunto de Técnica Vida y Generales.

- Gerencia Corporativa: Gerente Corporativo Legal, Gerente Corporativo de Tecnologías de la Información, Gerente Corporativo de Auditoría, Gerente Corporativo de Riesgos y Función Actuarial, Gerente Corporativo de Gestión Estratégica, Gerente Corporativo de Inversiones.

- Gerencias: Gerente De División de Negocio Y Contencioso de Siniestros, Gerente de Marketing, Clientes y Canales Digitales, Gerente Comercial Lima, Gerente de Finanzas y Cauciones, Gerente Legal y OCN, Gerente de Seguros Generales, Gerente de Negocios Corporativos, Gerente de Negocios Internacionales y Cuentas del Estado, Gerente Comercial Regional, Gerente Comercial.

Figura 1

Estructura empresarial de la Gerencia Corporativa de Tecnologías



Información-elaboración propia

Dentro de la estructura organización de la Gerente Corporativo de Tecnologías de la Información se encuentra el área de Gobierno de TI que tiene como función principal establecer los controles adecuados para el correcto cuadre operativo en relación con las actividades financieras y gestión de proveedores.

- Sub-Gerente de Gobierno y Calidad TI: Gestionar la ejecución y madurez de los procesos internos de TI asegurando el cumplimiento de las metas estratégicas definidas, así como el control eficiente de los recursos financieros, los riesgos y el compliance a nivel regulatorio de la Gerencia Corporativa de TI.
- Especialista de Gobierno de TI: Gestionar la ejecución, cumplimiento y aseguramiento de los procesos internos de TI para facilitar el logro de las metas estratégicas establecidas, mediante el seguimiento de los indicadores de desempeño de la gerencia, así como el control oportuno de los riesgos y el compliance a nivel regulatorio y la gestión eficiente de las compras y contrataciones de servicios tecnológicos de la Gerencia Corporativa de TI.
- Especialista de Proveedores y Control Presupuestal: Brindar soporte a la Gerencia Corporativa de TI, en relación con las actividades financieras y gestión de proveedores que tengan impacto en tecnologías de la información. Proponer iniciativas orientadas a mejorar el nivel de madurez de los procesos de gobierno y gestión de TI, a través de la adopción de marcos de trabajo, metodologías y buenas prácticas.
- Analista Senior de Gobierno de TI: Incrementar la entrega de valor de TI a la Compañía, mediante acciones que contribuyan a la adecuada gestión del presupuesto asignado a los Business Clusters.Proponer iniciativas orientadas a mejorar el nivel de madurez de los procesos de TI, a través de la adopción de marcos de trabajo, metodologías, buenas prácticas y tableros de control (Dashboards)
- Asistente de Gobierno de TI: Brindar soporte al equipo de Gobierno de TI, en relación a las actividades de control financiero y gestión de

proveedores, tanto a nivel de presupuesto recurrente de TI como a nivel de los proyectos estratégicos y Business Clusters de la Compañía

Figura 2

Estructura empresarial del área de Gobierno de TI



Información-elaboración propia

1.2. Periodo de duración de la actividad

Al respecto, sobre el periodo de duración, se precisa que mi persona ha ejercido funciones como Asistente gobierno de TI desde el 17 de junio de 2024 a la fecha.

1.3. Finalidad y objetivos de la entidad

El estudio contable tiene como finalidad y objetivo lo siguiente:

Finalidad: Proporcionar soluciones integrales de protección, enfocándose en la prevención y gestión de riesgos para mejorar la calidad de vida de sus clientes. Su propósito central es "crear experiencias simples para una vida más positiva", lo que refleja su compromiso con la innovación, la agilidad en el servicio y la orientación al cliente

Objetivos. Brindar servicios de seguros integrales y de alta calidad que protejan el bienestar y patrimonio de las personas y empresas peruanas, a través de la innovación, la atención personalizada y la promoción de una cultura de prevención y seguridad.

1.4. Razón o denominación social

Razón Social: 20100210909

1.5. Dirección postal

Tabla 1

Ubicación de la empresa de seguros

Departamento / Región	Lima
Provincia	Lima
Distrito	San Isidro
Zona	Centro
Ubicación	Calle Francisco Masías 370

Figura 3

Localización geográfica del Distrito de San Isidro



Nota: Adaptado de *Wikipedia*
((https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_San_Isidro_(Lima))

1.6. Correo electrónico y teléfonos del centro laboral

- Correo electrónico: lineapositiva@lapositiva.com.pe
- Teléfono: (01) 211 0211

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.1. Organización de la actividad

En la organización se ocuparon los cargos de Asistente Gobierno de TI, siendo responsable de la empresa del sector de seguros como parte de ello, se desempeñó las actividades:

- Registrar las solicitudes de pedidos, órdenes de compra (derivadas y directas) y hojas de entrada de servicios en el Sistema Administrativo Contable de la Compañía.
- Elaborar los formatos de OC marco para el envió al área de Compras con previa coordinación con los usuarios responsables del servicio.
- Apoyar en el proceso de cierre de mes mediante la elaboración del formato de envió de provisiones a GAF y actualización mensual de la ejecución de gastos recurrentes TI (OPEX y CAPEX) e informe mensual de estatus de ejecución presupuestal de gastos recurrentes.
- Apoyar en el seguimiento y la administración, control de la ejecución e identificación de las eficiencias en todas las partidas presupuestales de la Gerencia Corporativa de TI que le sean solicitadas.
- Formular KPIs, OKRs y Tableros de Control que permitan medir y controlar el desempeño de la ejecución presupuestal y la gestión de los proveedores de la Gerencia de Tecnologías de la Información.

2.2. Finalidad y objetivos de la actividad

Finalidad

La finalidad del presente trabajo de suficiencia profesional es realizar un análisis exhaustivo sobre la gestión documentaria en el área de Tecnología de la Información (TI) de la empresa de seguros, con el propósito de identificar y evaluar su incidencia en los procesos administrativos. A través de esta investigación se busca comprender cómo la organización, control y flujo de los documentos impactan directamente en la eficiencia, eficacia y calidad de los procedimientos administrativos que se desarrollan en dicho departamento.

Asimismo, se pretende proponer soluciones y estrategias orientadas a optimizar la gestión documental, implementando prácticas y herramientas adecuadas que permitan mejorar la accesibilidad, seguridad y trazabilidad de la información. Esto contribuirá a fortalecer la estructura administrativa del área TI, facilitando la toma de decisiones informadas, la reducción de tiempos operativos y el cumplimiento riguroso de las normativas internas y externas que regulan el manejo de la información.

En última instancia, este estudio busca aportar un valor significativo a la gestión organizacional de la empresa de seguros, promoviendo un sistema documental eficiente que favorezca la productividad y el desarrollo sostenible de la empresa.

Objetivo General

- Analizar la gestión documentaria en el Área de Tecnologías de la Información de la empresa de seguros, con énfasis en los procesos relacionados con el registro de comprobantes de pago, a fin de evaluar su impacto en el control de gastos, particularmente en la reducción de provisiones mensuales y en la mejora de la precisión financiera.

Objetivos Específicos

- Identificar las causas principales de las deficiencias en la gestión documentaria relacionadas con el registro y archivo de comprobantes de pago en el Área de Tecnologías de la Información de la aseguradora.

- Evaluar el impacto de la falta de registro oportuno de documentos en las provisiones contables mensuales y en la precisión de la información financiera del área.

- Proponer mecanismos de control y monitoreo documental, con indicadores que aseguren la oportunidad, validez y trazabilidad de la información financiera generada

2.3.Problemática

2.3.1. Descripción del problema

La problemática se centra en las altas provisiones mensuales debido a una gestión documental deficiente y la falta de registro oportuno de comprobantes de pago puede generar varios problemas financieros y operativos. Estos incluyen, entre otros, la sobreestimación de gastos, la dificultad para obtener información financiera precisa y confiable.

2.3.2. Formulación del problema

¿Cómo la gestión documentaria incide en control de gastos del área TI de la empresa de seguros en la ciudad de Lima, periodo 2024?

2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática

Internacionales

Para realizar el presente TSP, se procedió a buscar antecedentes con temas de estudio similares a nivel nacional y con una antigüedad no mayor a 5 años

Henríquez Osses (2024), en su tesis titulada Sistema de gestión documental integrado en un ERP para instituciones públicas, tuvo como objetivo proponer un sistema documental que resolviera las deficiencias en la administración de documentos en instituciones públicas. La autora aplicó un diagnóstico situacional que evidenció duplicidad de archivos, pérdida de información y tiempos excesivos en las búsquedas.

La metodología utilizada se basó en entrevistas, observación de procesos y diseño de un modelo de integración dentro del ERP. Los resultados mostraron mejoras en la trazabilidad de documentos, mayor seguridad en el acceso y reducción de los tiempos administrativos.

En conclusión, se determinó que la integración documental en un ERP era viable económicamente y contribuía a una gestión pública más ágil, transparente y eficiente.

Uno de los aportes más valiosos de esta tesis es que no solo se queda en lo técnico, sino que evalúa el impacto económico y organizacional de implementar esta herramienta. La autora demuestra que, con una adecuada planificación, el sistema es financieramente viable y puede mejorar notablemente los tiempos de respuesta y la eficiencia en los procesos administrativos. En resumen, el trabajo resalta cómo una gestión documental integrada y moderna contribuye a una administración pública más ágil, segura y eficiente.

Vargas Magna (2024) desarrolló la tesis Software de gestión documental para una empresa de proyectos de ingeniería, cuyo objetivo fue diseñar un sistema documental adaptado a una empresa que manejaba múltiples proyectos técnicos. La metodología aplicada incluyó el levantamiento de información sobre los procesos internos, el diseño del software y pruebas piloto con usuarios. Los resultados demostraron que el sistema mejoró el orden documental, controló versiones, facilitó la búsqueda de archivos y permitió la migración exitosa de archivos históricos. En conclusión, se evidenció que la herramienta tecnológica no solo resolvió problemas de desorganización, sino que también incrementó la productividad y la seguridad de la información, aportando un valor estratégico a la empresa.

Dorado Hurtado (2023), en su investigación Diseño de un sistema de gestión documental de la empresa Accedo Technologies, tuvo como propósito superar las deficiencias documentarias que existían por el uso de métodos informales como carpetas compartidas y hojas de excel.

