

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**CONTADORA PÚBLICA**

---

**“Auditoría operativa y los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC,  
ciudad de Trujillo, año 2022”**

---

**Línea de Investigación:**

Auditoría

**Autora:**

Vega Quiroz, Lita Cristina

**Jurado evaluador:**

Presidente : Miranda Robles Juan Carlos

Secretario : Mantilla Príncipe Karina

Vocal : Poma Sánchez Walter

**Asesor:**

Reyes Contreras, Marco Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8651-9836>

**TRUJILLO - PERÚ**

**2024**

**Fecha de sustentación: 2024/10/01**

# “Auditoria operativa y los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022”

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://repository.javeriana.edu.co">repository.javeriana.edu.co</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://www.scielo.org.co">www.scielo.org.co</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://docs.google.com">docs.google.com</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="https://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	

1%

---

Excluir citas Activo  
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%



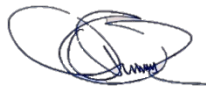
Ms. Marco A. Reyes Contreras  
Asesor

## ***Declaración de originalidad***

Yo, Marco Reyes Contreras, docente del Programa de Estudio de Contabilidad, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “Auditoria operativa y los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022”, autora Vega Quiroz Lita Cristina, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 11%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (23 de setiembre del 2024).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 23 de setiembre de 2024



.....  
Reyes Contreras Marco Antonio

Asesor de Tesis

DNI: 17999938

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8651-9836>



.....  
*Autora: Vega Quiroz, Lita Cristina*

*DNI: 71510481*

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con lo dispuesto y en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, someto a su consideración la siguiente investigación: Auditoria operativa y los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022

Elaborado con el fin de obtener el título profesional de Contador Público. El objetivo principal es determinar la influencia de la Auditoria operativa en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad Trujillo, año2022

Por tanto, a ustedes señores miembros del jurado, expongo mi particular y mayor agradecimiento por el veredicto que se haga acreedor el presente informe de tesis.



---

Br. Vega Quiroz, Lita Cristina

## DEDICATORIA

A mi recordada abuela, que se encuentra en el cielo, por ser mi motivo e inspiración de mi constante superación personal.

A mis queridos padres Omar y Sonia, por su constante apoyo, amor, entrega, consejos y sus sacrificios en todos estos años para poder concluir mi carrera profesional.

Por último, a mis hermanos y cuñada por estar presentes siempre en cada momento importante y difícil de mi vida

Vega Quiroz, Lita Cristina

## **AGRADECIMIENTO**

Mi principal agradecimiento es a Dios quien ha sido mi fortaleza y guía para seguir adelante y no rendirme.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante además de su apoyo incondicional al largo de mis estudios.

A mi asesor por sus conocimientos, sus orientaciones, y su motivación, lo cual han sido fundamentales para el desarrollo de mi investigación.

Y, por último, a todas las personas que de alguna y otra forma me apoyaron a realizar este trabajo

La autora

## RESUMEN

El presente trabajo investigación tuvo como propósito determinar la influencia de la Auditoria operativa en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad Trujillo, año 2022. El estudio fue de tipo correlacional y de diseño de transversal y no experimental; asimismo, se utilizaron como instrumentos, una guía de entrevista y una hoja de registro tomándose una muestra conformada por 378 expedientes de los procesos de ventas. Como resultado principal se encontró que antes de la aplicación de la auditoria operativa, la empresa presentaba deficiencias en relación al cumplimiento de la meta de ventas, cierre de sus ventas y retraso en el tiempo de entrega de las viviendas. Se concluyó que la auditoria operativa influye positivamente en los procesos de venta de la empresa (en promedio las ventas aumentaron en 377,476 soles), toda vez que el resultado de la prueba estadística de comparación de medias t-student arrojó un p-valor igual a 0.046, el cual es menor al nivel de significancia del 0.05.

*Palabras clave:* auditoria gestión, expediente, ingresos, evaluación, vivienda



## **ABSTRACT**

The purpose of this research work was to determine the influence of the operational audit on the sales processes of the company GRINSA SAC, Trujillo City, year 2022. The study was correlational and cross-sectional and non-experimental; likewise, an interview guide and a registration sheet were used as instruments, taking a sample consisting of 378 files of the sales processes. As a main result, it was found that before the application of the operational audit, the company had deficiencies in relation to the fulfillment of the sales goal, closing of its sales and delay in the delivery time of the homes. It was concluded that the operational audit positively influences the company's sales processes (on average sales increased by 377,476 soles), today that the result of the statistical test of comparison of means t-student showed a p-value equal to 0.046, which is less than the significance level of 0.05.

*Keywords:* management audit, file, income, evaluation, housing

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	x
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	14
1.1. Formulación del Problema .....	14
1.1.1. Realidad problemática .....	14
1.1.2. Enunciado del problema .....	20
1.2. Justificación .....	20
1.3. Objetivos .....	21
1.3.1. Objetivo general .....	21
1.3.2. Objetivos específicos .....	21
<b>II. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	22
2.1. Antecedentes .....	22
2.1.1. A nivel internacional .....	22
2.1.2. A nivel nacional .....	24
2.1.3. A nivel local .....	27
2.2. Marco teórico .....	30
2.2.1. Auditoria operativa .....	30
2.2.2. Proceso de ventas .....	33
2.2.3. Relación entre auditoria operativa y los procesos de venta .....	35
2.3. Marco conceptual .....	37
2.4. Hipótesis .....	37
2.5. Variables .....	38
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	39
3.1. Material .....	39
3.1.1. Población .....	39
3.1.2. Marco muestral .....	39
3.1.3. Unidad de análisis .....	39
3.1.4. Muestra .....	39
3.2. Métodos .....	40

