

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



Auditoría operativa a la gestión del proceso productivo y su impacto en la rentabilidad en una empresa constructora Chiclayo, 2023

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Julia Cecilia Rojas Salazar

ASESOR

Flor de María Beltrán Portilla

<https://orcid.org/0000-0002-7161-4208>

Chiclayo, 2025

**Auditoría operativa a la gestión del proceso productivo y su
impacto en la rentabilidad en una empresa constructora Chiclayo,
2023**

PRESENTADA POR
Julia Cecilia Rojas Salazar

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Leoncio Oliva Pasapera
PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Díaz
SECRETARIO

Flor de María Beltran Portilla
VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por darme la fuerza y sabiduría para seguir adelante ante las dificultades. A mis padres que a pesar de la distancia me demuestran su amor y me impulsan a lograr mis metas. A mi hermano por brindarme su apoyo y compañía en este camino. A mis abuelos por su crianza y enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. A todos ustedes, les dedico esto con mucho cariño.

Agradecimientos

Agradezco a mis padres por su esfuerzo y apoyo incondicional en cada una de mis metas trazadas. A mis abuelos por haber sido mi fuente de amor, motivación y palabras de aliento. A mi asesora, Flor Beltrán, por su orientación y correcciones en todo el proceso. A mis docentes, quienes con su dedicación y enseñanzas me guiaron durante estos años. A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento.

Auditoría operativa a la gestión del proceso productivo y su impacto en la rentabilidad en una empresa constructora Chiclayo, 2023.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	1%
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura.....	10
Materiales y métodos	14
Resultados y discusión	19
Conclusiones	32
Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	37

Resumen

La presente investigación buscó determinar el impacto la auditoría operativa a la gestión del proceso productivo en la rentabilidad en una empresa constructora Chiclayo, 2023, empezando por identificar las deficiencias como la dependencia del cuaderno de obra, una gestión ineficiente del transporte de materiales de los proveedores y la falta de un control adecuado de inventarios. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, con un tipo de investigación aplicado y de diseño no experimental, para la recolección de información se obtuvo a través del análisis de los estados financieros de la entidad, políticas y procesos que se aplicaron en obras anteriores y de la aplicación de una entrevista al gerente y al jefe de cada área. A través de los instrumentos se identificó las deficiencias en cada proceso operativo de la empresa, los hallazgos encontrados, los indicadores de rentabilidad que presenta la empresa como un ROA de 3.03%, ROE de 13% y la rentabilidad neta del 11%; relacionándolo a cada proceso y la elaboración de políticas para mejorar la gestión y evitar costos adicionales como consecuencia de los errores encontrados, resaltando la importancia de una auditoría operativa para identificar las deficiencias en el proceso productivo que puedan comprometer la rentabilidad.

Palabras clave: Auditoría operativa, proceso productivo, procesos operativos, rentabilidad.

Abstract

The present investigation sought to determine the impact of the operational audit on the management of the production process on the profitability of a construction company Chiclayo, 2023, starting by identifying deficiencies such as dependence on the work log, inefficient management of the transportation of materials from suppliers and the lack of adequate inventory control. The research had a qualitative approach, with a type of applied research and non-experimental design, for the collection of information was obtained through the analysis of the financial statements of the entity, policies and processes that were applied in previous works and of the application of an interview to the manager and the head of each area. Through the instruments, the deficiencies in each operating process of the company were identified, the findings found, the profitability indicators presented by the company such as an ROA of 3.03%, ROE of 13% and net profitability of 11%; relating it to each process and the development of policies to improve management and avoid additional costs as a consequence of the errors found, highlighting the importance of an operational audit to identify deficiencies in the production process that may compromise profitability.

Keywords: Operational audit, production process, operational processes, profitability.

Introducción

En un mercado altamente competitivo como el actual, las empresas necesitan utilizar diferentes herramientas de gestión para mantenerse bien posicionadas y optimizar al máximo sus procesos. Es por esto la importancia de la auditoría operativa a la gestión del proceso productivo en las empresas porque genera un impacto en la rentabilidad. Apareciendo así, la auditoría operativa que permite evaluar a detalle el uso de los recursos de la empresa, y si se utilizan de manera eficiente y de calidad, con la finalidad de alcanzar los objetivos proyectados en las organizaciones (Lira, 2023).

Tal es el caso que, Mendieta, Navarrete y Romero (2022) en su estudio determinaron que las entidades con un buen plan del control interno evidenciaron resultados positivos en la rentabilidad, para ello la gerencia debe tomar decisiones acertadas con los hallazgos para lograr los objetivos y rentabilidad proyectada.

La constructora e inmobiliaria Grinsa SAC en la sede de Chiclayo ha presentado como problema principal una mala gestión del agregado y materiales para cada obra, dependencia de sistemas manuales, mala coordinación y planificación de entregas, retrasos en la programación, exceso de tiempo o recursos utilizados y ausencia de políticas, debido a que las actividades no están claras, que finalmente son deficiencias que afectan a la rentabilidad de la empresa. Con ello, la auditoría operativa permitió evaluar los procesos, operaciones y actividades dentro de la organización y de esta manera se determinó el impacto que la auditoría a la gestión del proceso productivo tuvo un impacto en la rentabilidad. Ante lo señalado, la formulación del problema fue la siguiente: ¿De qué manera la auditoría operativa a la gestión del proceso productivo impacta en la rentabilidad de la empresa GRINSA S.A.C.?

Por medio de la auditoría operativa es posible evaluar la eficiencia y eficacia de los recursos de la entidad, encontrar qué deficiencias existen o que procesos están fallando y de esta manera identificar qué riesgos prevenir. Zavaleta (2020) menciona que la auditoría operativa se adapta a cada una de las empresas de acuerdo a su actividad económica y nivel de procesos y recomendaciones en cada área se podrá optimizar los procesos y mitigar los riesgos y así llegar a la rentabilidad esperada. Además, como lo menciona Carrillo (2021) es necesario implementar procesos de prevención y control en cada una de las actividades de la empresa, con el objetivo de reconocer ciertos riesgos que puedan perjudicar a la rentabilidad de las organizaciones.

Por consiguiente, se planteó como objetivo general determinar el impacto la auditoría operativa a la gestión del proceso productivo en la rentabilidad de la empresa Grinsa SAC. Para lograrlo, los objetivos específicos fueron identificar los aspectos generales de la empresa,

los clientes y la organización de cada área, además aplicar la auditoría operativa al proceso productivo de la empresa Grinsa S.A.C., también realizar un diagnóstico económico y análisis de la rentabilidad de la empresa Grinsa S.A.C. del periodo 2023, y el análisis de los hallazgos de la auditoría operativa y elaboración de políticas, de los procesos operativos y su impacto en la rentabilidad.

En síntesis, la investigación con la auditoría operativa permitió reconocer deficiencias en el proceso productivo en las que están desperdiciando recursos y que incluso se están llevando a cabo actividades innecesarias, las cuales son necesarias mitigar en conjunto con la aplicación de políticas para mejores resultados en la rentabilidad de las empresas.