La metodología empleada fue de tipo tecnológica y descriptiva, basada en entrevistas al personal, revisión de procesos internos y desarrollo de un prototipo de sistema. Los resultados evidenciaron que el sistema propuesto permitió definir roles de usuario, aplicar control de

versiones y mejorar la recuperación de información. En conclusión, el autor sostuvo que la gestión documental debía incluir no solo soluciones técnicas, sino también cambios organizacionales y culturales para garantizar la sostenibilidad del sistema a largo plazo.

Este trabajo es valioso porque demuestra que incluso en empresas tecnológicas puede haber deficiencias graves en la organización de documentos. La tesis no solo ofrece una solución técnica, sino que también considera el cambio organizacional necesario para que la gestión documental sea efectiva a largo plazo. Es un ejemplo claro de cómo una correcta administración de los documentos puede influir en la eficiencia operativa, el cumplimiento de políticas internas y la calidad del servicio prestado.

Nacionales

Valverde Alva (2024), en su tesis Implementación de un sistema de gestión documental para optimizar la administración de la información en la empresa Interamerican Service Co SAC, tuvo como objetivo mejorar la administración documental en una empresa privada. La metodología consistió en un diagnóstico inicial de los procesos administrativos, la identificación de cuellos de botella y la implementación de un sistema digital centralizado. Los resultados demostraron que el sistema redujo los tiempos de búsqueda de información y los errores administrativos, alcanzando una mejora del 70 % en la eficiencia. En conclusión, se determinó que el sistema documental generó un entorno más ordenado, eficiente y transparente, además de un cambio positivo en la cultura organizacional.

Lo interesante de este estudio es que no se queda en lo técnico. La autora también analiza cómo este cambio impacta en la cultura organizacional. Se logró que el personal adopte nuevos hábitos para el almacenamiento de documentos, que aprendan a usar el sistema

correctamente y que comprendan la importancia de mantener actualizada la documentación. El resultado fue un entorno de trabajo más ordenado, eficiente y transparente.

Martínez Saldaña (2022), en su investigación Sistema de gestión documental digital para aumentar la productividad en el área administrativa de una empresa de servicios en Trujillo, planteó como objetivo diseñar un sistema digital que incrementara la productividad administrativa. La metodología fue descriptiva y financiera, incluyendo el cálculo de indicadores como el Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR). Los resultados mostraron que las deficiencias documentarias generaban pérdidas superiores a S/ 90,000 anuales y que la propuesta era rentable, recuperando la inversión en poco más de un año. En conclusión, se determinó que el sistema no solo fue viable técnicamente, sino también económicamente, lo cual aportaba beneficios a la productividad y sostenibilidad financiera de la empresa.

Perales Antay (2024), en su tesis El sistema de gestión documental y su uso eficiente en un órgano resolutivo de una institución pública, Lima, tuvo como objetivo lograr el uso adecuado de un sistema documental ya existente pero subutilizado. La metodología incluyó encuestas internas y entrevistas que revelaron la falta de capacitación como la principal causa de ineficiencia. Los resultados evidenciaron que, tras implementar un plan de capacitación y seguimiento, se mejoró la trazabilidad de trámites, la calidad de los registros y los tiempos de gestión. En conclusión, se estableció que el éxito de la gestión documental no dependía únicamente del software, sino también de la construcción de una cultura organizacional que promoviera su uso eficiente

2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema

2.3.4.1. Gestión documentaria

La gestión documentaria comprende el conjunto de normas, técnicas y prácticas destinadas a organizar, controlar y optimizar la producción, manejo y archivo de los documentos de una institución. Su objetivo es garantizar la trazabilidad, disponibilidad y seguridad de la información en los procesos administrativos (Archivo General de la Nación del Perú [AGN], 2019). Una gestión adecuada permite reducir tiempos, evitar duplicidad de tareas y fortalecer la transparencia institucional.

Ciclo de vida del documento

El ciclo de vida documental hace referencia a las etapas que atraviesa un documento desde su creación hasta su disposición final. Estas fases incluyen: producción, recepción, tramitación, archivo de gestión, archivo intermedio y archivo histórico (Duranti & Franks, 2015). Conocer este ciclo permite establecer políticas claras sobre cuánto tiempo debe conservarse un documento y en qué soporte, físico o digital.

Clasificación documentaria

Es el proceso mediante el cual los documentos son organizados en función de su tipo, contenido, función o área generadora. Una clasificación eficiente mejora el acceso a la información, reduce el tiempo de búsqueda y facilita la auditoría interna (Cano, 2020). Es clave para asegurar una gestión coherente y sistemática.

Digitalización de documentos

Consiste en convertir documentos físicos en formatos

digitales mediante procesos de escaneo, indexación y almacenamiento en plataformas electrónicas. La digitalización es una práctica cada vez más común en entornos organizacionales porque permite mejorar la accesibilidad, evitar deterioro físico de los archivos y facilitar su uso compartido (Córdova & Pérez, 2021).

Archivo documental

El archivo documental es el lugar físico o digital donde se conservan los documentos generados por una organización. Puede ser temporal (archivo de gestión), de mediano plazo (archivo intermedio) o de conservación permanente (archivo histórico). Su organización y control son fundamentales para garantizar el acceso oportuno a la información y cumplir con obligaciones legales y contables (AGN, 2019).

2.3.4.2. Control de Gastos

Se refiere al conjunto de acciones, técnicas y procedimientos destinados a registrar, supervisar, y analizar el uso de los recursos económicos de una organización. Un buen control de gastos implica verificar que cada egreso esté debidamente sustentado, autorizado y que se haya realizado conforme a los lineamientos presupuestales (Horngren et al., 2020).

Gastos operativos (OPEX)

Los gastos operativos son aquellos asociados a la operación diaria de la empresa, tales como servicios, contratos, licencias, mantenimientos o bienes de uso recurrente. En el área de TI, este concepto es clave porque incluye pagos a proveedores tecnológicos, plataformas en la nube o soporte técnico (Sáenz, 2022).

Sustento documentario del gasto

Es la evidencia escrita (física o digital) que respalda la ejecución de un gasto. Incluye documentos como órdenes de compra, cotizaciones, informes de conformidad, facturas, y actas de recepción. Su correcta gestión asegura transparencia, evita observaciones contables y es esencial en los cierres financieros mensuales (Contraloría General de la República del Perú, 2023).

Presupuesto asignado vs. Ejecutado

Es el análisis que compara lo presupuestado con lo efectivamente gastado. Esta relación permite evaluar la eficiencia en el uso de los recursos asignados, detectar desvíos y tomar decisiones correctivas (Gonzales & Montoya, 2020).

2.3.4.3. Comprobantes de pago

Los comprobantes de pago son documentos de carácter obligatorio que acreditan la realización de una transacción comercial. En términos contables y tributarios, constituyen la evidencia documental que respalda la adquisición de bienes o la prestación de servicios, y permiten el reconocimiento del gasto para efectos financieros y fiscales. De acuerdo con la SUNAT (2021), los comprobantes son fundamentales para sustentar la deducción del gasto en el Impuesto a la Renta y acreditar el crédito fiscal del Impuesto General a las Ventas (IGV).

Los tipos de comprobantes de pago reconocidos por la normativa peruana incluyen: facturas, boletas de venta, recibos por honorarios, tickets o cintas emitidas por máquinas registradoras, y otros documentos autorizados por la SUNAT.

La Resolución de Superintendencia N.º 007-99/SUNAT, que aprueba el Reglamento de Comprobantes de Pago, establece que estos deben contener elementos obligatorios como número de RUC del emisor, datos del adquirente, detalle de la operación, fecha, y montos gravados y exonerados, entre otros.

En el entorno empresarial actual, especialmente a partir de la masificación del sistema de emisión electrónica, el uso de comprobantes digitales se ha vuelto normativamente obligatorio y técnicamente indispensable. Según Guerra (2020), el uso de comprobantes electrónicos no solo agiliza los procesos administrativos, sino que mejora el control financiero y la trazabilidad de las operaciones, facilitando su revisión por parte de las áreas contables y de auditoría.

En el caso del Área de Tecnología de la Información de empresas como de la aseguradora, los comprobantes de pago no solo cumplen una función tributaria, sino que también permiten registrar y validar adquisiciones tecnológicas como licencias de software, servicios en la nube, consultorías externas o mantenimiento de equipos. La existencia de estos comprobantes, correctamente archivados y vinculados a sus respectivos contratos u órdenes de compra, es imprescindible para el sustento del gasto operativo mensual. La falta de estos documentos o su desorganización puede impedir el reconocimiento oportuno del gasto y afectar negativamente el cierre financiero de cada periodo.

Adicionalmente, la SUNAT exige que los comprobantes electrónicos sean almacenados y puestos a disposición de manera segura, ya sea en formato XML o PDF, lo que implica que las áreas responsables —como Tecnología de Información — deban implementar soluciones digitales de almacenamiento estructurado y acceso restringido (SUNAT, 2021). Este punto refuerza la necesidad de una gestión documentaria efectiva y

automatizada que garantice que todos los comprobantes estén debidamente respaldados y disponibles para su validación contable.

2.3.4.4. Provisiones mensuales

Las provisiones mensuales son asientos contables que reconocen la existencia de obligaciones o gastos devengados dentro de un periodo, aun cuando estos no hayan sido cancelados ni facturados. Su propósito es asegurar que los estados financieros reflejen razonablemente la situación económica de la empresa en el mes correspondiente, en cumplimiento del principio de devengo. Según la NIC 37 - Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes (IASB, 2020), una provisión debe registrarse cuando exista una obligación presente derivada de hechos pasados, sea probable una salida de recursos y pueda estimarse confiablemente el importe.

En el contexto de Tecnología de Información, los gastos mensuales por servicios tercerizados, licencias en curso o mantenimientos no siempre coinciden con la recepción de la factura. Por ello, es necesario registrar provisiones respaldadas con documentos como órdenes de servicio, actas de conformidad o correos de aceptación del trabajo. De acuerdo con Velásquez (2021), las provisiones mal sustentadas o no registradas pueden generar una subestimación del gasto real, distorsionando la rentabilidad operativa del área.

El Plan Contable General Empresarial (PCGE), en su cuenta 46 (Provisiones), indica que estos registros deben basarse en evidencia documentaria válida, aún si el comprobante de pago no ha sido emitido. Esto resalta la importancia de que el Área de TI mantenga una gestión documentaria robusta y actualizada, capaz de soportar las provisiones necesarias y garantizar la consistencia de los cierres mensuales.