3.2.1. Diseño de contrastación .....	40
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos .....	41
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos .....	42
<b>IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>44</b>
4.1. Presentación de resultados .....	44
4.1.1. Evaluación de los resultados de la auditoria operativa realizada al área de ventas en la empresa GRINSA SAC, año 2022 .....	44
4.1.2. Análisis de los procesos de ventas en la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022 .....	48
4.1.3. Determinación de como una auditoria operativa influye en los procesos de venta en la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022 54	
4.2. Discusión de resultados.....	57
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>60</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>61</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>62</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Operacionalización de variables</i> .....	38
<b>Tabla 2.</b> <i>Deficiencias identificadas en el área de ventas y áreas críticas relacionadas</i> .....	44
<b>Tabla 3.</b> <i>Evaluación de hallazgos</i> .....	46
<b>Tabla 4.</b> <i>Expediente de ventas</i> .....	48
<b>Tabla 5.</b> <i>Ventas antes y después de la auditoria</i> .....	54
<b>Tabla 6.</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....	55
<b>Tabla 7.</b> <i>Test de comparación de medias T-student (muestras apareadas) para la cantidad de comprobantes de ingreso</i> .....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Diseño de investigación</i> .....	41
<b>Figura 2.</b> <i>Medidas correctivas para el área de ventas</i> .....	45
<b>Figura 3.</b> <i>Requisitos exigidos a los clientes para acceder al bono del estado</i> .....	49
<b>Figura 4.</b> <i>Requisitos exigidos a los clientes para acceder al crédito hipotecario</i> .....	50
<b>Figura 5.</b> <i>Flujograma de los procesos de ventas en la empresa</i> .....	51
<b>Figura 6.</b> <i>Ventas al 2022 (S.)</i> .....	52

## **I. INTRODUCCIÓN**

### 1.1. Formulación del Problema

#### 1.1.1. Realidad problemática

Los temas operativos de las empresas se han transformado en temas fundamentales y muchas organizaciones necesitan implementar análisis en el área o programa con la finalidad de poder medir su desempeño, lo cual ayudara a que se juzgue en la eficacia, en otras palabras, lograr un mejor uso de los recursos utilizados para las organizaciones. Una de estas problemáticas encontradas se presenta en los procesos de ventas, como una mala gestión, lo cual no ayudara a poder permitir conocer las existencias, ni establecer las estrategias y proyectar los procesos operativos eficientes para el área de ventas; la falta de personal, ocasionando fallas en los procesos administrativos, teniendo perdidas con clientes principales y una insatisfacción de proveedores; un solo sistema informático para los numerosos trabajadores, como bien se sabe la tecnología es de suma importancia , se ha vuelto una herramienta fundamental en las empresas, ya que al momento de contar con un solo sistema se vuelve una amenaza hacia la empresa, generando un contratiempo, los requisitos de tramites incensarios, generando un retraso en la productividad y un gasto innecesario de recursos financieros en tiempo y esfuerzo ; mal clima organizacional, causando desmotivación, baja productividad, incumplimiento de objetivos o actitudes negativos de parte de los trabajadores y una alta burocracia al momento de coordinar con el cliente.

En el ámbito internacional nos menciona Llumiguano et al. (2021) que desde la historia hasta la actualidad en Ecuador las auditorias se realizaban para evaluar si las personas cumplían y mostraban información honesta y transparente, al mismo tiempo al ejecutar una auditoria ayudaba a los negocios a poder establecer donde se encontraban, hacia donde iban, cuáles deben ser sus objetivos y planes en cumplir a futuro.

Como también, Silveira (2019) donde explican que, desde hace varias décadas, las auditorías de desempeño ayudan significativamente a mejorar la gestión pública en Brasil y el mundo. Sin embargo, pocos estudios han investigado este proceso de seguimiento de las auditorías y cómo se han adaptado a la cultura brasileña. Por lo tanto, se registró los cambios ocurridos y propusieron una nueva clasificación para los resultados del seguimiento que considera el grado de implementación de las determinaciones y recomendaciones en la auditoría de desempeño.

Por otro lado, Ibercampus (2019) quien aporta en un estudio llevado a cabo por el Registro de Economistas Auditores en España nos comenta que una investigación realizada a las entidades hubo un resultado que el 1.8% de las compañías españolas auditan sus cuentas. Como también los despachos de auditoria son de vital ayuda para numerosas empresas que no tienen un control. Lo más resaltante de esta investigación es que menciona que el avance de la tecnología otorga a la auditoria y a sus instrumentos la indispensabilidad en agilizar el mercado auditor ya que en la actualidad esta infinitamente concentrado.

Asimismo, Piza (2020) nos muestra la actualidad en Andalucía-Sevilla España, en cual muchas empresas auditoras independientes, llevan a cabo auditorias operativas siendo su finalidad resolver si empresas que pertenecen a las Junta de Andalucía, están cumpliendo con sus labores, lo cual esto va a acceder que hoy en día diferentes empresas, les resulte fundamental y principal realizar auditorías operativas brindando confianza en el nivel interno de las empresas.

Sulistiyowat et al. (2023) nos comenta en su artículo que la ayuda de la auditoria de gestión favorece a los gerentes de empresas, reguladoras y participantes de mercado, ya que gracias a ello se tiene un efecto positivo y significativo sobre las empresas.