Revisión de literatura

Antecedentes

Cerquin y Huaripata (2020) determinaron la influencia de la Auditoría Operacional para prevenir los riesgos ergonómicos en una empresa del sector construcción Retos J y L Servicios Integrales S.R.L. En su investigación emplearon con el método inductivo y deductivo, para recopilar información de 50 trabajadores encuestados. Encontraron que el personal del área administrativo se encuentra en un nivel de riesgo medio, al igual que el personal de obra y para cada área tienen un presupuesto que servirá para la reducción de riesgos. Los autores concluyen que, al mejorar la aplicación de la auditoría operativa, reducirán los riesgos ergonómicos con la ejecución eficiente de los procedimientos administrativos.

Delgado, Lince y Reyes (2021) realizaron una auditoría operativa a una empresa del sector comercial, diseñaron un proceso y técnicas a seguir en el área de cuenta por pagar y también revisaron las áreas que tienen relación directa e indirecta con el proceso de cuentas por pagar. Recolectaron información a través de investigación documental, entrevistas y observación directa. Encontraron varias fallas entre ellas los principales riesgos fueron los pagos realizados a incorrectamente a los proveedores, la falta de confiabilidad de la información y para ello establecieron ciertos controles. Finalmente concluyen que la auditoría operativa es un instrumento clave para las entidades que permite observar deficiencias de procesos y realizar recomendaciones para incrementar la eficiencia operativa.

Alva y Avalos (2021) tuvieron como objetivo principal en su investigación establecer el impacto del control interno sobre la rentabilidad de una entidad de transportes. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo transversal y de nivel descriptivo, recopilaron la información a través de cuestionarios y entrevistas a los trabajadores de la empresa, y también el análisis documental para determinar la rentabilidad. Concluyeron que la empresa presenta una rentabilidad alta debido a que presentan un óptimo control interno, de los colaboradores encuestados un 80% conoce el control interno, los autores determinaron que hay un impacto positivo del control interno en la rentabilidad.

Insignares y Citarella (2021) realizaron una investigación acerca de la auditoría financiera y su incidencia en la rentabilidad de las empresas, aplicaron un enfoque cualitativo y de tipo descriptivo, recolectaron información a través de las revisiones bibliográficas. Resaltaron que cuando las empresas tengan un punto de equilibrio por debajo de sus costos, solo tendrán

perdidas, por el contrario, cuando está por encima del punto, tendrá ganancias notables. Los autores concluyen que la auditoría financiera es indispensable en una empresa para detectar la deficiencias, inconsistencias y debilidades que presenta, además mencionan que la mayoría de empresas no ejecutan los parámetros establecidos, por lo que la mayoría de empresas no realizan auditoría interna.

Mendieta, Navarrete y Romero (2022) en su estudio determinaron la incidencia del control interno sobre la rentabilidad de las pymes, de enfoque mixto, la información que recopilaron fue mediante cuestionarios, mediante una escala de Likert, que brindó la información de e las pymes a analizar, y validaron la fiabilidad de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach. Cuestionaron a personas de cargos gerenciales de 124 empresas vía online, los autores encontraron que algunas de las empresas tenían implementado actividades de control interno poco efectivas, mientras que las entidades con un buen plan del control interno evidenciaron resultados positivos en la rentabilidad. Mencionan también que existen fuentes internas y externas que podrían intervenir en las utilidades de la organización positiva o negativamente y es ahí donde la gerencia debe tomar como referencia estos aspectos para tomar decisiones acertadas para lograr los objetivos y rentabilidad proyectada.

De La Cruz A. y Soria V. (2019) en su investigación tuvieron como objetivo evaluar el impacto positivo que proporciona el sistema de costeo por procesos en los estados financieros de las organizaciones del sector manufacturero en su rentabilidad, para ello se tomaron en cuenta ratios como ROA y el ROE, y ver que tan beneficioso resulta utilizar el sistema aparte de optimizar su rentabilidad. Para la recolección de datos utilizaron entrevistas y encuestas al personal encargado del sistema de costeo. Como resultado determinaron que contar con una estructura de costos bien definida es esencial para las empresas, puesto que al monitorear los factores que integran el costo de sus productos da lugar a un mayor control de ellos, como también identificar los costos que pueden ser optimizados y de esta manera la empresa consigue llegar a sus resultados esperados.

Bases teóricas

Auditoría operativa: Whittington y Pany (2000) indican que la auditoría operacional es el estudio de un área específico en la empresa con el fin de evaluar su desempeño. También hacen referencia al desempeño que emplee con eficiencia y eficacia a los recursos disponibles de la empresa. Una auditoría operacional tiene una inclinación a requerir un juicio más

subjetivo en comparación de la auditoría de los estados financieros o las auditorías de cumplimiento.

La auditoría operativa es un instrumento clave para la gestión de una organización, debido que incluye el análisis y revisión de los resultados y el impacto en la toma de las decisiones y su comparación con los presupuestos ya acordadas en la empresa (Fraile, 1986).

Villarroel (2007), menciona las características que presenta la auditoría operativa:

- a. Contribuye a reformular las políticas y objetivos que presenta la empresa.
- b. Contribuye a evaluar y controlar los procesos, actividades y áreas de la empresa por parte de la dirección general.
- c. Ayuda a la toma de decisiones a lograr una visión a largo plazo y de esta manera conseguir una mejor planificación.
- d. Según sean las circunstancias puede aplicarse la auditoría operativa de manera parcial, tomando en cuenta áreas específicas periódica y rotativamente.

Control interno: Con frecuencia hay empresas privadas que no establecen el presupuesto necesario para la ejecución del control interno, esto origina un nivel ineficiente en el desempeño de los procedimientos y las normas para alcanzar los proyectados (Sanabria, 2021).

Gamboa, Puente e Ysidora (2016) sostienen que el control es considerado un instrumento para que la gerencia de todo tipo de entidad obtenga certeza razonable para la ejecución de sus metas y esté en la disposición de informar sobre su gestión a los individuos interesados en ella.

El control interno presenta los siguientes componentes:

- a. El entorno de control está conformado por procedimientos, normas y estructuras que establecen la base para la ejecución del control interno en la empresa. (COSO, 2013, p. 35)
- b. Las actividades de control son el conjunto de normas y procedimientos que contribuyen a que las directrices de la administración se realicen. De no controlar o mitigar los riesgos, dificultaría el cumplimiento de los objetivos de la organización (Auditoool, 2019).

- c. La evaluación de riesgos implica un proceso en el que la empresa identifica, analiza y administra los riesgos con el fin de lograr los objetivos planeados. Las empresas deben afrontar riesgos que provengan de factores internos o externos y para que la evaluación se realice de manera integral es importante que la empresa haya definido sus objetivos (Miaja, 2019).
- d. La Información y comunicación funciona como apoyo a otros componentes del control interno. La información es importante para identificar si existen desviaciones en el logro de objetivos, la comunicación permite transmitir la información y las medidas que se tomaron en la empresa (Miaja, 2019).
- e. Las actividades de monitoreo es un sistema de autocontrol que se implementa a los procesos y operaciones de la empresa con el propósito de verificar que sus componentes funcionen adecuadamente (Puma, 2019).

Procesos operativos: Valora los costos de los procesos operativos en una empresa, por consiguiente, son procesos que una entidad asume después de llevar a cabo la inversión inicial, y que por lo general incluyen los gastos operativos y de mantenimiento (Caurin, 2017).