2.3.4.5. Control y Monitoreo del Gasto

El control del gasto es un proceso gerencial y técnico que consiste en supervisar que los recursos financieros de una organización se utilicen de manera eficiente, conforme al presupuesto y con base en documentación que permita su validación y seguimiento. Por su parte, el monitoreo implica la revisión continua de los niveles de ejecución del gasto, con el objetivo de detectar desvíos, prever riesgos y tomar decisiones correctivas de forma oportuna.

De acuerdo con la Contraloría General de la República del Perú (2019), todo egreso debe contar con un sustento documentario claro, completo y verificable, como parte de un sistema de control interno eficaz. El incumplimiento de esta premisa genera observaciones en auditorías internas y externas, y pone en riesgo la salud financiera institucional.

Según Aguilar y Ramírez (2022), el control de gastos en áreas técnicas como Tecnología de Información se vuelve más complejo por la naturaleza intangible y especializada de sus adquisiciones. Por ello, es indispensable que todo gasto esté alineado con políticas internas y respaldado por una gestión documentaria bien estructurada. Este control no solo mejora la transparencia, sino que también contribuye a optimizar los tiempos de cierre contable y reduce reprocesos administrativos.

En suma, una adecuada gestión documentaria permite ejercer un monitoreo proactivo del gasto, al centralizar, digitalizar y ordenar los documentos clave que sustentan cada operación financiera. Esto mejora la coordinación entre áreas, permite cumplir plazos fiscales y fortalece la gobernanza organizacional.

2.3.4.6. Tecnologías de la información

Es el área encargada de gestionar la infraestructura tecnológica, sistemas de información, ciberseguridad y soporte técnico de una organización. También participa en la planificación y control del presupuesto destinado a servicios y proyectos tecnológicos (Turban et al., 2018).

Procesos administrativos en Tecnología de Información

Incluyen todas las actividades de soporte que no son técnicas directamente: elaboración de órdenes de compra, validación de facturas, control presupuestal, seguimiento de contratos y gestión de proveedores. Estos procesos requieren un manejo documental ordenado para evitar observaciones o pérdidas de información (Ramírez & Lazo, 2022).

Automatización documentaria

Se refiere al uso de herramientas digitales para gestionar el flujo de documentos, como sistemas ERP, BPM o GED. La automatización reduce la carga operativa, mejora la trazabilidad y permite el seguimiento en tiempo real de las gestiones administrativas (García & Bravo, 2021).

2.4.Metodología y procedimientos

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo del presente trabajo de suficiencia profesional, se utilizaron diversas técnicas e instrumentos que fueron fundamentales para proseguir con los planteamientos propuestos. Las que tuvieron mayor relevancia fueron la recopilación de documentos, ya que son muy indispensables en la revisión del control de gastos.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), la observación es una técnica que permite recopilar información directamente del fenómeno estudiado, a través de una percepción sistemática y estructurada. Esta técnica se utilizó para analizar los procesos operativos en el área de cuentas por pagar, identificando flujos de trabajo, puntos críticos y oportunidades de mejora en la organización. La observación fue clave para comprender de manera directa las dinámicas internas y los desafíos asociados a la gestión financiera.

La presente investigación se delimita en el campo contable y se basara en el impacto del control de gastos, asimismo se ha decidido para su realización una investigación de tipo No experimental- descriptivo con un enfoque cualitativo basada en la experiencia profesional de la autora.

Un estudio es considerado descriptivo cuando busca observar y detallar el comportamiento del sujeto de estudio sin afectar el desarrollo de este. Según Matos G. & Ponce M. (2016), indica que un estudio se considera descriptivo cuando se enfoca en detallar las propiedades, características y perfiles significativos de personas, grupos, comunidades u otros fenómenos que están siendo analizados. Además, este tipo de investigación intenta aclarar las variables con el fin de pronosticar un panorama y procedimiento.

El diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular las variables, mayormente se basa en la observación de los fenómenos, por lo que el impacto en el control de gastos se ha fundamentado en eventos reales que estimulan la actividad de la empresa.

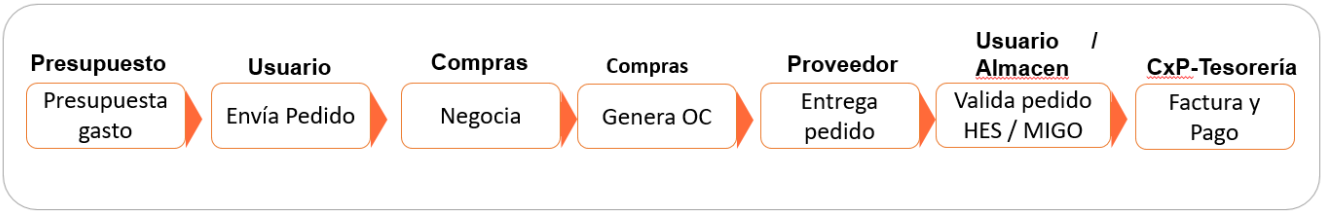
2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso

a. Identificación del problema

En el caso específico de la gerencia de Tecnología de Información de la empresa aseguradora, se ha identificado que existen deficiencias en la gestión documentaria que impactan negativamente en el control de gastos. Estas deficiencias se manifiestan en la dispersión de información, demoras en la entrega de sustentos, duplicidad de archivos, falta de estandarización en formatos y registros incompletos. Estas condiciones dificultan el seguimiento preciso de las órdenes de compra, generan observaciones en los procesos de validación presupuestal y afectan la eficiencia durante los cierres mensuales de OPEX. Asimismo, la ausencia de una estructura documental clara impide tener visibilidad en tiempo real sobre los compromisos financieros adquiridos, lo que representa un riesgo para la toma de decisiones.

.

Figura 4-Flujo del gasto

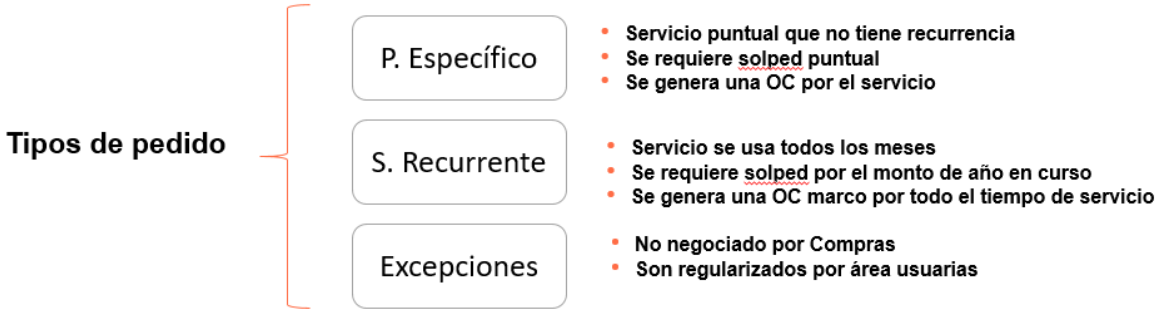


Nota:elaboracion propia

Tipos de Órdenes de Compra:

- Orden de Compra Estándar:1 OC puntual
- Orden de Compra Marco: 1 OC por todo el tiempo del contrato, 1, 2 3 – 5 años

Figura 5-Tipos de pedidos



Nota:elaboracion propia

Después de realizar el pedido solicitado por el usuario correspondiente el área de compras lanza una licitación con tres proveedores como mínimo, esta negociación toma aproximadamente dos a tres meses en el cierre de este proceso. Posterior a ello, compras solicita al equipo de gobierno de Tecnología de Información verificar si los montos indicados en la propuesta económica por el proveedor final, no exceden al presupuesto designado por cada partida, cuando se cuenta

con la aprobación por el área de Gobierno que controla los gastos del gerencia de Tecnología de la Información, se solicita la creación de la OC marco y/o derivada.

Tipos de Órdenes de Compra:

- **Orden de Compra Marco:** Proceso que se registra en SAP para las compras plurianuales de los activos, bienes o servicios negociados por el área de Compras. Existen 2 tipos OC Marco

  i. Por cantidad: se registra la compra de una determinada cantidad de bienes o servicios y se agrega el precio unitario por ítem.

  ii. Por importe bolsa: se registra la compra de bienes o servicios valorizados, proyectando su uso a un determinado tiempo, 1, 2, 3 o más años. El registro es una sola vez durante el tiempo del contratado.

  Precisiones:

  i. El formato de requerimiento de OC marco completo debe ser enviado vía email a compras para que el comprador asignado genere la OC marco, el email o formato debe tener el VB del área de presupuestos.
  ii. En la OC marco se realiza la distribución e imputación del servicio/bien/activo de acuerdo a la solped enviada.
  iii. La OC marco puede ser de activos, bienes o servicios.
  iv. La OC marco es interna, no la recibe el proveedor.

v. Las OC marco empezará con el correlativo N° 46.
vi. Las modificaciones de OC marco se debe hacer por medio de adendas con aprobación del área de Presupuestos.
vii. La OC marco de activos se genera con un código de activo genérico.

- **Orden de Compra Derivada:** Se genera a partir de una OC marco liberada, entro de un periodo contable habilitado debido a que lee presupuesto, esta OC puede ser generada para mayor eficiencia 1 vez al año, según el consumo proyectado anual, o se puede generar mensualmente en casos de excepción.

i. La generación de OC derivada debe ser de acuerdo al presupuesto actual (del periodo vigente, durante el año contable).
ii. La OC derivada sí la recibe el proveedor.
iii. Los usuarios SAP solo podrán generar OC derivada de sus respectivas áreas y siempre que se cuente con presupuesto habilitado.
iv. Caso de imputación OI o CECO de LPG y LPV, activos y cualquier OC: se genera OC derivada por la transacción Me21n.
v. La OC derivada de activos se genera con un código de activo específico.

Responsabilidades:

Usuario del área que solicita la compra:

- Enviar a Compras la SOLPED por el año en curso que incluye presupuesto, código de servicio, cecos, N° de OC interna, etc. Dicha información debe llevar la validación del área Presupuestal.