También tenemos a Alves y Galdi (2020) donde su estudio apunta a la coherencia del contenido informativo de los estados financieros con la emisión de la auditoria, ya que la variación en el rendimiento anormal acumulado de las empresas analizadas tiene una asociación positiva con los rendimientos acumulados en la ventana de divulgación de información, a partir del año de adopción del nuevo informe del auditor independiente. Así, este trabajo contribuye a la literatura, presentando evidencia empírica de la relevancia informativa del contenido del nuevo informe de auditoría.

Por otra parte, en el enfoque de ventas tenemos a Navia y Jurado (2019) comentan que las empresas incrementan su base de clientes potenciales mediante la exposición de su portafolio de productos y servicios, utilizando técnicas de mercadeo que buscan convertir a desconocidos en clientes potenciales y luego de una serie de pasos en clientes fidelizados. Sin embargo, conocer y adaptar metodologías de captación de usuarios no es suficiente, pues se debe innovar en métodos que permitan a las empresas conocer de forma más eficaz a sus clientes y ofrecer alternativas a sus necesidades sin que estas abrumen sus dinámicas comunes en su vida cotidiana.

I-Qadasi et al. (2023) en su estudio proporcionan evidencia empírica sobre cómo la independencia de los auditores modera la relación entre los auditores especialistas de la industria y la gestión de ganancias reales. Ya que esta asociación negativa es menos pronunciada cuando la independencia del auditor especialista es baja, lo que sugiere que la presencia de un vínculo económico entre el auditor especialista y el cliente puede permitir que el auditor se vuelva lo suficientemente laxo como para alinearse con los intereses de un auditado económicamente importante.



En el Perú, el diario 21 (2021) comunico que las auditorias operativas incrementaron en un 15% en el año 2020 por la crisis sanitaria lo cual represento todo un reto para las empresas y sus operaciones ya que se presentaban consecuencias que se presenciaron en todas las empresas peruanas que fueron la duplicidad de funciones, actividades de trabajos incompetentes, fraudes, errores y muchos robos de activos, lo cual la aplicación de la auditoria y el buen control interno se convirtió en una ayuda para continuar con sus negocios.

Por otro lado, la consultora RSM Perú (2018) informan que muchas empresas se benefician con una auditoria ya que esta ayuda en un efecto positivo en los resultados, debido a que la información obtenida mediante la auditoria resulta ser reales, pues permite que esta sea utilizada para que se tomen las medidas correctivas con el objetivo de ser administradas de manera correcta por quienes conforman la empresa.

Rojas et al. (2022) comenta la validez del uso de la herramienta de aprendizaje automático considerando nueve actividades de innovación y datos para las ventas, para explicar el desempeño empresarial de las empresas peruanas ubicadas en el área urbana de Lima y Callao. finalmente, se encontró que las variables que aumentan la probabilidad de mejora en las ventas son tres: (a) actividades de innovación en bienes de capital, (b) marketing y (c) activos intangibles.

El peruano (2019) indica que un aproximado de 12000 y 15000 instituciones llegaran hacer auditadas lo cual se van aplicar las

normas internacionales de auditoría, con el fin de lleguen a funcionar de forma correcta y puedan permanecer más tiempo en el mercado. Obteniendo a futuro un provecho a sus empleados sino también con sus proveedores y/o terceros lo cual ayudara a implementar un clima de confianza.

El sector de la construcción en su actividad juega un papel muy importante en la economía, representando la mayoría de los empleos en los sectores público y privado, generando mayor demanda laboral a nivel nacional, pero la presencia de problemas que generan disputas, contradicciones, imposibilidad de hacer las decisiones correctas, mala gestión de la coordinación.

A nivel local el diario, la Industria (2020) donde resalta en su artículo periodísticos el interés de efectuar la auditoría en empresas públicas o privadas dentro de la región, lo cual ayudara a determinar algunos errores en los procesos y así poder perfeccionar la operatividad de las entidades. Dándonos esta información el interés de la auditoria debido que al momento de examinar anomalías se obtendrá un mejor trabajo siendo transparente y ética.

La investigación se llevó a cabo en la empresa “GRINSA SAC” dedicada a la construcción de edificios, obras de ingeniería civil e inmobiliaria. Durante el análisis del área de ventas, se identificaron los siguientes problemas: Falta de un sistema de información eficaz que involucre directamente a los trabajadores, limitando la comunicación con los clientes y provocando retrasos en la atención. Carencia de software adecuado para la gestión interna, lo cual genera un único filtro administrativo y dificulta la respuesta oportuna a las necesidades de los clientes, aumentando así el riesgo de que estos opten por otras empresas competidoras. Ausencia de integración entre los sistemas

informáticos, lo que impide una gestión fluida y eficiente de las operaciones. La falta de aplicaciones de programas de auditoría de desempeño en las diferentes actividades y transacciones relacionadas con el proceso de ventas, tanto administrativas, gerenciales como operativas. Estos problemas destacan necesidad urgente de mejorar la infraestructura tecnológica y los procesos internos de la empresa para optimizar su rendimiento en el mercado.