Proceso de compras: Las actividades que una organización lleva a cabo para adquirir los materiales, insumos o servicios necesarios para la producción de bienes o la prestación de servicios. Abarca identificar las necesidades, búsqueda y filtración de proveedores, la negociación de precios y condiciones, y el monitoreo para garantizar la entrega. Una gestión eficaz del proceso de compras puede contribuir significativamente a la optimización de los procesos productivos, asegurando que los materiales necesarios estén disponibles en el momento adecuado y al precio más competitivo (Nogales, R., 2007).

Proceso logístico: Comprenden todas las actividades que tienen como meta colocar en los mercados productos, mercancías y artículos, minimizando costos. Estos procesos implican la gestión del movimiento de materiales desde el fabricante hasta el consumidor, con el objetivo de asegurar la máxima satisfacción de las demandas del cliente (Haro et al., 2022).

Este proceso abarca diversas actividades, como la gestión de inventario, el transporte de materias primas y productos acabados, el almacenamiento en almacenes y centros de distribución y gestión de pedidos. La gestión efectiva de los procesos logísticos en la producción puede mejorar la eficiencia operativa, reducir los costos de almacenamiento y transporte, minimizar los tiempos de espera y optimizar la satisfacción del cliente al garantizar una entrega oportuna y precisa de los productos.

Proceso de producción: Se refiere al uso de recursos operativos que permiten convertir la materia prima en un resultado esperado, que puede ser un producto final. Este proceso implica la coordinación de diversos recursos, como mano de obra, maquinaria, materiales de construcción, equipos y gestión de información, para lograr la entrega exitosa de la obra en los plazos determinados y cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad (Balestrini et al. 2002).

Rentabilidad: Aguirre (2014) sostiene que la rentabilidad es la incidencia de la utilidad y la inversión que se necesita para alcanzarla, debido a que mide que tan efectiva está siendo la gerencia de una entidad, que se demuestra en los resultados que se alcanzaron por sus ventas que, a su vez estas utilidades son el resultado de una gestión eficiente, una planeación completa de costos y gastos y en general de la observación de cualquier medida que tienda a el logro de utilidades.

ROE Y ROA: Son indicadores que evalúan de manera completa, la eficiencia a nivel de empresa en relación a la participación de los propietarios y de las inversiones y recursos actuales. Mientras que el ROA mide la capacidad de las organizaciones para producir utilidades, es decir, determina la rentabilidad de los activos; el ROE mide la aptitud de la entidad para producir valor a sus inversionistas (León, 2020).

Rentabilidad neta: Es esencial vigilar de cerca este para determinar si las ganancias provienen exclusivamente de la producción principal de la empresa o si hay otras fuentes de ingresos involucradas. Se advierte sobre la necesidad de comparar estos índices con el margen operativo para una evaluación precisa. También se subraya la importancia de evaluar cuidadosamente los ingresos adicionales, ya que podrían ser inestables y esporádicos, lo que podría distorsionar la verdadera rentabilidad de la empresa. Además, se hace referencia a una cita de Brealey y Myers (2000) que sugiere que el descuido en el análisis de estos índices podría llevar a registrar índices negativos. Esto resalta la importancia de realizar un análisis exhaustivo y cuidadoso de los datos financieros para obtener una comprensión precisa de la salud financiera de la empresa.

Materiales y métodos

La investigación tuvo un enfoque mixto porque se recolectó información a través del análisis de los estados financieros de la entidad, políticas y procesos que se aplicaron en obras anteriores y se aplicó una primera encuesta al gerente para conocer la actividad empresarial, el manejo de obras y el flujograma, y una segunda encuesta al jefe de cada área, el procesamiento de datos se realizó a través de Excel para el cálculo de ratios, con el fin de

determinar el impacto positivo que tendría la auditoría operativa en la rentabilidad. El enfoque mixto es un proceso que examina y vincula información cuantitativa y cualitativa necesaria para responder el planteamiento del problema (Ruiz, Borboa & Rodríguez, 2013).

Es de tipo aplicada debido a que el estudio busca identificar las deficiencias que presenta la empresa en la gestión de procesos productivos a través de la auditoría operativa con el propósito de obtener un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa Grinsa S.A.C. De acuerdo con Álvarez (2020) la investigación de tipo aplicada se orienta a conseguir soluciones de problemas prácticos.

Además, el estudio emplea el nivel descriptivo, se realiza para describir de qué manera la auditoría operativa en la gestión de los procesos productivos tiene un impacto positivo en la rentabilidad de la entidad, el nivel descriptivo observa y examina los procesos que se gestionan buscando la eficiencia de éstos. se ocupa de analizar cómo es y cómo se presenta un fenómeno y sus elementos (Hidalgo, 2005, como se cita en Ruiz Fonticiella, 2005).

El diseño es no experimental porque se realizó un análisis de las variables de estudio como fueron la auditoría operativa y la rentabilidad sin ser manipuladas para la investigación. Para ello Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que las investigaciones que se realizan no se manipulan las variables y los fenómenos son observados en su ambiente natural para ser analizados posteriormente.

La población es la empresa Grinsa S.A.C. y la muestra son las áreas operativas de la empresa, quienes brindaron la información fueron el gerente y el jefe de cada área, y la información obtenida por los estados financieros, políticas y procesos que se aplicaron en obras anteriores de la empresa Grinsa S.A.C.

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Objetivos específicos
Auditoría Operativa	Control interno	Entorno de control Actividades de control Información y comunicación Actividades de monitoreo	Entrevista a gerente y jefes de área	Identificar los aspectos generales de la empresa, los clientes y la organización de cada área.
	Procesos operativos	Proceso de compras Proceso de logística Proceso de producción		
Rentabilidad	Indicadores de rentabilidad	Retorno sobre Activos (Rentabilidad operativa) Retorno sobre el Patrimonio (Rentabilidad financiera) Rentabilidad neta	Análisis documental: Estados financieros, políticas y normas	Aplicación de la auditoría operativa al proceso productivo de la empresa Diagnóstico económico financiero y análisis de la rentabilidad de la empresa del periodo 2023. Análisis de los hallazgos de la auditoría operativa y elaboración de políticas, estrategias de gestión de los procesos operativos y su impacto en la rentabilidad.

Tabla 2*Matriz de consistencia*

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
¿De qué manera la auditoría operativa a la gestión del proceso productivo impacta en la rentabilidad de la empresa GRINSA S.A.C.?	Determinar el impacto la auditoría operativa a la gestión del proceso productivo en la rentabilidad de la empresa Grinsa S.A.C.	La auditoría operativa a la gestión del proceso productivo impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa GRINSA S.A.C.	Variable 1: Auditoría operativa	
	Objetivos específicos		Variable 2: Rentabilidad	
	1. Identificar los aspectos generales de la empresa, los clientes y la organización de cada área.		Dimensiones	Indicadores
	2. Aplicación de la auditoría operativa al proceso productivo de la empresa Grinsa S.A.C.		Variable 1: Auditoría Operativa	
	3. Diagnóstico económico y análisis de la rentabilidad de la empresa Grinsa S.A.C. del periodo 2023.		Control interno	Entorno de control
	4. Análisis de los hallazgos de la auditoría operativa y elaboración			Valoración de riesgo
			Procesos operativos	Actividades de control
				Información y comunicación
				Actividades de monitoreo
				Proceso de compras
				Proceso logístico
				Proceso de distribución

	de políticas, de los procesos operativos y su impacto en la rentabilidad.	Variable 2: Rentabilidad
		Rentabilidad sobre inversión (ROA)
		Indicadores de rentabilidad
		Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)
		Rentabilidad neta
Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación	Población, muestra, muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos
Enfoque: Cualitativo	La población es la empresa Grinsa S.A.C. y la muestra son las áreas operativas de la empresa, quienes brindaron la información fueron el gerente y el jefe de cada área, y la información obtenida por los estados financieros, políticas y procesos que se aplicaron en obras anteriores de la empresa Grinsa S.A.C.	La información se recolectó a través del análisis de los estados financieros de la entidad, políticas y procesos que se aplicaron en obras anteriores y de la aplicación de una primera entrevista al gerente para conocer la actividad empresarial, el manejo de obras y el flujograma, una segunda entrevista al jefe de cada área; y el procesamiento de datos será a través de Excel para el cálculo de ratios.
Tipo: Aplicado		
Nivel: Descriptiva		
Diseño: No experimental		