- Generar las OC Derivadas anuales o mensuales según el periodo contable habilitado hasta diciembre del año en curso.
- Hacer seguimiento a sus servicios mediante reportes en SAP (transacción ZMMP0003).
- El usuario no podrá solicitar negociaciones/licitaciones sin validar el presupuesto aprobado, cuenta, Ceco.

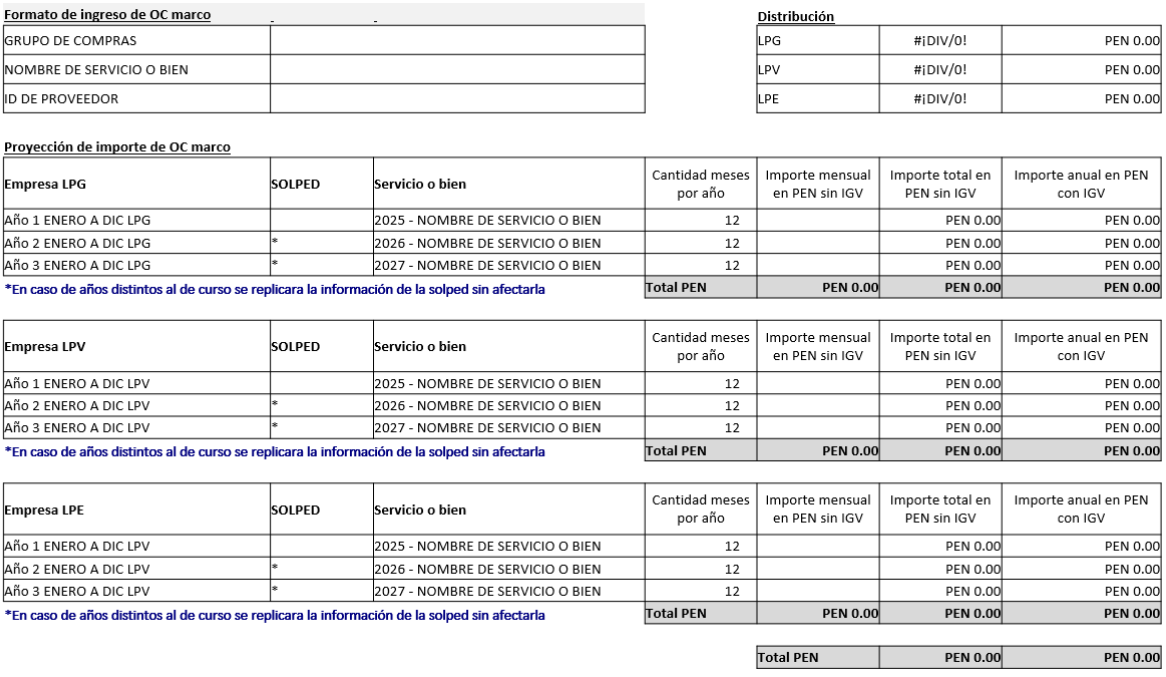
Área de Compras:

- Elaborar en SAP la OC Marco, con la negociación cerrada y formato de registro de OC marco.
- Hacer seguimiento a liberaciones de OC marco.

Presupuestos:

- Coordinar con el usuario SAP los importes presupuestados en cuentas, Ceco, Objeto PA, previo a la solicitud/cierre de negociación.

Figura 6-Formato de Orden de Compra Marco



Formato de ingreso de OC marco

GRUPO DE COMPRAS	
NOMBRE DE SERVICIO O BIEN	
ID DE PROVEEDOR	

Distribución

LPG	#¡DIV/0!	PEN 0.00
LPV	#¡DIV/0!	PEN 0.00
LPE	#¡DIV/0!	PEN 0.00

Proyección de importe de OC marco

Empresa LPG	SOLPED	Servicio o bien	Cantidad meses por año	Importe mensual en PEN sin IGV	Importe total en PEN sin IGV	Importe anual en PEN con IGV
Año 1 ENERO A DIC LPG		2025 - NOMBRE DE SERVICIO O BIEN	12		PEN 0.00	PEN 0.00
Año 2 ENERO A DIC LPG	*	2026 - NOMBRE DE SERVICIO O BIEN	12		PEN 0.00	PEN 0.00
Año 3 ENERO A DIC LPG	*	2027 - NOMBRE DE SERVICIO O BIEN	12		PEN 0.00	PEN 0.00
*En caso de años distintos al de curso se replicara la información de la solped sin afectarla			Total PEN	PEN 0.00	PEN 0.00	PEN 0.00

Empresa LPV	SOLPED	Servicio o bien	Cantidad meses por año	Importe mensual en PEN sin IGV	Importe total en PEN sin IGV	Importe anual en PEN con IGV
Año 1 ENERO A DIC LPV		2025 - NOMBRE DE SERVICIO O BIEN	12		PEN 0.00	PEN 0.00
Año 2 ENERO A DIC LPV	*	2026 - NOMBRE DE SERVICIO O BIEN	12		PEN 0.00	PEN 0.00
Año 3 ENERO A DIC LPV	*	2027 - NOMBRE DE SERVICIO O BIEN	12		PEN 0.00	PEN 0.00
*En caso de años distintos al de curso se replicara la información de la solped sin afectarla			Total PEN	PEN 0.00	PEN 0.00	PEN 0.00

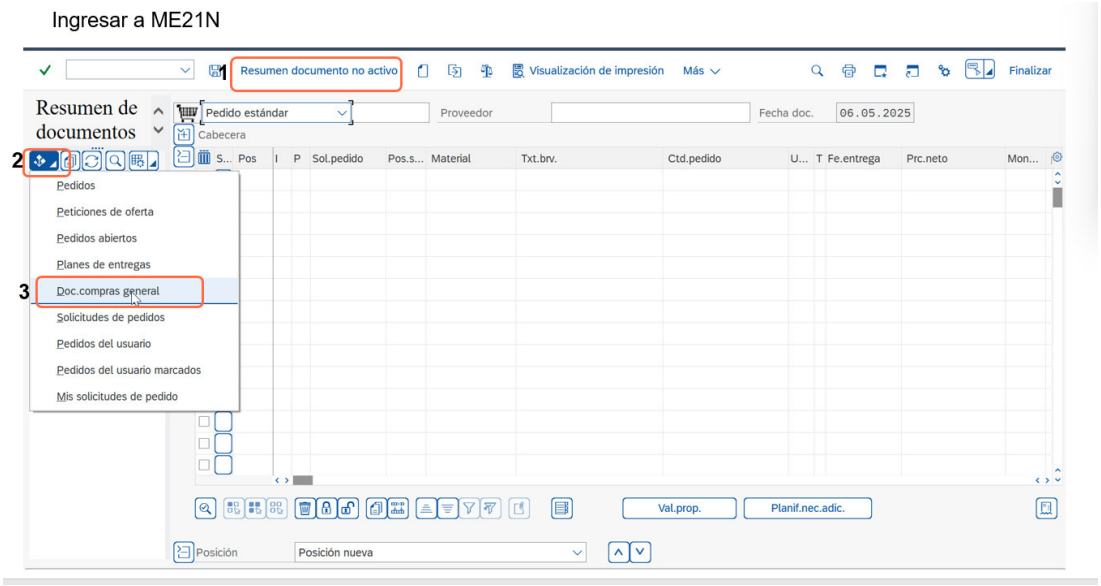
Empresa LPE	SOLPED	Servicio o bien	Cantidad meses por año	Importe mensual en PEN sin IGV	Importe total en PEN sin IGV	Importe anual en PEN con IGV
Año 1 ENERO A DIC LPV		2025 - NOMBRE DE SERVICIO O BIEN	12		PEN 0.00	PEN 0.00
Año 2 ENERO A DIC LPV	*	2026 - NOMBRE DE SERVICIO O BIEN	12		PEN 0.00	PEN 0.00
Año 3 ENERO A DIC LPV	*	2027 - NOMBRE DE SERVICIO O BIEN	12		PEN 0.00	PEN 0.00
*En caso de años distintos al de curso se replicara la información de la solped sin afectarla			Total PEN	PEN 0.00	PEN 0.00	PEN 0.00

Total PEN	PEN 0.00	PEN 0.00

Nota:elaboracion propia

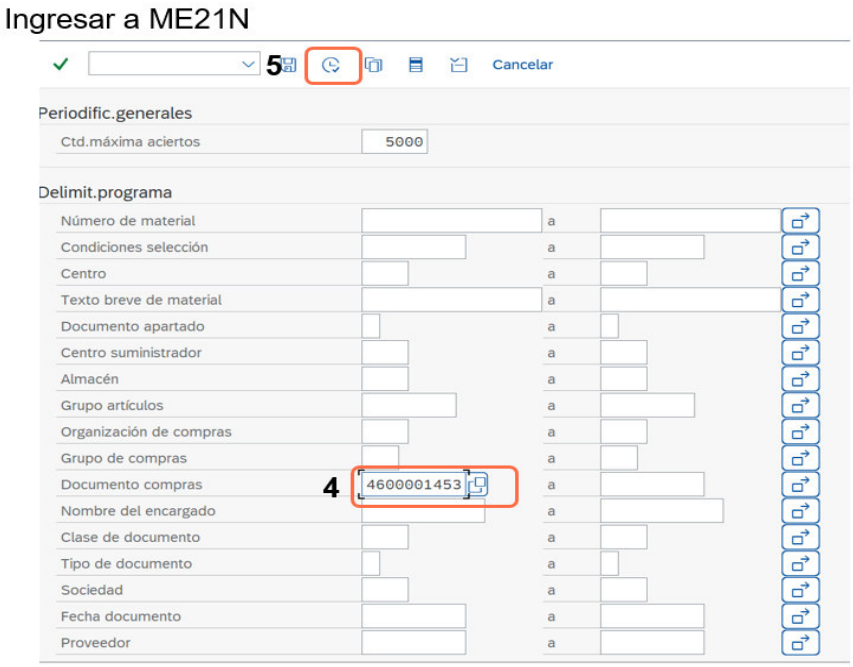
Generación de Orden de Compra derivada:

Figura 7-Creacion de OC derivada en SAP



Nota:elaboracion propia

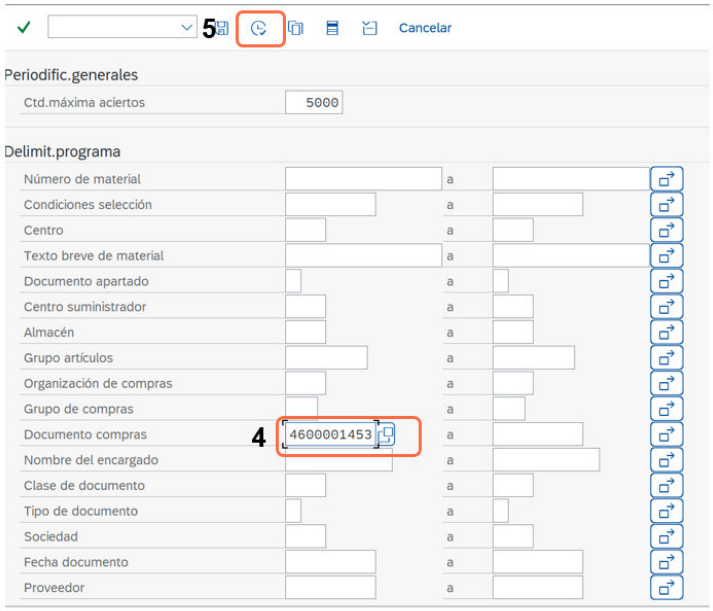
Figura 8- Creación de OC derivada en SAP



Nota:elaboracion propia

Figura 9- Creación de OC derivada en SAP

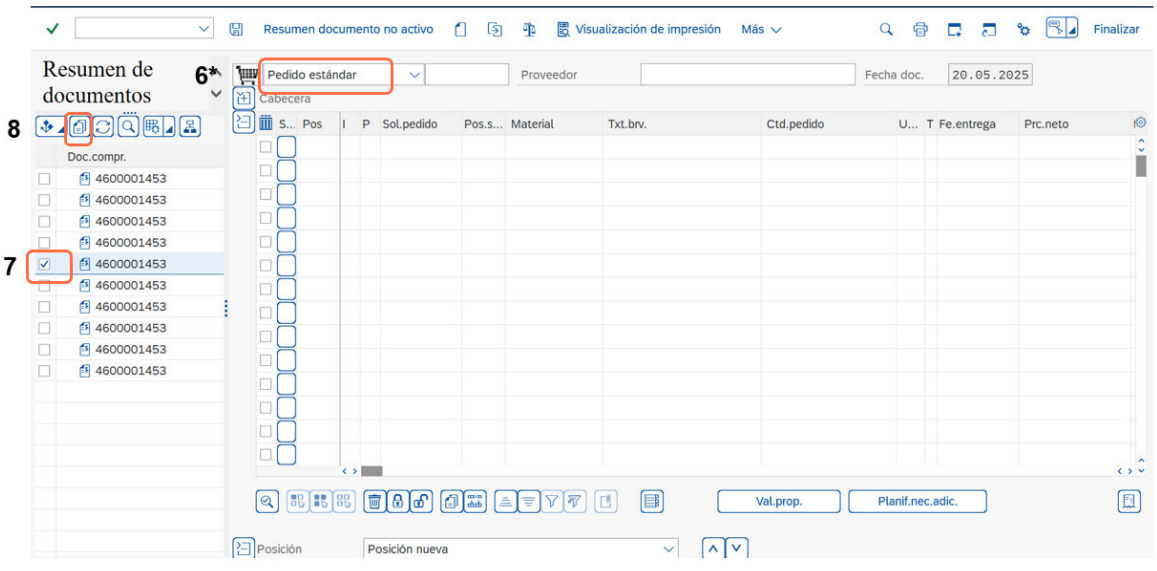
Ingresar a ME21N



Nota:elaboracion propia

Figura 10- Creación de OC derivada en SAP

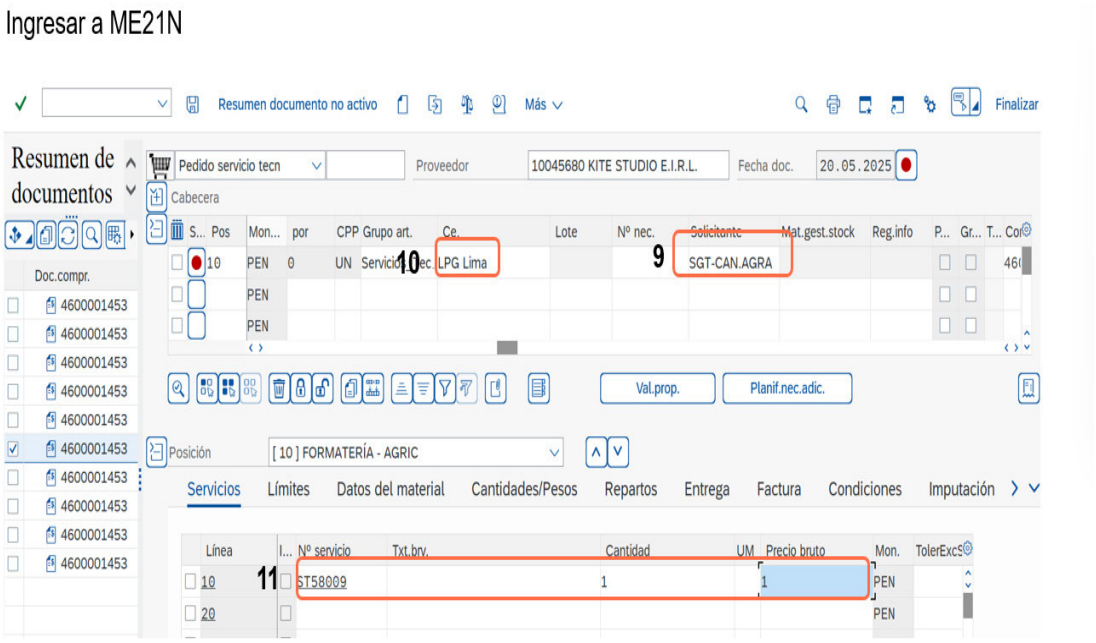
Ingresar a ME21N



* Del desplegable deben seleccionar el servicio que corresponda

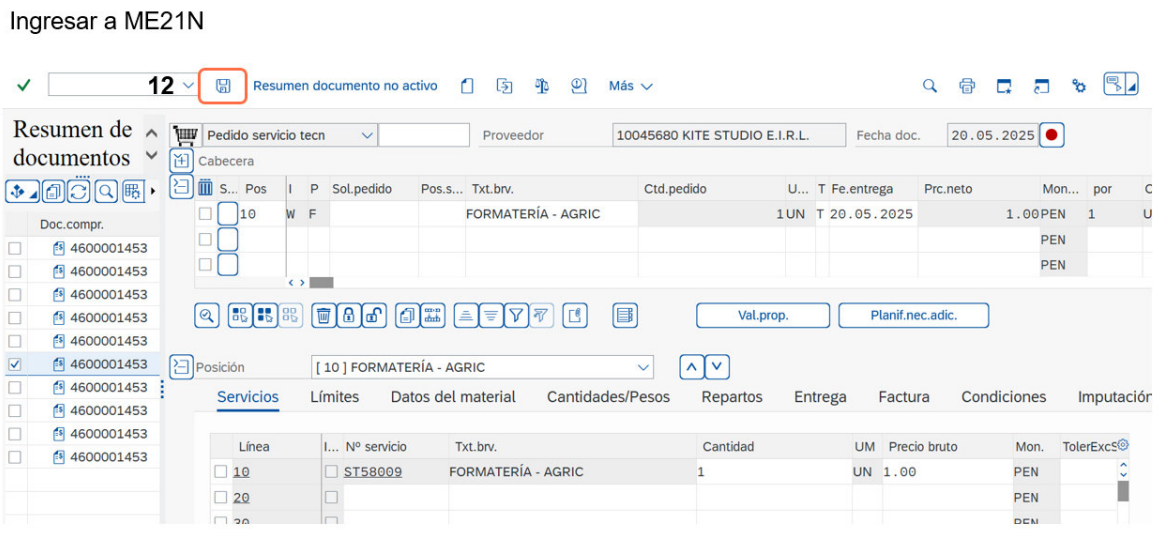
Nota:elaboracion propia

Figura 11- Creación de OC derivada en SAP



Nota:elaboracion propia

Figura 12- Creación de OC derivada en SAP



Nota:elaboracion propia

Posterior a la creación de la orden de compra derivada, el equipo de gobierno de Tecnología de la Información , solicitada el envió de las actas de conformidad al usuario que solicito la compra del bien y/o servicio, con el fin de asegurar que el servicio en este caso, se realizó de manera correcta y oportuna de acuerdo al contrato firmado por la empresa aseguradora y su proveedor.

Figura 13- Acta de conformidad de servicios



Royal Systems	ACTA DE ACEPTACIÓN	
	RENOVACION SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS APLICATIVOS DEL ERP SPRING	

ACTA DE ACEPTACIÓN

Por medio de la presente se da conformidad a la Renovación de Soporte y mantenimiento de los aplicativos del ERP SPRING con Royal System es el partner oficial de Spring en Perú. El software es manejado con el área de gestión humana para gestionar planillas, control de asistencia, spring net, aprobaciones y auditorías.

Vigencia de la renovación:

15 Jun 2024 a 14 Jun 2025 : $ 7,830.00
15 Jun 2025 a 14 Jun 2026 : $ 7,830.00

Distribución de las horas entre compañías:

Con la aceptación del acta de conformidad se procederá con las gestiones correspondientes.

Karin Díaz Millones
LÍDER TÉCNICO – SPV TRANSVERSALES Y SOPORTE DE NEGOCIO

El equipo de gobierno crea las Hojas de entradas de servicio en SAP y se envía al proveedor estos documentos, pues el equipo de cuentas por pagar además del envió de las facturas pide los siguientes adjuntos: XML del comprobante, CDR del comprobante, HES y/o guía de remisión.