Las consecuencias más relevantes dentro de la empresa, implican costos excesivos o innecesarios debido a que no existen actividades de control y/o procesos de auditorías, lo que provoca trabajo redundante y tiene un impacto muy negativo en la reputación de la organización. Asimismo, pueden surgir multa o sanciones severas impuestas por el regulador, además de errores o incluso declaraciones financieras falsas. Otro riesgo significativo es la posibilidad de fraude en los estados financieros o el robo de información, activos fijos o de efectivos, lo cual afecta la confianza de los clientes y disminuye la retención empresarial. La consecuencia más grave, es que pueda ocasionar la imposibilidad de poder registrar los actos jurídicos y mercantiles lo que tendría consecuencias extremadamente perjudiciales para la empresa y sus socios. Ya que, al no solucionar este problema, la empresa iniciará a crear ineficiencia en los procesos, sin lograr una mejor calidad de los procesos, no permitiendo iniciar el control de la actividad de manera objetiva o no identificar los procesos que son importantes y contribuyen a mejorar la planificación y el control.

El propósito de la investigación es evaluar varios puntos claves por parte de los trabajadores de dicha empresa, que no han establecido actividades de control precisas en diversas áreas como ventas y operatividad.

### 1.1.2. Enunciado del problema

¿Cómo la auditoría operativa influye en los procesos de ventas de la empresa la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022?

### 1.2. Justificación

- Teórica: La investigación presentó los conceptos teóricos de la auditoría operativa y los procesos de venta, y mejorará las relaciones que crean, de modo que puedan contribuir de manera efectiva a la implementación de estrategias de venta para lograr mejores resultados en su sector financiero. gestión de la empresa, lo que incide positivamente en la calidad del trabajo de la empresa en relación con sus empleados, posibilitando una producción eficiente mediante el aumento de las ventas y el logro de las metas.
- Práctica: Esta investigación ayudó y demostró que la auditoría operativa mejorara la rentabilidad de le empresa en los procesos de ventas dándose a percibir mediante alternativas de solución hacia la problemática establecida que ayude en un óptimo proceso que se realicen en el área de ventas, focalizándose en implementar estrategias en la ayuda de un idóneo manejo de ventas, optimizando los recursos, estando sujetos a políticas de controles adecuados, teniendo resultados favorables en su mayor rentabilidad económicos.
- Metodológica: En la investigación tuvo como finalidad poner en práctica los conocimientos adquiridos siendo una investigación científica no experimental, lo cual se empleó herramientas de investigación para diagnosticar la mala gestión en su aplicación de estrategias teniendo como consecuencia la disminución de clientes debido a la seria de requisitos que la empresa exige, aplicando recolección de datos a través de la guía de entrevista con su respectiva entrevista, para así poder analizar la relación que existe entre estas dos variables para el desarrollo del proyecto.
- Social: La presenta investigación ayudó como base a los estudiantes al momento de realizar un análisis similar, para que puedan tener un apoyo en las estrategias que se implementarán. De igual manera para las

empresas, siendo un mayor beneficio en su gestión financiera, para que puedan poner en práctica las estrategias propuestas.

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la Auditoria operativa en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad Trujillo, año 2022.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar los resultados de la auditoria operativa realizada al área de ventas en la empresa GRINSA SAC, año 2022.
- Analizar los procesos de ventas en la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022.
- Determinar cómo una auditoria operativa influye en los procesos de venta en la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022.

## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

Pacheco (2020) en su investigación realizada de “Auditoría operativa proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios ROBAYO & YÁNEZ FASTCLEAN S.A., Ecuador 2020” siendo de tipo descriptiva, documental y de campo para identificar amenazas y oportunidades de mejora de la empresa, a través de la evaluación de los auditores internos se podrá reconocer el crecimiento de la empresa así como la eficacia de la empresa en la gestión del proceso de cobranza y las amenazas que posar para la empresa. Los hallazgos se identifican en base a la propuesta de mejora, la elaboración de un manual funcional y de procesos, ya que estos serán lineamientos rigurosos para mejorar la implementación del proceso de gestión de cobranza. La principal conclusión que se halló vinculado con el control interno es la falta de técnicas y procesos, para lo cual se realizarán manuales, que servirán de ayuda en el cumplimiento de las labores del proceso de gestión de las cobranzas. La investigación sugiere analizar el efecto de las ratios de liquidez en el proceso de cobranza.

Coello y Guaranda (2019) en su trabajo de investigación denominado “Auditoría operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador”. La metodología que se empleó abordó un enfoque mixto, incluyendo aspectos básicos, explicativo, descriptivos y correlacionales, de diseño no experimental. Como resultado, la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman con el efecto de 0,887 grado de correlación es alta, positiva y significativa. Concluye que la auditoría de gestión tiene un gran impacto en el proceso de otorgamiento de crédito al momento de retirar la cartera de clientes de una empresa. A futuras investigaciones se recomienda analizar la recuperación de la cartera mediante una auditoría financiera.

Peñañiel (2019) en su investigación designada “Auditoría operativa aplicada al área comercial y venta a la empresa MERCADEZ, período 2017” realizado en la ciudad de Quito, Ecuador. Donde su metodología es fue descriptiva, donde se analizó la eficiencia, eficacia y control de acuerdo a los indicadores operativos. El principal hallazgo muestra que carece de un código ético y la falta de mecanismos para evaluar, identificar y abordar los riesgos que podrían afectar el desempeño del personal. Concluyendo que en el área de créditos, ventas y cobranzas no solicitan una documentación suficiente a los clientes, donde no establecen carpetas actualizadas con información importante lo que esto dificulta la recuperación de cartera. La investigación infiere en realizar una auditoría a todas las áreas de la empresa para comparar su efecto en las ventas.