Resultados y discusión

Resultados

Resultado 01: Identificar los aspectos generales de la empresa, los clientes y la organización de cada área

GRINSA S.A.C es una empresa constructora inmobiliaria comprometida con la excelencia en la ejecución de proyectos de construcción y desarrollo inmobiliario. A pesar de su sólida reputación y presencia en el mercado, tiene áreas por mejorar en una sede ubicada en Chiclayo.

En Chiclayo, se enfrentan a desafíos específicos que afectan sus procesos de construcción. Por ejemplo, experimentan retrasos en la entrega de proyectos debido al incumplimiento de plazos por parte de subcontratistas, así como demoras en la entrega de agregados por parte de contratistas. Aunque tienen un control establecido de los materiales y costos de obra, estos pueden variar debido al desperdicio de algunos materiales, por lo que se ven obligados a realizar compras adicionales. Cierta ineficiencia en la utilización de algunos recursos, incluyendo mano de obra, materiales y equipos. Retrasos en el cumplimiento de los plazos de entrega de proyectos.

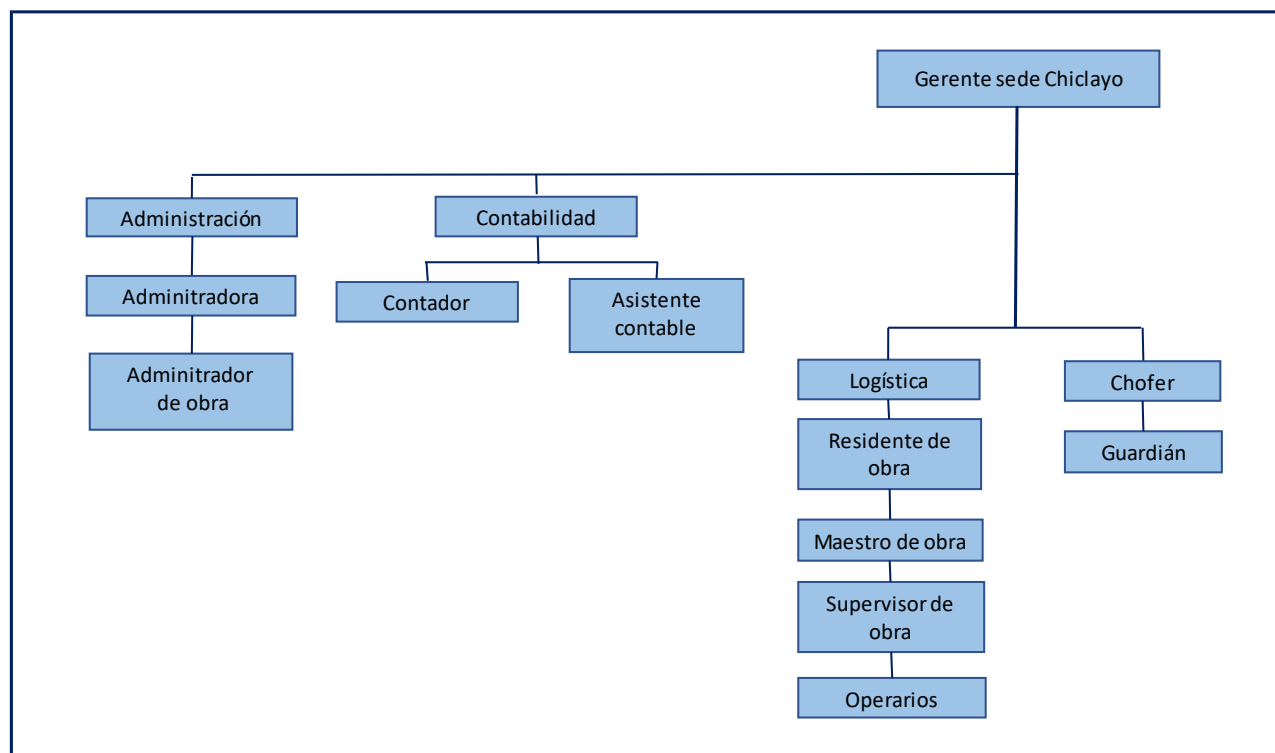
A pesar de ello, identificaron la posibilidad de utilizar de manera más eficiente materiales como el fierro y el ladrillo, lo que podría contribuir a una gestión más efectiva de los recursos. En cuanto a la documentación y reporte de avances en las obras, utilizan un cuaderno de obra donde se detallan diariamente. Además, cuentan con un almacén estratégicamente ubicado a solo 1 km del proyecto San Sebastián, lo que les permite abastecerse de manera rápida y eficiente. Para aquellos materiales que no están disponibles en su almacén, trabajan con diversos proveedores cuyos precios varían según la oferta del mercado y los tiempos pueden perjudicar al proyecto.

Misión

Crear hogares y edificaciones de calidad y seguros a través de la construcción de espacios innovadores para las familias peruanas, en ubicaciones estratégicas a precios altamente competitivos en el mercado.

Visión

Ser una empresa líder en el sector construcción a nivel nacional, que actúa con ética y promueve una política de mejora continua en la calidad en nuestros proyectos, a través del trabajo responsable y compromiso con el manejo responsable de los recursos naturales, contribuyendo de esta manera al desarrollo del país.