Figura 14- Creación de HES en SAP

Pedidos/Hojas de entrada	Proveedor	Doc.compr.	Posici...	Hoja entr.	Valor net
Lic. CASB Netskope 10jul25-09jul26	SECURESOFT CORF	4500097037	50		0.0
Lic. CASB Netskope 10jul25-09jul26		4500097037	50	1000252191	41,670.7
Lic. CASB Netskope 10jul25-09jul26	SECURESOFT CORF	4500097037	60		0.0
Lic. CASB Netskope 10jul25-09jul26		4500097037	60	1000252193	41,670.7

Pedidos/Hojas de entrada	Proveedor	Doc.compr.	Posici...	Hoja entr.	Valor neto
40 Lic.PAM CyberArk 01jun25-28feb26	SECURESOFT CORF	4500097115	10		0.00
40 Lic.PAM CyberArk 01jun25-28feb		4500097115	10	1000252197	9,280.00
40 Lic.PAM CyberArk 01jun25-28feb26	SECURESOFT CORF	4500097115	20		0.00
40 Lic.PAM CyberArk 01jun25-28feb		4500097115	20	1000252199	9,280.00

Figura 15- Hoja de entrada de Servicio

Empresa
TELEFONICA DEL PERU SAA
CALLE DEAN VALDIVIA 148 INT 201
LIMA-SAN ISIDRO

Hoja de entrada de servicios

1

Número/Fecha
1000252463 / 24.07.2025
Posición pedido/Fecha
4500095188/10 / 21.03.2025

Su nº proveedor según n/criterio
22005100

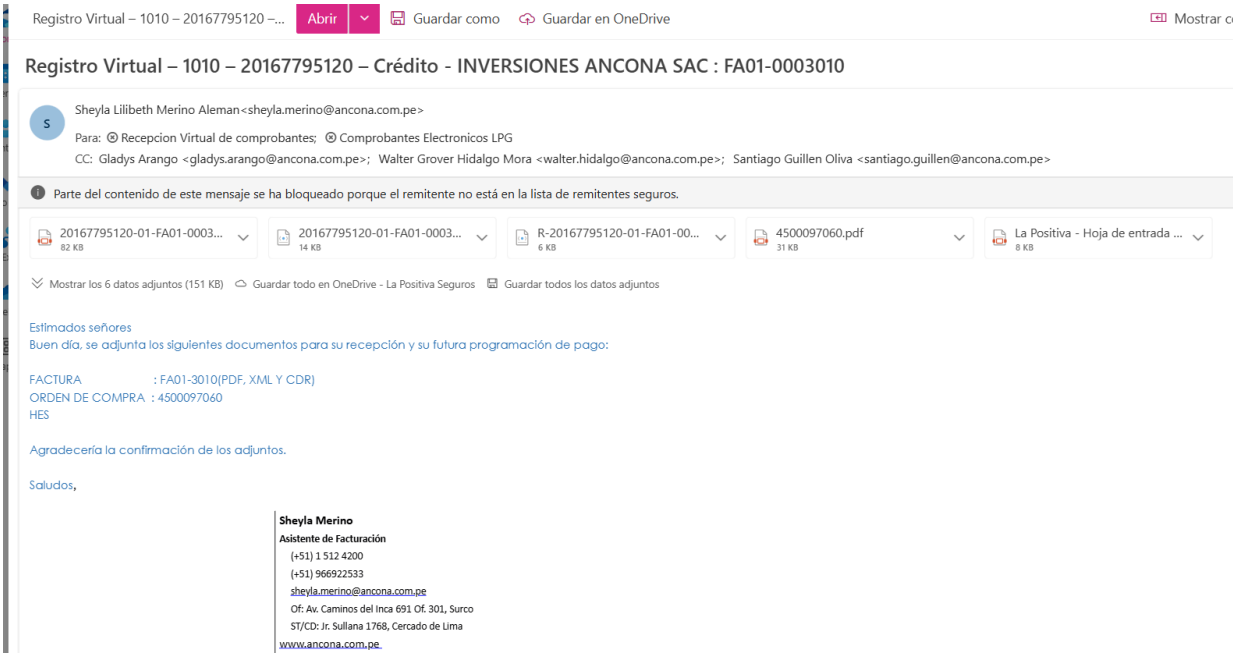
abril

Línea	Servicio	Denominación Cld.. Unidad	Precio unitario PEN	Valor neto PEN
10	4000095 Lín.planificación 10 887.280	SERVICIO OUTSOURCING UN	1.00	887.28

Valor total sin IVA PEN 887.28

Para terminar el flujo de compras, el proveedor envió sus facturas y sus adjuntas indicadas a través de los correos, se tiene un plazo de 48 horas para la confirmación al proveedor del registro o rechazo del comprobante.

Figura 16- Envió de facturas del proveedor



b. Análisis del marco normativo

- **Ley N.° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General**

  Esta ley establece los principios y reglas que rigen los procedimientos administrativos en entidades públicas, pero muchas de sus disposiciones son referenciales para el sector privado en temas de documentación y formalidad. En particular, su artículo 25 establece la obligación de contar con documentos fehacientes que respalden toda actuación administrativa, y su artículo 33 destaca la validez del documento digital, lo cual respalda el uso de plataformas electrónicas para sustentar actos administrativos.

  Siendo una empresa de seguros una privada, al tiene regulaciones aseguradoras y financieras, debe garantizar que toda actuación administrativa esté adecuadamente sustentada. En el área de Tecnología de la Información, esto implica que cada gasto tenga un sustento documental válido, conforme a lo dispuesto por esta norma.

- **Ley N.ª 29733 – Ley de Protección de Datos Personales**

  Regula el tratamiento de los datos personales contenidos en los archivos documentarios físicos y digitales. Cualquier sistema de gestión documental que almacene datos de proveedores, contratos, órdenes de compra o archivos de Tecnología de la Información debe cumplir esta ley, garantizando confidencialidad, integridad y acceso restringido a la información sensible.

  La gestión documentaria del Área de Tecnología de la Información puede involucrar contratos con proveedores

tecnológicos, datos personales de consultores u órdenes de servicio. Por tanto, cualquier mejora documental debe considerar medidas de seguridad y custodia conforme a esta ley.

- **Directiva N.º 005-2021-AGN/DN – Gestión Documental en Entidades Públicas**

Emitida por el Archivo General de la Nación, esta directiva establece los lineamientos para una correcta gestión de documentos físicos y digitales. Aunque está dirigida al sector público, muchas empresas privadas la usan como referencia técnica, especialmente en cuanto a clasificación, organización, archivo y conservación documental.

La empresa de seguros puede adoptar principios de esta directiva para estandarizar sus prácticas documentarias internas en el Área de TI, como, por ejemplo: definir responsables de archivo, establecer tiempos de conservación y aplicar formatos unificados para sustentos de gasto.

- **Normas de Control Interno (Resolución N.º 149-2019-CG)**

Estas normas son emitidas por la Contraloría General de la República y aplican también al sector privado cuando se trata de asegurar transparencia y eficiencia en el uso de recursos. Dentro de estas normas, se establece la necesidad de contar con registros documentarios confiables para toda ejecución de gastos y para prevenir riesgos financieros.

El área de Tecnología de la Información de la aseguradora

debe contar con procesos documentarios sólidos que respalden sus desembolsos. Un mal manejo de los documentos puede vulnerar los principios de control interno, generar reprocesos y observaciones en auditorías.

- **Normativa SUNAT – Comprobantes de pago electrónicos y sustentos contables**

La SUNAT establece la obligatoriedad del uso de comprobantes electrónicos y detalla los requisitos que deben cumplir los documentos sustentatorios de gastos (como facturas, órdenes de compra, informes de conformidad). Además, regula los plazos y formatos para su validez tributaria.

La gestión documentaria debe contemplar el registro adecuado de comprobantes electrónicos, informes y sustentos de gasto del Área de Tecnología de la Información, ya que de ello depende la validación y deducción de los costos ante SUNAT y auditorías internas.

c. Construcción de la alternativa de solución

Se propuso a la compañía las siguientes alternativas de solución respecto al problema identificado

Se recomendó a la organización realizar el Implementación de un sistema digital centralizado para gestión documentaria, diseñando e implementando un repositorio digital estructurado donde se almacenen, clasifiquen y controlen todos los comprobantes de pago y documentos asociados a los gastos del área (órdenes de compra, actas de conformidad, cotizaciones, contratos, etc.).

También se sugirió que la automatización del flujo de

aprobación y validación de gastos mediante herramientas digitales, donde se utilice formularios electrónicos y flujos de aprobación automatizados (por ejemplo, con Power Automate, SAP Workflow u otro sistema corporativo) que alerten y registren en tiempo real cada etapa del proceso de gasto

La aplicación de estas alternativas de solución permitirá reducir significativamente los vacíos documentarios, mejorar el control del presupuesto operativo del área de TI y facilitar el cumplimiento de auditorías internas y externas. Además, fortalecerá la transparencia, disminuirá el tiempo de validación de gastos y evitará observaciones durante los cierres mensuales y trimestrales.

Con esta intervención, se busca convertir la gestión documentaria en una herramienta de control y soporte estratégico, en lugar de una simple carga operativa. Así, se optimizará la administración del gasto en el área de Tecnología de la Información y se contribuirá al cumplimiento eficiente de los objetivos financieros de la empresa.

d. Aplicación de la propuesta o tratamiento identificado

Después de haber realizado esas propuestas a la empresa asegurada, se aplicaron las siguientes:

El equipo de Gobierno realizo una revisión de todo el periodo 2024 sobre el control de gastos, y se verifico que el retraso en el envió de actas de conformidad y/o aprobaciones de los gerentes para la cual elevaron las provisiones de manera mensual en apropiadamente en 500,000 soles. Con ello se genera importantes impactos negativos tanto en el plano financiero como operativo de la empresa, como:

i. Distorsión de la información financiera

Uno de los principales efectos de las provisiones excesivas es la sobreestimación del gasto en los informes mensuales y trimestrales. Al registrar provisiones que no cuentan con el sustento documental correspondiente (factura, orden de compra o acta de conformidad), se inflan los resultados del periodo, lo que afecta la precisión de los estados financieros. Esto distorsiona los indicadores clave de gestión, como la ejecución presupuestal, la rentabilidad por unidad y el análisis del gasto real frente al planificado.

ii. Riesgo de duplicación del gasto

Cuando una provisión no está adecuadamente vinculada a su respectivo comprobante de pago, existe el riesgo de que, al momento de su ingreso contable definitivo, se duplique el gasto, ya que el sistema puede registrar tanto la provisión como la factura sin haber eliminado o reversado el asiento original. Esta situación genera errores contables que deben ser corregidos manualmente y que pueden tener consecuencias fiscales si no se detectan a tiempo.

iii. Observaciones en auditorías internas o externas

Las provisiones sin respaldo documental representan una debilidad del control interno, lo que puede ser detectado por auditorías internas, externas o por la propia SUNAT. Estas observaciones no solo afectan la imagen del área auditada (en este caso, Tecnología de la Información), sino que también pueden derivar en multas, ajustes tributarios o recomendaciones que afectan la continuidad de ciertos procesos financieros.

iv. Desalineación entre ejecución presupuestal y realidad operativa

El área de Tecnología de la Información puede aparentar un nivel alto de ejecución presupuestal debido al monto elevado de

provisiones, cuando en realidad no se han ejecutado ciertos servicios o adquisiciones. Esto afecta la planificación financiera, ya que se proyecta un uso de recursos que no necesariamente se ha concretado, impidiendo una asignación correcta de presupuestos en los siguientes meses.

v. Incremento en la carga administrativa y reprocesos

La generación de provisiones sin documentos de respaldo obliga al personal contable a realizar revisiones posteriores, solicitudes de regularización y correcciones contables. Esto aumenta la carga de trabajo operativo, genera reprocesos y retrasa los cierres mensuales, lo que afecta el cumplimiento de cronogramas contables corporativos.

vi. Pérdida de confianza entre áreas

Cuando las provisiones no se sustentan oportunamente, otras áreas como Finanzas, Contabilidad o Control Interno pueden perder confianza en la gestión del área de Tecnología de la Información, considerándola poco rigurosa en sus procedimientos. Esto deteriora la coordinación interdepartamental, dificulta aprobaciones futuras y puede limitar la autonomía del área para gestionar su presupuesto.