Sánchez (2020) en su investigación titulado “Proceso de venta en la empresa Crecoscorp S.A de la ciudad de Babahoyo, Ecuador”. Siendo su metodología investigativa de tipo descriptiva y documental, fundamentándose en la aplicación del método inductivo, donde estudiaron las debilidades en la administración de los procesos de venta obteniendo que existe una aplicación inadecuada de estrategias de comercialización. Siendo su principal hallazgo en el retraso en aumentar la competitividad empresarial en la oferta de motocicletas de mencionada empresa. Concluyendo que, se encuentra una serie de debilidades en el desarrollo de estrategias comerciales como, una atención a la cliente inadecuada, no brindando una información necesaria para la adquisición del producto. A futuras investigaciones se le recomienda ampliar la investigación a nivel sectorial.

Hurtado (2018) en su trabajo de investigación denominado “Auditoría operativa como herramienta de control en el área de ventas y su presentación en los estados financieros” en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Llevo a cabo una investigación de naturaleza tanto descriptiva como explicativa, lo que facilitó el análisis del objeto

de estudio, Durante el desarrollo de la investigación, se identificaron falencias en el control y el rendimiento de los empleados. Como resultado de la implementación de una auditoría operativa, se encontró el principal hallazgo de la mejora en los procesos que no añadían valor a la empresa, ya que dichos procesos eran la causa principal de su bajo desempeño en la gestión. Lo que se concluyó que al aplicar la auditoría operativa logro perfeccionar los procesos que no aportaban algún valor a la empresa, ya que estos procesos eran la principal causa de que la empresa no mantuviera un rendimiento óptimo en su gestión. La investigación deja abierta a capacitar a todo el personal en el área de ventas habrá un corrector desempeño en la empresa, ya que conocerán los procedimientos a seguir y el trato que se debe dar al cliente.

#### 2.1.2. A nivel nacional

Rosario (2021) en su investigación titulada “Auditoría operativa y su incidencia en el proceso de ventas de la empresa GROUP TITO S.A.C.- Santa Anita- Lima, 2022”. Siendo su investigación de tipo básica, con un nivel explicativa, diseño no experimental de corte transversal. Se hallo mejoras tanto en el tiempo de servicio como en la información del cliente, brindando a los clientes más certeza sobre dónde pueden reprogramar u otras actividades comerciales. Finalmente, el 59,1% considera que la auditoría de gestión cubre el proceso de ventas de forma moderada y el 52,3% moderada. A futuras investigaciones se le recomienda analizar los efectos de las políticas internas de las empresas en el proceso de ventas.

Calamullo (2020) en su investigación titulada “La auditoría operativa y su influencia en la gestión del almacén de materia prima de una industria de productos de molinería en la ciudad de Tacna, año 2014”. El estudio realizado fue descriptivo, se tuvo una muestra de veinticuatro trabajadores que tienen la relación con el trabajo de almacén. Teniendo como principal resultado la necesidad de tomar en cuenta los resultados que informa la auditoría operativa para ejecutar



un análisis de la gestión de almacén de materia prima que ayude realizar las mejores oportunas que resulten a favor de la empresa. Concluyendo, que al momento de realizar una auditoría del tipo operativa mejora drásticamente en la gestión de acuerdo al almacén ya que logra los objetivos establecidos y la eficiencia del empleo de los suministros dispuestos en el almacén. Finalmente enfatizando que la evaluación ayudara a la eficiencia en la aplicación de recursos, para dar garantías y respaldos al cumplimiento de los objetivos planteados.

Guillén y Sánchez (2019) en su tesis de licenciatura titulada “Evaluación de la gestión del Área de Ventas de la empresa constructora JSM S.A.C. para proponer medidas correctivas que incrementen la rentabilidad económica, período 2015-2016”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, La investigación realizada fue no experimental – aplicada y descriptiva – transaccional. Lo cual investigaron en analizar el trabajo en el área de ventas con la finalidad de llevar a cabo acciones que ayuden en la mejora de la rentabilidad en la compañía constructora ubicada en la ciudad de Chiclayo enfocándose en determinado tiempo de (2015 y 2016). En el área de Ventas fue la focalización donde se analizó y se aplicó la auditoria utilizándose la recolección de datos. A futuras investigaciones se le recomienda analizar los efectos de la cultura organizacional en la rentabilidad.

Jiménez (2021) en su trabajo de investigación titulado “Auditoría operativa en el área de ventas de la empresa distribuciones VM DAVIZA E.I.R.L., Bagua Grande 2019.” La investigación realizada fue tipo descriptiva, el diseño de investigación es no experimental. En la investigación su principal hallazgo fue la falta de iniciativa de los directivos ya que no toman ninguna acción en cuanto al aplicar una auditoria operativa lo que llega a causar un problema dentro de la empresa. Concluyendo que se puede a podido evidenciar diferentes errores dentro del área, comenzando todo por la falta de control en los procesos que se ejecutan, también las faltas de soluciones a

problemas, generando la deficiencia de gestión de quienes dirigen la compañía, pues no se llegan aplicar las medidas ni mejoras que permitan los diferentes procesos de ventas. A futuras investigaciones se sugiere ampliar la investigación a nivel sectorial y así poder comparar.