Figura 1.*Organigrama general*

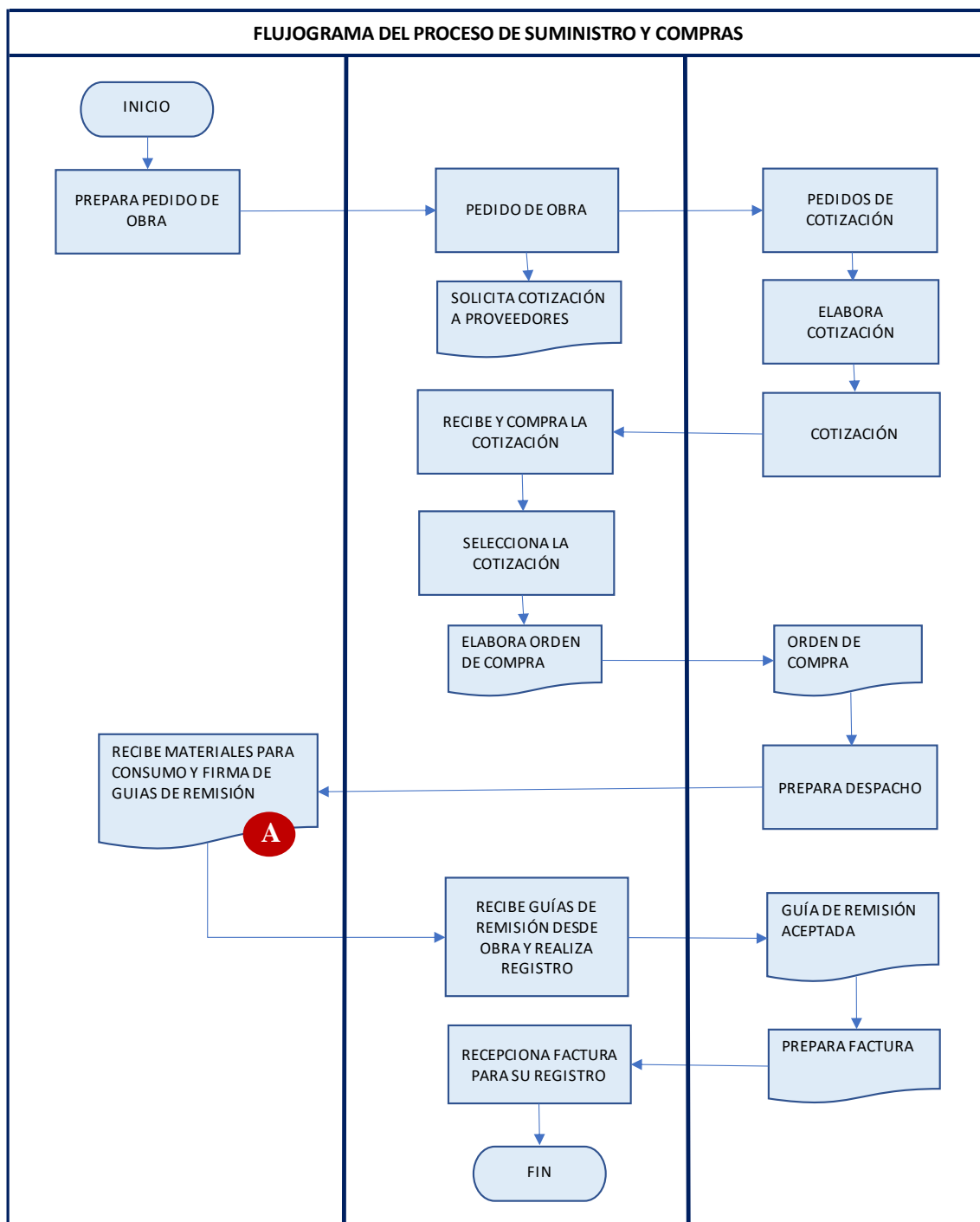
La estructura organizativa de la empresa Grinsa S.A.C. en la Sede de Chiclayo es la siguiente: el gerente general, responsable de la dirección y gestión de la empresa, en el departamento de administración se encuentra la administradora y el administrador de obra, encargado de la supervisión y administración de todos los proyectos en Chiclayo. En el departamento de contabilidad se encuentra el contador y asistente contable.

En el departamento de logística se encuentra el residente de obra, responsable de la supervisión general y ejecución de los proyectos en obra; el maestro de obra, encargado de la gestión técnica y operativa en la construcción; el supervisor de obra quién es responsable de la supervisión directa de las actividades y coordinación del personal de trabajo en obra; y los operarios a cargo de la construcción bajo la dirección del maestro de obra y el supervisor. Finalmente, el chofer a cargo del transporte de material de almacén a obra y el guardián, encargado de la seguridad del proyecto de construcción y de las instalaciones.

Resultado 02: Aplicación de la auditoría operativa al proceso productivo de la empresa Grinsa S.A.C.

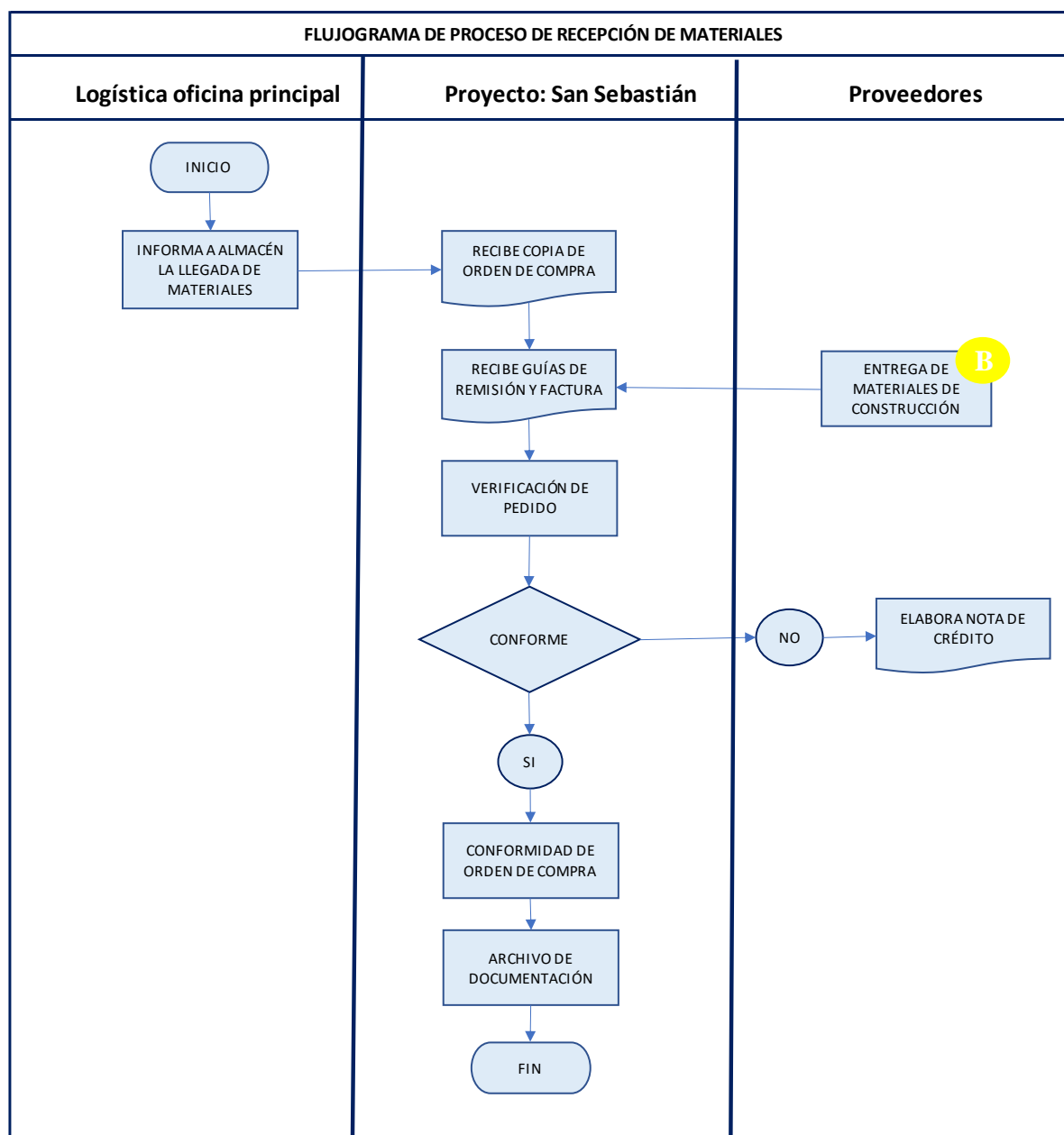
Figura 2.