Por otro lado, la Gerencia Corporativa de Tecnología de Información evalúo la posibilidad de iniciar unas compras de software de mayor integración y acceso de manera online para todos los usuarios que participen en el flujo de compras.

2.5.Resultados de la actividad

2.5.1. Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos

a. Identificación del problema

Para poder realizar este TSP hemos aplicado el análisis de datos debido a que en el 2024 específicamente en los meses de mayo a noviembre se identificaron más de medio millón de soles en provisiones, cuyo principal obstáculo fue una gestión documental ineficiente.

Tras evaluar diversas alternativas, se concluye que la automatización del flujo de aprobación, validación y archivo de documentos vinculados al gasto es la alternativa más efectiva para mejorar la gestión documentaria y reducir las provisiones indebidas. Esta solución no solo optimiza los tiempos operativos, sino que también fortalece el control interno, mejora la trazabilidad documental y reduce significativamente el margen de error humano, lo cual genera beneficios sostenibles a largo plazo.

Las altas provisiones mensuales no son solo un asunto contable, sino que reflejan fallas estructurales en la gestión documentaria y en los flujos de control interno. En el caso del Área de Tecnología de la Información de la empresa de seguros, esta situación puede tener un impacto acumulativo que perjudica la transparencia financiera, la eficiencia operativa y la reputación organizacional. Por ello, mejorar la gestión documentaria es clave para asegurar un control adecuado del gasto y reducir el volumen de provisiones innecesarias.

2.5.2. Análisis de las alternativas de solución

La implementación del software de automatización del flujo de aprobación y validación de gastos mediante herramientas digitales.

Esta alternativa consiste en el diseño e implementación de un sistema automatizado para gestionar el flujo de documentos relacionados al gasto operativo del Área de Tecnologías de la Información. El objetivo es asegurar que cada etapa —desde la solicitud del servicio hasta la provisión contable— se realice con respaldo documental en tiempo real, minimizando errores humanos y retrasos por registros manuales.

El sistema puede estar basado en herramientas digitales que la empresa ya utiliza o puede integrar fácilmente, como Microsoft Power Automate, SharePoint, SAP Workflow, Google Forms con App Script, o cualquier sistema ERP corporativo.

Etapas del flujo automatizado propuesto

1. **Registro electrónico de solicitud de gasto**

- El usuario del Área de TI completa un formulario digital con los datos del servicio requerido, proveedor, tipo de gasto y adjunta documentos preliminares (cotización, contrato, etc.).

- El formulario se guarda automáticamente en una base estructurada.

2. **Aprobación automática con validación de campos obligatorios**

- El flujo no avanza si no se adjuntan los documentos necesarios (por ejemplo, orden de compra previa o contrato firmado).

- Las aprobaciones se notifican vía correo electrónico con botones de validación directa.

3. **Generación de notificaciones y recordatorios automáticos**

- El sistema envía alertas a responsables si hay pendientes sin resolver o si se aproxima el cierre mensual sin documentación de sustento.

- Cada gasto en proceso tiene un ID único para facilitar trazabilidad.

4. **Adjunto obligatorio de comprobante de pago al momento de su recepción**

- Al ingresar el comprobante (factura electrónica o recibo por honorarios), el sistema lo vincula automáticamente al gasto ya registrado.

- La provisión contable puede generarse automáticamente o con validación por Finanzas.

5. **Almacenamiento y clasificación automática en repositorio digital**

- Todos los documentos cargados se archivan por código de gasto, mes y proveedor, lo que permite acceso ordenado y auditoría posterior.

Ventajas:

- Reducir los errores por omisión o duplicidad en el sustento de gastos.
- Asegurar que ningún gasto se registre sin contar con el comprobante de pago ni los documentos complementarios exigidos.
- Agilizar los procesos de provisión contable mensual, reduciendo el margen de error humano.
- Disminuir la dependencia del correo electrónico o de gestiones manuales dispersas.
- Fortalecer la trazabilidad de todo el ciclo de gasto desde su solicitud hasta su registro contable.

Desventajas:

- Alta dependencia de la infraestructura tecnológica y soporte Tecnología de la Información.
- Requiere parametrización inicial y prueba piloto antes de expandirse.

2.5.3. Discusión de las alternativas de solución

Para el autor González Alarcón (2020), en su tesis titulada "Gestión documental y su incidencia en la calidad del gasto público

en una entidad del Estado – Lima, 2020." identificó que una gestión documental desorganizada y sin trazabilidad generaba dificultades en la ejecución presupuestal, afectando el cierre mensual y la presentación de informes financieros. Como solución, propuso digitalizar los procesos administrativos mediante plataformas internas que permitieran adjuntar y revisar documentos en línea.

La experiencia documentada por González refuerza que, incluso en entidades públicas, el paso a la digitalización mejora la calidad del gasto y reduce la necesidad de ajustes posteriores, lo cual coincide con los beneficios esperados en el caso del Área de TI de empresa aseguradora.

El autor Ríos Escalante (2021) en su tesis titulada "La gestión documentaria y su relación con el control de gastos en una empresa del sector servicios – Lima Metropolitana." el autor concluye que la gestión ineficiente de documentos, especialmente la tardía entrega de comprobantes y su mal archivo, generaba provisiones excesivas que distorsionaban el análisis del gasto mensual. Como alternativa de solución, Ríos planteó implementar un repositorio digital con flujos de aprobación validados, lo que facilitó un control más estricto sobre los gastos e incrementó la confiabilidad de los reportes financieros.

Esta relación evidencia que la problemática no es exclusiva del sector público ni de una sola industria, sino que afecta a diversas organizaciones peruanas. La automatización de procesos documentarios, como la planteada, ha demostrado ser eficaz en el entorno nacional, tanto en términos operativos como de control financiero.

Por otro lado, Mendoza Zegarra (2022) en su tesis titulada

"Gestión documentaria y ejecución presupuestal en el área de logística de una institución educativa pública – Lima, 2022." El autor abordó cómo la falta de un sistema digital provocaba desorganización en los registros de gasto y obligaba a provisionar montos sin sustento adecuado. En su estudio, propuso automatizar los registros de documentos logísticos y contables, lo que mejoró la ejecución presupuestal y redujo observaciones de auditoría. Esto demuestra que la automatización no solo tiene impacto en empresas privadas, sino también en entidades públicas, donde los efectos de una mala gestión documentaria son incluso más visibles.

Este caso refuerza que la propuesta de automatización del flujo documental como se plantea no solo es aplicable a la empresa de seguros, sino que tiene precedentes positivos en el contexto peruano, lo cual valida su viabilidad y efectividad.

2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida

Alcance:

La alternativa seleccionada tiene un alcance estratégico, técnico y operativo dentro del Área de Tecnologías de la Información de la empresa de seguros, proyectándose como una solución que no solo resuelve la problemática identificada, sino que también promueve mejoras estructurales a nivel de control interno y eficiencia administrativa. A continuación, se detalla su alcance principal:

1. **Ámbito funcional:**

La automatización se implementa en el proceso de gestión del gasto de Tecnología de la Información, desde la solicitud del servicio o adquisición hasta el registro contable del comprobante de pago, incluyendo validaciones intermedias, aprobaciones y archivo digital.

2. **Impacto en el control de gastos:**

Esta solución permitirá reducir significativamente el volumen de provisiones mensuales innecesarias, mejorar la trazabilidad de documentos y asegurar que ningún gasto se registre sin el respaldo completo correspondiente.

3. **Reforzamiento del control interno:**

Al establecer reglas automatizadas, flujos estructurados y registros digitales con trazabilidad, se fortalece el sistema de control documental, permitiendo auditorías más eficaces y reportes más confiables.

4. **Aplicabilidad a otras áreas:**

Aunque se aplica inicialmente al Área de TI, esta solución es escalable y replicable en otras unidades de la empresa (como Logística, Mantenimiento, o Administración), lo que la convierte en una propuesta de valor para la organización en su conjunto.

5. **Sostenibilidad en el tiempo:**

Al estar basada en herramientas digitales corporativas ya existentes (por ejemplo, Power Automate, SAP, SharePoint), su mantenimiento y escalamiento futuro pueden realizarse con bajo costo adicional y con el soporte del propio equipo de Tecnología de la Información.

Limitaciones:

A pesar de sus beneficios, la alternativa también presenta ciertas limitaciones que deben ser reconocidas para gestionar adecuadamente los riesgos durante su implementación:

1. **Dependencia tecnológica:**
   La automatización depende de la disponibilidad de plataformas digitales estables, licencias activas, conectividad y soporte técnico. Cualquier interrupción en estos recursos podría afectar la continuidad del proceso automatizado.

2. **Cambio cultural y resistencia inicial:**
   La adopción de nuevos sistemas puede encontrar resistencia por parte de los colaboradores acostumbrados a flujos manuales o informales. Será necesario un proceso de sensibilización, capacitación y acompañamiento para asegurar la aceptación y el uso adecuado de la solución.