Zavaleta (2018) en su investigación titulada “La Auditoría Operativa Incide en el Desarrollo Empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el 2018”. La investigación realizada fue de diseño descriptivo simple, como principal hallazgo se obtiene que al momento de ejecutar una auditoría operativa mediante un examen sistemático al control interno, ayudara a determinar el nivel de eficiencia en sus procedimientos y cumplimientos de las políticas de la empresa. Concluyendo que la gestión de la empresa no ha sido correctamente dirigida, por el encargado de del área de logística ya que no tenía ningún tipo de conocimiento de las funciones del personal ni la importancia que tiene dicha área. A futuras investigaciones se recomienda analizar el efecto de una auditoría financiera en el desarrollo empresarial.

Corcuera y Mayanga (2018) en su investigación titulada “Auditoría operativa en el departamento de ventas de la empresa PLASTIBOOM S.A.C ubicada en el distrito de Lurigancho, 2016”. La investigación realizada fue de diseño descriptivo. Teniendo un resultado donde se percibe una causa del descenso de los ingresos de la empresa, observando la influencia en las otras áreas de los procesos existentes. Concluyendo que, pese a que existían controles de carácter preventivo que estos lograr verificar el cumplimiento de los objetivos de la empresa, Finalmente, se enfatiza en tener presente de volver los errores dentro de los procesos, es por ello que al realizar una auditoría operativa ayudará la detección de riesgos y disminuirá los costos suscitados dentro de la compañía.

### 2.1.3. A nivel local

Diestra y Saldaña (2022) en su tesis titulada “Marketing digital y procesos de ventas en los emprendimientos, distrito de Trujillo, 2022”. El estudio fue de tipo aplicada, diseño no experimental, corte transversal y descriptivo correlacional. Los resultados obtenidos en esta investigación fueron de acuerdo a una muestra de 150 emprendimientos de comercialización de calzado, consiguiendo que el 55% manifestaron que el marketing digital es eficiente y que los procesos de ventas con un 49% teniendo mejoras en la prospección pre acercamiento y la presentación del mensaje. Concluyéndose que existe una correlación positiva baja de 0.250 entre el marketing digital y en los procesos de ventas. La investigación infiere en ampliar el estudio a empresas más grandes.

Ramírez (2023) en su tesis titulada “Capacitación en contenido de ventas para mejorar el proceso de ventas de la empresa del Grupo Tecniases, 2022”. El estudio fue de tipo aplicada, diseño no experimental. El principal hallazgo encontrado se observó como las dimensiones del contenido de capacitación de ventas tiene un gran significado sobre los vendedores, mejorando y ayudando en su desenvolvimiento en cada etapa del proceso de ventas, profesionalizando sus labores. Concluyendo que, la capacitación de ventas fue positivo de reconocimientos de necesidades de los clientes, influyendo de manera significativamente en la gestión de procesos de ventas, permitiendo a los vendedores elegir aquellos posibles clientes con mayor posibilidades éxito. A futuras investigaciones se recomienda analizar el efecto de la motivación en el proceso de ventas.

Pacheco (2020) en su tesis titulada “Recomendaciones de auditoria operativa para mejorar el proceso del almacén de la empresa HM contratistas S.A Huaraz, 2020”. El estudio fue no experimental - descriptivo, muestra que incluye la investigación de la empresa y el

perfil de desempeño, utilizando técnicas de investigación para recopilar datos, como entrevistas y revisiones de literatura. El principal resultado Resultados obtenidos a través de diagnósticos y análisis elaborados, determinando la brecha sin MOF, diagrama de flujo, sin cotización y omisión de registro Kardex. La conclusión a la que llega el autor es que la auditoría de gestión completará el proceso de almacén en la empresa. A futuras investigaciones se le recomienda analizar los efectos de las variables macroeconómicas en el proceso de ventas.

Castañeda (2019) en su trabajo de investigación plasmo la “Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energía eléctrica”. Metodología del diseño no experimental. Obteniendo resultados estadísticos corroborados para concluir que la aplicación de auditorías de desempeño a los procedimientos desarrollados en el proceso de compras promueve una adecuada planificación de compras, presupuestando la conformidad relacionada con la compra de un determinado bien, llevando a la selección del proveedor adecuado que otorgue los requerimientos en el tiempo requerido período con notable calidad. Concluye que es necesario proponer medidas para el adecuado manejo y control del proceso de compras operativas de una empresa, ya que es necesario tener en cuenta el desarrollo de auditorías operativas en los procesos de negocio de la empresa para lograr mayores utilidades. A futuras investigaciones se le recomienda analizar los efectos de las variables sectoriales en la rentabilidad.

Chávez (2022) en su trabajo de investigación plasmo la “Auditoría operativa y su influencia en la gestión empresarial en el grupo GALOR S.A., La Libertad, 2021”. Metodología usada fue un enfoque cuantitativo de tipo básica con un nivel de investigación correlacional causal con un diseño no experimental. Obteniendo resultados en una confiabilidad de los cuestionarios empleados con su técnica Alfa de Croanbach con sus coeficientes de 0,832 y 0,825.

Concluye que la auditoria operativa influye directamente y significativamente en la gestión de la compañía mencionada. Finalmente, enfatizar el desarrollo de la relación de su influencia con un valor alto de coeficiente. A futuras investigaciones se le recomienda ampliar la investigación a nivel sectorial.

## 2.2. Marco teórico

### 2.2.1. Auditoría operativa

#### **Teorías**

Según, Villarroel (2007) La auditoría operativa surge de la necesidad de evaluar las decisiones tomadas en diferentes niveles de jerarquía basados en objetivos, planes, políticos, presupuestos, canales, estructuras, canales de comunicación, sistemas de TI, procedimientos, gestión.