Flujograma del proceso de suministros y compras



En el área de la obra, se comienza con el pedido de obra basándose, utilizando una cuaderno de trabajo en donde se anota el requerimiento de materiales.

Luego, el jefe del área pide la cotización al proveedor, el cual la elabora y se la envía a la constructora. El encargado de logística recibe la cotización, analiza la calidad y los precios para proceder con la selección más conveniente. Una vez seleccionada la cotización más conveniente, el área de elabora la orden de compra, que autoriza el proceso de compra. Se envía al proveedor, quien despacha el material al almacén que se encuentra a 1km del proyecto de obra. El material es recibido y firman las guías de remisión, confirmando la recepción. Posteriormente, estas guías se envían al área de logística de la oficina principal para su registro.

Figura 3*Flujograma del proceso de almacén*

El proceso de almacén comienza con la recepción de los materiales, donde se comunica al que el material llegó al almacén. Luego, se asigna un lugar de almacenamiento adecuado, considerando factores como el tipo de material. El proveedor cumple con entregar los materiales de acuerdo con la orden de compra. El responsable que recibió el material, revisa el pedido,

El maestro de obra solicita los materiales necesarios al almacén mediante un requerimiento. La solicitud es revisada y aprobada por el encargado del almacén para asegurar que los materiales solicitados están disponibles de no ser así se elabora un requerimiento a otros proveedores. Los materiales preparados y verificados son cargados en los vehículos de transporte asignados y transportados desde el almacén hasta el sitio de obra utilizando los vehículos de transporte.




Al llegar a la obra, se registra la recepción de los materiales en el cuaderno de obra. Finalmente, los materiales son distribuidos a las distintas áreas de trabajo según el plan del proyecto y las necesidades inmediatas.

Tabla 3

Deficiencias encontradas en los procesos de la empresa

Proceso productivo	Deficiencias	Causas	Efectos
Proceso de suministro y compras	Dependencia de hojas de trabajo manuales.	Falta un sistema o software adecuado que automatiza el ingreso de mercadería.	La hojas de trabajo son propensos a errores y demoras.
Proceso de recepción de materiales en almacén	Aceptan productos defectuosos o inconformes con las especificaciones.	Un control de calidad insuficiente al momento de la recepción de materiales.	Retrasos o materiales que no pueden utilizar para obra.
	Gestión ineficiente del transporte de materiales de los proveedores.	Los vehículos de transporte no llegan en el tiempo acordado.	Demoras en la entrega y retrasos en obra.
Proceso de distribución de materiales	Falta de un control adecuado de inventarios.	Falta de materiales en el momento necesario o exceso de materiales no utilizados.	Costos adicionales por la compra de materiales y tiempos muertos.

Tabla 4*Hallazgos en los procesos de la empresa*

Proceso productivo	Leyenda	Área	Deficiencias	Hallazgos
Proceso de suministro y compras		Recibe materiales para consumo y firma de guías de remisión	Dependencia de hojas de trabajo manuales que pueden ser propensas a errores y demoras.	Ausencia de un software para el registro de materiales. Riesgo de pérdida de información por su falta de respaldo.
Proceso de recepción de materiales en almacén		Entrega de materiales	Aceptación de productos defectuosos o inconformes con las especificaciones.	Falta de un control adecuado sobre el inventario de materiales recibidos. Pérdidas por deterioro de materiales. Espacios de almacenamiento mal gestionados. Se identifican diferencias entre los registros de inventarios de las hojas y los físicos.
Proceso de distribución de materiales		Transporte de materiales a obra	Gestión ineficiente del transporte de materiales.	Se identifican errores recurrentes en la cantidad y características de los materiales recibidos en comparación con los requerimientos. Retrasos en la producción y afectan la planificación de los proyectos de obra. La información de inventarios no se actualiza regularmente y no está disponible en tiempo real.

Resultado 03: Diagnóstico económico y análisis de la rentabilidad de la empresa Grinsa S.A.C. del periodo 2023.

Tabla 5

Indicadores de rentabilidad

Indicador	Cálculo	Interpretación del indicador	Proceso que impacta en la rentabilidad
		Este rendimiento, aunque es positivo, es moderado.	
		Existen deficiencias que ocasionaron incrementos en los costos operativos y disminuyeron el ROA.	Proceso de suministros y compras
		Minimizar las pérdidas por deterioro de inventarios pudo mejorar la eficiencia y aumentar el ROA.	Proceso de almacén
ROA	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$ $\frac{\text{S/ } 1,996,449.00}{\text{S/ } 65,823,057.00} = 3.03\%$	<p>Invertir en tecnología de gestión de almacenes puede reducir errores, mejorar la precisión y la eficiencia del manejo de inventarios, contribuyendo a un mejor ROA.</p> <p>Negociar términos favorables con proveedores pudo reducir los costos de adquisición y mejorar los márgenes de beneficio, contribuyendo directamente al ROE.</p>	<p>Proceso de distribución de materiales</p> <p>Proceso de suministros y compras</p>
ROE	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$ $\frac{\text{S/ } 1,996,449.00}{\text{S/ } 15,276,483.00} = 13\%$	<p>La gestión eficaz de inventarios en el almacén pudo reducir los costos de almacenamiento y minimizar las pérdidas por obsolescencia o deterioro, mejorando así la eficiencia operativa y el ROE.</p> <p>Un proceso de distribución eficiente</p>	Proceso de almacén

Rentabilidad neta	Utilidad neta <hr/> Ingresos totales	permite reducir los costos de transporte y tiempos de entrega, optimizando los recursos.	Proceso de distribución de materiales
	S/ 1,996,449.00 = S/ 18,061,336.00	Entregar los materiales a las obras a tiempo puede evitar retrasos en los proyectos y costos adicionales.	Proceso de suministros y compras
	11%	Un proceso de compras eficiente puede reducir los costos de adquisición de materiales y servicios, lo cual aumenta la rentabilidad neta.	
		La gestión eficiente de inventarios en el almacén puede minimizar los costos de almacenamiento y reducir las pérdidas por obsolescencia o deterioro.	Proceso de almacén
		Entregar materiales a las obras de manera oportuna y sin retrasos puede evitar costos adicionales y optimizar los márgenes de beneficio.	Proceso de distribución de materiales

Resultado 04: Análisis de los hallazgos de la auditoría operativa y elaboración de políticas, de los procesos operativos y su impacto en la rentabilidad.