3. **Capacidades del personal:**
   No todos los usuarios tienen la misma familiaridad con herramientas digitales. Será necesario diseñar interfaces amigables y brindar asistencia técnica para que la curva de aprendizaje no ralentice la operación.

4. **No corrige errores del pasado:**
   La automatización es efectiva para nuevos procesos, pero no soluciona de forma automática errores o registros mal documentados en periodos anteriores. Por lo tanto, será necesario ejecutar en paralelo una limpieza y validación de los archivos históricos.

5. **Costos indirectos de implementación:**
   Aunque se aprovechan herramientas ya existentes, la parametrización del flujo, el diseño del sistema,

las pruebas piloto y la capacitación requerirán inversión de tiempo y recursos humanos del área de Tecnología de la Información y Administración.

CAPITULO III:

CONCLUSIONES

1. La investigación evidenció que las deficiencias en la gestión documentaria del Área de Tecnologías de la Información impactaban de manera directa en el control de gastos, reflejándose en un incremento de provisiones contables mensuales y en distorsiones de la información financiera.

2. Se constató que la falta de un flujo estandarizado en el registro, validación y archivo de comprobantes de pago generaba retrasos en los cierres contables y reducía la precisión de los estados financieros, afectando la transparencia y confiabilidad de los resultados.

3. El análisis mostró que las provisiones elevadas no eran consecuencia de un mayor nivel de gasto real, sino del retraso en el registro documental, lo que distorsionaba la ejecución presupuestal y limitaba la capacidad de planificación financiera del área.

4. La evaluación de los procesos internos confirmó que una gestión documentaria adecuada era un factor determinante para garantizar el control de gastos, ya que permitía contar con registros oportunos, válidos y trazables, mejorando la exactitud de la información financiera.

5. Se demostró que la implementación de prácticas de control documentario podía reducir significativamente los errores en el registro contable y fortalecer la coordinación entre las áreas de TI, Finanzas y Contabilidad, contribuyendo a un manejo más eficiente de los recursos de la empresa.

CAPITULO IV:
RECOMENDACIONES

1. Implementar un sistema automatizado de gestión documentaria para el control del gasto del Área de Tecnología de la Información. Se recomienda que la empresa apueste por una solución digital que permita gestionar de manera más eficiente los documentos relacionados al gasto, como facturas, órdenes de compra, actas de conformidad y reportes internos. Este sistema debe incluir flujos de aprobación automáticos, validaciones por responsables y alertas por vencimiento o documentos pendientes. Herramientas como Power Automate, SAP o plataformas similares ya utilizadas por la empresa podrían integrarse sin necesidad de grandes inversiones adicionales.

2. Establecer procedimientos internos claros y estandarizados para la validación y archivo de documentos. Además del soporte tecnológico, es importante contar con un protocolo definido que establezca qué documentos deben entregarse, en qué plazos, con qué formatos y qué personas son responsables de cada etapa del proceso. Esto ayudará a reducir errores, mejorar los tiempos de registro y fortalecer el control interno. Se sugiere elaborar un manual operativo del proceso y capacitar al personal del área de Tecnología de la Información y administrativo para su correcta aplicación.

3. Designar un responsable o equipo de control documental dentro del Área de Tecnología de la Información. Para asegurar que la gestión documentaria se mantenga ordenada y actualizada en el tiempo, es recomendable asignar formalmente a una persona o equipo que tenga como función específica coordinar el seguimiento de los documentos del gasto. Esta figura no solo serviría como enlace con el área contable y financiera, sino que también facilitaría la trazabilidad y evitaría que se generen provisiones sin sustento.

4. Reforzar la cultura de cumplimiento documental en el personal del área. Una solución sostenible no depende únicamente de herramientas, sino también de personas comprometidas con el orden y la responsabilidad. Por ello, se recomienda realizar talleres, capacitaciones breves y sesiones de sensibilización

que expliquen la importancia de registrar correctamente los documentos, no solo por un tema administrativo, sino por su impacto en la salud financiera de la empresa.

5. Monitorear y evaluar continuamente el impacto de las mejoras implementadas. Una vez que se haya puesto en marcha la automatización y el nuevo flujo documental, es fundamental hacer seguimiento de los resultados. Se sugiere establecer indicadores clave como: número de provisiones sin comprobante, tiempos de validación de documentos, volumen de reprocesos o errores documentarios, y cumplimiento del cronograma de cierre contable. Este monitoreo permitirá realizar ajustes oportunos y demostrar el impacto positivo del cambio.

REFERENCIAS

Aguilar García, R. A. (2021). *Gestión documental digital y su influencia en los procesos administrativos de una empresa de servicios en Quito* [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]. Repositorio UDLA. https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/13784

Aguilar, J., & Ramírez, M. (2022). Gestión del gasto y control financiero en áreas operativas. Revista de Contabilidad Empresarial, 14(2), 32–48.

Archivo General de la Nación del Perú. (2019). Guía para la gestión de documentos y archivos. Lima: AGN.

Cano, D. (2020). Gestión documental en las organizaciones modernas. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración (8.ª ed.). McGraw-Hill.

Contraloría General de la República. (2019). Normas de Control Interno para las Entidades del Estado (Resolución N.º 149-2019-CG). Lima: CGR.

Contraloría General de la República del Perú. (2023). Manual de auditoría financiera gubernamental. Lima: CGR.

Córdova, S., & Pérez, M. (2021). Digitalización de documentos: retos y beneficios en entornos empresariales. Revista Gestión Empresarial, 35(2), 56–66.

Duranti, L., & Franks, P. (2015). Encyclopedia of Archival Science. Rowman & Littlefield.

García, J., & Bravo, A. (2021). Automatización de procesos documentales con herramientas digitales. Universidad Autónoma de México.

Gonzales, M., & Montoya, F. (2020). Presupuesto público y control financiero. Lima: UPC

González Alarcón, M. (2020*). Gestión documental y su incidencia en la calidad del gasto público en una entidad del Estado – Lima, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV. https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/1234

González Alarcón, M. (2020). *Gestión documental y su incidencia en la calidad del gasto público en una entidad del Estado – Lima, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV. https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/1234

Guerra, L. (2020). Transformación digital y control documentario: el rol del comprobante electrónico. Revista Peruana de Administración, 18(1), 45–60.

Guerra Paredes, C. D. (2020). *Gestión documental electrónica y su impacto en la eficiencia operativa en una empresa de transporte – Bogotá* [Tesis de maestría, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC. https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/14936

Horngren, C. T., Sundem, G. L., & Elliott, J. A. (2020). Contabilidad (9.ª ed.). Pearson Educación.

IASB (International Accounting Standards Board). (2020). Norma Internacional de Contabilidad 37: Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes.

Microsoft Corporation. (2024). Guía oficial de Power Automate. https://learn.microsoft.com/es-es/power-automate/

Mendoza Zegarra, L. (2022). Gestión documentaria y ejecución presupuestal en el área de logística de una institución educativa pública – Lima [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio UNE. https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/9876

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2023). Directiva de Ejecución Presupuestal y Control del Gasto Público. https://www.mef.gob.pe

Ramírez, R., & Lazo, V. (2022). Procesos administrativos en el área de TI. Revista de Gestión Pública y Tecnología, 8(1), 23–37.

Ríos Escalante, J. (2021). La gestión documentaria y su relación con el control de gastos en una empresa del sector servicios – Lima Metropolitana [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56789

SAP SE. (2024). Documentación técnica de SAP para procesos de compra y provisiones. https://help.sap.com

Sáenz, P. (2022). *Gestión presupuestal y control de gastos operativos* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ingeniería].

SUNAT. (2021). *Reglamento de Comprobantes de Pago: Resolución de Superintendencia N.º 007-99/SUNAT y modificatorias*. https://www.sunat.gob.pe

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). (2024). Normas sobre emisión de comprobantes de pago electrónicos. https://www.sunat.gob.pe

Vargas Pérez, M. (2022). *Gestión documental y control interno en una empresa agroindustrial de Arequipa* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio UCSM. https://tesis.ucsm.edu.pe/handle/UCSM/13030

Velásquez, D. (2021). *Cierres mensuales y provisiones contables en empresas del sector tecnológico* [Tesis de licenciatura, Universidad del Pacífico].

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FICHA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

1. Datos generales				
• Razón social de la empresa	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS SA			
• Área o Dpto. en que realizó la actividad	TECNOLOGIA DE LA INFORMACION			
• Nombre y cargo del profesional responsable	JESSICA DIEZ MIRANDA			
• Período de labores (Horas laboradas)	2912 horas			
• Nombre del bachiller	DANIELA BRENDA ASTORAYME ESPINOZA			
• Escuela profesional	GESTION TRIBUTARIA			
2. Evaluación (*)		**Óptimo (2pts)**	**Bueno (1 pt)**	**Deficiente (0)**
a. Iniciativa y cumplimiento (trabajo bajo a presión)		X		
b. Puntualidad y asistencia		X		
c. Eficiencia y dedicación		X		
d. Compromiso ético en el desarrollo de la gestión contable, tributaria y/o de auditoría, en el sector público o privado.		X		
e. Capacidad de aplicar conocimientos a la práctica, evaluando casos de investigación.		X		
f. Capacidad de análisis y síntesis, crítico y autocritico, en los trabajos de campo como gestores contables, tributarios y/o de auditoría.		X		
g. Liderazgo para formular los informes de contabilidad, tributarios y/o de auditoría, con independencia e imparcialidad.		X		
h. Capacidad para trabajar con un equipo multidisciplinario, para lograr los objetivos y metas institucionales.		X		
i. Habilidades en el manejo de la tecnología informática, para el desempeño de su trabajo de campo, reportes, informes, coordinación en redes con sus jefes y autoridades para agilizar su tarea de gestión contable, tributaria y/o de auditoría.		X		
j. Capacidad para la resolución de problemas y la valoración de responsabilidades de los funcionarios públicos y/o ejecutivos del sector privado.			X	
Sub total		18	1	
TOTAL (Números y letras)		19	diecinueve	
Comentarios adicionales				

(*) Evaluación
Satisfactorio : 20 - 15
No satisfactorio : 14 a menos

Con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

Dr./Mág.
Evaluador

Jessica Diez Miranda
DNI: 25705799