Por otro lado, Puerres (2022) La auditoría operacional se refleja en el hecho de que los auditores internos deben confiar en los servicios de la empresa, tratando de evaluar si cuentan con los controles adecuados y si permiten un trabajo efectivo o no.

Rosmery (2017), la auditoría de gestión u operativa surgió como una necesidad social debido a la evolución económica, la complejidad de la industria y la posición de la economía, lo que resultó en que las empresas demasiado grandes separaran a los titulares de capital de los gerentes.

#### **Definiciones**

Según Zambelli (2023) es una evaluación sistemática e independiente del cargo de una entidad, siendo un análisis focalizado en cómo se realizan las actividades de la organización en la eficacia y efectividad de sus operaciones. Teniendo como objetivo reconocer oportunidades de mejora en los procesos y operaciones.

Puerres (2022) definida como examinar, analizar y evaluar las áreas funcionales de la empresa para determinar la existencia de controles apropiados; si permiten una operación eficiente y si se logran reducciones de costos y una mayor eficiencia.

Sánchez (2020) la define como aquella que se centra en una evaluación integral del uso de los recursos a disposición de cada organización y en evaluar con qué eficacia y eficiencia se alcanzan los objetivos asumidos.

#### **Alcance**

Según Yucra (2011) Es ilimitado ya que se pueden auditar todas las actividades de la entidad, incluyendo todos los aspectos

internos o externos relacionados con la misma, sea o no un proceso financiero. Esta ilimitación y la diversidad de hallazgos que se puede detectar implica que se requiere de profesionales de diferentes disciplinas.

### **Objetivos**

Según Villarroel (2007) sus objetivos son:

- La crítica: No se conforma con la primera evidencia, sino se busca todas las opciones de evidencias probables lograr un buen análisis al momento de auditar.
- Sistemático: Debido a que ejecuta un programa para obtener los objetivos trazados.
- -Imparcial: En ningún momento se deja de lado ser claro, objetivo, preciso e independiente.

### **Importancia**

Según Pallerola (2014) La auditoría de desempeño puede estar dirigida a una mejor gestión en todos los aspectos de la organización de una empresa, como en el área de ventas. Normalmente las auditorías operacionales se realizan por medio de una entrevista a base de cuestionarios a todos los empleados del área escogida. Es por ello que todas las grandes empresas llevan en práctica la auditoría operativa en

sus primordiales departamentos tanto como de producción y servicios.

### **Características**

Según Villarroel (2007) caracteriza a la auditoría operativa como:

- Apoya a la reformulación de los objetivos y políticas de la empresa.
- Favorece a la gestión al momento de evaluar y examinar las labores de la empresa.
- Logra a obtener una mejor visión a largo plazo y así se pueda tener una mejor planificación.

- Conforme a las circunstancias se llega a lograr y practicar una auditoria parcial, teniendo en cuenta una o más áreas ya sean periódica o rotativamente.
- Se lleva a cabo por un equipo multidisciplinar en el que debe integrarse cada especialista en la medida en que sus conocimientos sean necesarios.
- No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.

### **Metodología**

Según Villarroel (2007), la metodología usada para inspeccionar una empresa es:

- Etapa preliminar: Se desarrolla en base al conocimiento anticipado de la empresa.
- Etapa de estudio general: Se lleva a cabo por un equipo multidisciplinar en el que debe integrarse cada especialista en la medida en que sus conocimientos sean necesarios.
- Etapa de estudio específico: Donde el auditor implementa un modelo de control para establecer las relaciones entre los problemas y las causas que puede tener la empresa, analizando y formulando juicios con la finalidad de obtener un diagnóstico real de la situación.
- Etapa de comunicación de resultados: Es la etapa final después de un estudio específico para implementar estrategias de acuerdo con su evaluación con evidencias correspondientes.
- Etapa de Seguimiento: El auditor va a inspeccionar periódicamente para determinar si los problemas han sido solucionados.

### **COSO III**

Según Gonzales (2018) Se especifica en el desarrollo de marcos y orientaciones sobre el control interno, la administración del riesgo y la previsión del fraude, siendo una mejora para el desempeño de la entidad, como así supervisar y reducir el riesgo del fraude.

### **Componentes**

Según Gonzales (2018)



- Entorno de control: Es el control que lleva el área administrativa en base a sus actividades organizacionales.
- Evaluación de riesgos: Identifica los probables riesgos en base a los logros de los objetivos de la empresa. Teniendo en cuenta que toda empresa debe hacer frente a riesgo interno como externo.
- Actividades de control: Ayuda a establecer políticas y procedimientos por medio de un diseño organizacional a través de normas que ayudara a enfrentar de manera eficiente los riesgos.
- Información y comunicación: Por este medio los colaboradores se informarán e intercambiarán conocimiento para una buena gestión y control de sus operaciones.
- Supervisión del sistema de control – Monitoreo: en este aspecto se encarga de supervisar controlar y monitorear el mejoramiento establecido y al mismo tiempo trabajar con el sistema de control interno para un mejor resultado antes las circunstancias dadas.

### 2.2.2. Proceso de ventas

#### **Teorías**

Según Duque et al. (2018) define a los procesos de ventas que es una serie de técnicas de comunicación y conocimientos prácticos para poder informar sobre los beneficios que los diferentes productos, servicios e intercambios pueden generar en beneficio de las partes (consumidor - empresa).