Tabla 6

Hallazgos y elaboración de políticas

Procesos operativos	Hallazgos	Elaboración de políticas	Impacto en la rentabilidad
Proceso de suministro y compras	Riesgo de pérdida de información por su falta de respaldo y ausencia de un sistema de gestión para el registro de materiales.	Política de uso de un sistema de gestión para el registro de materiales.	Implementar un software disminuye errores de información evitando costos extras y retrasos en los proyectos de obra.
	Falta de un control adecuado sobre el inventario de materiales recibidos.		
Proceso de recepción de materiales en almacén	Pérdidas por deterioro de materiales.		
	Diferencias entre los registros de inventarios de las hojas y los físicos.	Política de verificación física.	Realizar conteos físicos de inventario (semanal, quincenal o mensual) para verificar el material en almacén permite una mejor planificación y uso de los recursos, evitando excesos o faltantes.
	Espacios de almacenamiento mal gestionados		
	Se identifican errores recurrentes en la cantidad y características de los	Política de planificación y	Asegurar que el inventario ingresado

Proceso de distribución de materiales	materiales recibidos en comparación con los requerimientos. La información de inventarios no se actualiza regularmente y no está disponible en tiempo real. Retrasos en la producción afectan la planificación de los proyectos de obra.	coordinación de entregas. esté acorde a lo registrado evita retrasos en la distribución de materiales a obra, mejorando la eficiencia y cumpliendo con los plazos del proyecto.
--	--	--

Discusión

De acuerdo al objetivo referente a la aplicación de la auditoría operativa al proceso productivo de la empresa Grinsa SAC, Arens, Elder y Beasley (2007) señalan que la intención de la auditoría operativa es resaltar la efectividad y la eficiencia de los procesos en las entidades, en esta misma línea los autores Delgado, Lince y Reyes (2021), en su investigación, mencionaron el papel crucial de la auditoría operativa como un instrumento que permite observar fallas en áreas clave y generar recomendaciones para optimizar la eficiencia operativa. En tal sentido en este objetivo de la investigación se detectó deficiencias en los procesos que se relacionan con la dependencia hojas manuales, la aceptación de productos defectuosos y la falta de control en el inventario, problemas que son comunes en las organizaciones y afectan la operatividad, además la ausencia planificación en la recepción y la gestión ineficiente del transporte de materiales revelan deficiencias en la cadena de suministro que pueden ser mitigadas mediante mejores prácticas de control de calidad y una gestión logística más eficiente.

Respecto al diagnóstico económico y análisis de la rentabilidad de la empresa Grinsa S.A.C. del periodo 2023, Ehrhardt y Brighman (2011) afirman que el ROA demuestra el potencial de los recursos disponibles en las organizaciones para generar utilidades, por lo tanto, cuantifica las ganancias producidas en relación al total de los activos. Además, de acuerdo con Pinelo (2024) el ROE indica la rentabilidad que revela el grado de eficiencia con el cual se ha gestionado los recursos propios que conforman el patrimonio de una organización. Como sostienen Insignares y Citarella (2021) en donde destacan que la falta de una auditoría ocasiona que las ineficiencias pasen desapercibidas, lo que genera pérdidas sostenidas afectando la rentabilidad de la empresa. Esto se ve reflejado en la investigación realizada, en donde el ROA indicó que la empresa tiene un rendimiento positivo pero moderado por las demoras en la entrega del material que ocasionaron incrementos en los costos operativos, así como también los errores ocurridos en almacén y en el proceso de compras disminuyendo el ROA. Por otro lado, el ROE se vio afectado por una gestión ineficaz del proceso de almacén, lo que resultó en pérdidas o deterioro de inventarios, en el proceso de distribución de materiales también existen ineficiencias que resultan en un aumento en los costos de transporte y excederse en el tiempo de entrega ocasionando retrasos. En el caso de la rentabilidad neta se detectó que la empresa presenta una gestión ineficiente de inventarios que generan costos adicionales. Los indicadores resultaron positivos, sin embargo,

existen deficiencias en áreas importantes del proceso productivo que afectaron los resultados económicos.

Para el cuarto objetivo se propuso un análisis de los hallazgos de la auditoría operativa que incluye la elaboración de políticas y su impacto en la rentabilidad. Gitman et al. (1997) señala que la rentabilidad es la vinculación entre los ingresos y costos generados por el uso de los activos en las operaciones productivas de una empresa. Los autores Alva y Avalos (2021) demostraron que un control interno presenta un efecto positivo en la rentabilidad de una entidad de transportes, lo que es aplicable a otras empresas, además, que un sistema de control interno contribuye a optimizar los recursos lo que reduce los costos asociados a errores y devoluciones, y mejora la eficiencia operativa en general. En tal sentido, la investigación presentó políticas para implementar de acuerdo a los hallazgos encontrados y el impacto que tuvo en la rentabilidad, como la política de uso de un sistema de gestión para el registro de materiales, política de verificación física y la política de planificación y coordinación de entregas, para evita costos asociados a devoluciones o correcciones y cumplir con los plazos del proyecto, lo que impacta de manera positiva en la rentabilidad neta de la empresa. Estos resultados resaltan la importancia del control interno no solo como una herramienta de supervisión, sino como un factor estratégico que incrementa el valor y la rentabilidad de las organizaciones.

Conclusiones

En conclusión, la auditoría operativa ha permitido detectar deficiencias en el proceso productivo de la empresa, como el uso de un cuaderno de obra que es propenso a pérdidas de información, también se detectó una gestión ineficiente del transporte de materiales, aceptar productos defectuosos o inconformes con los requerimientos y diferencias entre el inventario de almacén en comparación con lo registrado y la información de inventarios no se actualiza regularmente y no está disponible en tiempo real, es necesario corregir estas deficiencias para optimizar los procesos operativos y obtener resultados positivos en la rentabilidad.

El diagnóstico económico y análisis de la rentabilidad de la empresa evidencia que el ROA es del 3.03%, el ROE del 13% y la rentabilidad neta del 11%, estos indicadores de rentabilidad son positivos, sin embargo, se vieron afectados por una gestión ineficaz en los procesos operativos, como retrasos en la entrega de materiales a los proyectos que ocasionan costos adicionales y pérdidas por deterioro de inventarios. A pesar de tener un rendimiento positivo, estos factores disminuyen la eficiencia en el uso de los activos y recursos propios.

Asimismo, el análisis de los hallazgos de la auditoría operativa en conjunto con la implementación de políticas permite reducir errores, desperdicios y pérdidas, además, permiten cumplir con los plazos y evitar costos adicionales asociados a correcciones y devoluciones, lo que repercute positivamente en la rentabilidad de la empresa. La rentabilidad está directamente relacionada con una gestión eficiente de los procesos operativos y los hallazgos evidencian que la aplicación de controles internos y políticas, tales como la política de uso de un sistema de gestión para el registro de materiales, la política de verificación física y la política de planificación y coordinación de entregas disminuyen los costos operativos y mejoran la eficiencia.

Recomendaciones

Se sugiere que la empresa implemente sistemas automatizados para optimizar sus procesos operativos y de gestión. La digitalización de estos procesos permitirá una mayor precisión en la información y optimizar la eficiencia de la gestión operativa.

Se recomienda a la empresa implementar políticas de acuerdo a los hallazgos encontrados en cada proceso operativo, es fundamental corregir las deficiencias y la aplicación de estas políticas permitirá minimizar costos y mejorar la eficiencia, lo que impactará de manera positiva en la rentabilidad de la empresa.

Referencias

- Alva & Avalos. (2021). *Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú*. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357972230009/html/>.
- Arens, Elder, & Beasley. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral*. México: Pearson Educación de México, S.A de C.V. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v11n1/1659-3359-tec-11-01-00049.pdf>.
- Balestrini et al. (2002). Análisis estratégico del proceso productivo en el sector industrial. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080109.pdf>
- Cerquien, & Huaripata. (2020). *La auditoría operativa y su incidencia en la prevención de riesgos ergonómicos en la empresa Retos J y L servicios integrales s.r.l., sector de construcción civil, Cajamarca 2019*.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1549/AUDITORIA%20OPERATIVA%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20PREVENCION%20DE%20RIESGOS%20ERGONOMICOS%20PERIODO%202019%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Citarella, & Insigares. (2021). *La auditoría financiera y su proyección en la rentabilidad de las empresas*. <https://repositorio.americana.edu.co/server/api/core/bitstreams/df2743b5-3250-4d0f-aaa8-d3a98bc1dc1d/content>.
- De la Cruz. (2019). *Sistema de costos por procesos y su efecto en la rentabilidad del negocio del sector producto plancha de caucho en los distritos de la zona norte de Lima en el 2017*.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625949/DeLaCruzA_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- Delgado, Lince, & Reyes. (2021). *La auditoría operativa como herramienta de mejora continua para las empresas del sector comercial: Estudio de caso*. <https://itsta.edu.mx/wp-content/uploads/2022/02/34-2021>.
- Ferrer, y De la Hoz. (2008). *Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo*. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>.
- Gitman , y Lawrance. (1997). *Fundamentos de administración financiera*. México: Editorial OUP Harla México, S.A.

- Haro et al. (2022). *Análisis de los procesos logísticos en el modelo de gestión de las distribuidoras de Guayaquil, con el uso de modelos matemáticos*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8955443.pdf>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0105003/cap03.pdf>.
- Lira. (2023). *Auditoría operativa*. <https://www.gapauditores.com/blog/auditoria-operativa/>.
- Mendieta, Navarrete, y Romero. 2022. *Incidencia de la implementación del control interno basado en el método COSO, en la rentabilidad de la pymes del sector comercial de Guayaquil, Ecuador*. <https://www.redalyc.org/journal/3836/383674638007/383674638007.pdf>.
- Meza, y Santos. 2012. *La Auditoría Operativa del proceso de manufactura y el uso de modelos matemáticos para generar ahorros en costo y tiempo*. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/21115/1/tesis%20Auditoria%20Operativa.pdf>.
- Miaja, M. (2019). *Presente y futuro del Control Interno en las Administraciones Públicas*. <https://asocex.es/wp-content/uploads/2022/02/Revista-Auditoria-Publica-no-74.-pag-85-a-98.pdf>
- Nogales, R., (2007). *Cambio de concepto de Compras a Cadena de Suministros*. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517922006.pdf>
- Pinelo (2024). *Análisis del ROA, ROE y ROI*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/608313/Art%C3%A1culo%202%20Noviembre%202011%20An%C3%A1lisis%20del%20ROA%20ROE%20y%20ROI.pdf>.
- Porturas (2021). *Propuesta de mejora de la rentabilidad en una empresa dedicada a la producción de avíos textiles basada en la implementación de herramientas de ingeniería industrial*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/14312>
- Puma (2019). *El control interno y la información financiera de una entidad del estado: Ministerio de trabajo y promoción del empleo*. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/16337/14499>
- Quevedo, Giler , & Leverone. (2018). *Análisis de indicadores de rentabilidad de la pequeña banca*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6794253>.
- Ruiz Fonticiella. (2005). *La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43332746006>.

Villarroel. (2007). *Auditoría operativa*.

https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf

Anexos

INSTRUMENTO I

Entrevista N° 1

Objetivo General: Estimado señor(a), reciba mi más grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información sobre cómo impacta la auditoría operativa en la gestión de procesos impacta en la rentabilidad de la empresa Grinsa S.A.C. Le agradecemos contestar las siguientes preguntas y colaboración.

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y responda.

Objetivo 1:

Identificar los aspectos generales de la empresa, los clientes y la organización de cada área.

1. Nombre de la empresa o propietario
2. ¿Cómo está estructurada la empresa? ¿Puede describir las diferentes divisiones o departamentos y sus funciones principales?
3. ¿La empresa cuenta con la cantidad adecuada y necesaria de trabajadores para el desarrollo de las actividades operativas?
4. ¿Cómo se monitorean y controlan los pagos y cobros a clientes y proveedores?
5. ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrenta la empresa en relación al proceso productivo?
6. ¿Qué medidas se toman para garantizar la calidad en cada etapa de los procesos operativos?
7. ¿Existe un control de los materiales y costos de las obras?
8. ¿Cómo se gestionan los plazos y los presupuestos de las obras?
9. ¿Realizan el análisis económico de la empresa?
10. ¿Se realiza un análisis periódico para evaluar la rentabilidad de las obras?
11. ¿Cree usted que la gerencia propicia un control adecuado a través de la implementación de políticas y normas para el desarrollo de las actividades operativas en la empresa?

INSTRUMENTO II

Entrevista N° 2

Objetivo General: Estimado señor(a), reciba mi más grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información sobre cómo impacta la auditoría operativa en la gestión de procesos impacta en la rentabilidad de la empresa Grinsa S.A.C. Le agradecemos contestar las siguientes preguntas y colaboración.

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y responda.

Objetivo 1: Identificar los aspectos generales de la empresa, los clientes y la organización de cada área.

1. ¿Cuáles son las principales actividades involucradas en el proceso productivo que se llevan a cabo en tu área?
2. ¿Existen oportunidades para reducir el desperdicio de recursos y mejorar la eficiencia?
3. ¿Cómo se manejan los inventarios de materiales y productos en el proceso productivo?
4. ¿Puede proporcionar una descripción detallada de los procesos operativos que utiliza la empresa en la construcción y desarrollo inmobiliario?
5. ¿Se aseguran de cumplir con las regulaciones y normativas pertinentes en el sector de la construcción?
6. ¿Cuál es el proceso de recepción, almacenamiento y distribución de materiales de construcción en la empresa?
7. ¿Qué procedimientos se siguen para la documentación y reporte de avances en las obras?

Chiclayo, 19 de junio de 2023

Carta N° 063-2023-USAT-ECON

Señor
Ing. Víctor Martín Salazar Villanueva
Gerente General en GRINSA S.A.C.
Presente. -

Asunto: Requerimiento de información

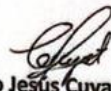
De mi mayor consideración:


Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo a nombre de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y a la vez presentar a la señorita: **ROJAS SALAZAR, JULIA CECILIA**, con Código Universitario: 192TD93509 y DNI: 77806647, estudiante del VII ciclo de la Escuela de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales; requiere solicitar información para facilitar el desarrollo de su trabajo de investigación que lleva por título "**PROPUESTA DE UNA AUDITORIA OPERATIVA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA GRINSA S.A.C.**"; por lo que solicito a Usted brindarle su apoyo para la realización de sus objetivos.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que brinde a la presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

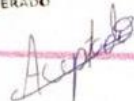
Atentamente,




Mgtr. Pedro Jesús Cuyate Reque
Director (e)
Escuela de Contabilidad


GRINSA S.A.C.

Ing. Víctor Salazar Villanueva
APODERADO


Aceptado