Por otro lado, Luchillo (2019) Para lograr altas ventas en los procesos de ventas, es importante tener estrategias específicas en la planificación del espacio comercial para que se pueda lograr el objetivo mensual y la empresa reciba la ganancia esperada.

Asimismo, Stanton et al (2007) define a los procesos de ventas como una secuencia lógica de cuatro pasos que un vendedor debe seguir cuando trata con un comprador en particular o con un

comprador potencial. El objetivo de este proceso es lograr que el cliente realice la acción deseada y el siguiente paso es garantizar la completa satisfacción del cliente.

### **Definiciones**

Según SALESFORCE (2022) Esta es la secuencia de pasos necesarios para adquirir un cliente, que se puede definir como un diagrama de flujo que ayuda a los profesionales a anticipar las necesidades del cliente y aprovechar las oportunidades en cada etapa.

Según Valdés (2023) Son procesos esenciales que van desde la captación de clientes hasta la venta de los productos y/o servicios que ofrece la empresa.

### **Procedimientos**

Según Johnston y Marshall (2009):

- **Formulación:** Se debe tener en cuenta que los directivos del área de ventas organizaran y planificaran actividades, basándose en los factores externos que enfrenta la empresa que ayudara en la determinación de estrategias de marketing.
- **Aplicación:** Incluye la selección de los proveedores adecuados y el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos para lograr los objetivos.
- **Evaluación y control:** Esto implica desarrollar métodos para observar y evaluar el desempeño de la fuerza de ventas.
- **Expedientes de clientes:** Es tener en si los expedientes físicos o digitales donde contienen los datos y documentos que se recaban de los clientes. Para el beneficio de tener un registro.
- **Requisitos hacia clientes:** Se conlleva a las demandas o exigencias para el cliente hacia el negocio.

### **Fases**

Según equipo Vértice (2008) indica las fases como:

- **La venta empresarial como actividad de marketing:** Dentro de sus principales actividades, se destacan, identificar las necesidades del mercado; identificar el público objetivo;

conquistar a los clientes potenciales; fidelizar a los clientes; ofrecer un valor agregado a los clientes.

- La venta como proceso: Incluye varios pasos, como establecer una asociación con los clientes y generar confianza, identificar las necesidades del consumidor, seleccionar la ventaja competitiva, comunicar la ventaja competitiva, brindar servicios, etc.
- El equipo y el director de ventas: Lo cual se encargan de diseñar las estrategias que van a ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos plateados.
- La comunicación interpersonal: Implica la comunicación en manera eficiente en la trasmisión de nuestros mensajes y mantener las relaciones personales y profesionales.
- Registro de ventas: Implica mantener el control de las ventas y los datos útiles que permitan tomar decisiones de ventas más inteligentes

### 2.2.3. Relación entre auditoría operativa y los procesos de venta

La constante presión, generada por cumplir las metas corporativas, hace que los directivos se enfrenten a toma de decisiones que exigen rapidez, precisión, uso eficiente y eficaz de los recursos. En este punto la auditoría operativa juega un rol muy importante. Su ejecución puede determinar si las decisiones a tomar cumplen con los parámetros de: eficiencia, productividad, rentabilidad y cumplimiento de controles (parámetros establecidos por la empresa dentro de su sistema de control interno) y así asegurar de forma imparcial que las acciones a tomar conlleven al cumplimiento de resultados y objetivos rentables, razonables y reales.

Por lo tanto, Soy (2003) La auditoría operativa es apoyo por excelencia de la alta dirección. Se enfoca en la evaluación de las políticas, procedimientos y métodos implementados en la compañía; mide eficiencia y efectividad; emite recomendaciones que le permitan mejorar su gestión con el fin último de proteger el patrimonio y

optimizar los recursos disponibles. Para el desarrollo de sus evaluaciones se plantea objetivos como: determinar y evaluar el avance en el cumplimiento de metas y objetivos; analizar si los procesos llevados a cabo cumplen con los criterios de eficiencia y productividad; evaluar que los procesos estén bajo el cumplimiento de las políticas de control interno establecidas; identificar y proponer soluciones a procesos o áreas críticas que necesiten ser revisadas, evaluadas y en dado caso ser modificadas para que mejoren su eficiencia; informar y dar visibilidad a los directores de la organización sobre desviaciones encontradas en la ejecución con respecto a los planes. En relación, es que a través de la auditoria operativa a los procesos de ventas, se verá reflejado en los aumentos de las probabilidades de generar ventas significativas y ganar clientes que probablemente vuelvan a adquirir el producto o servicio de la marca que el vendedor promociona, así como también optimizar las etapas de consumo, mejorar la experiencia del cliente, economizar recursos de gestión de ventas y elevar los estándares de calidad. Por lo tanto, Según Valdés (2019) Es la sucesión de pasos que una empresa realiza desde el momento en que intenta captar la atención de un potencial cliente hasta que la transacción final se lleva a cabo, es decir, hasta que se consigue una venta efectiva del producto o servicio de la compañía

### 2.3. Marco conceptual

- Estipulaciones contractuales: Es un contrato donde el sujeto se obliga a otro a darle algo a un tercero, siendo ajeno a este contrato se adquiere por el mismo. (Macia, 2020).
- Controles ejercidos: Indica que es una habilidad para iniciar empezando con nuevos proyectos donde existe creatividad y nuevas ideas, y con ello pueden cambiar o parar su proyecto a futuro. (Perfomia, 2017).
- Eficacia: Es la importancia y el esfuerzo de trabajar lo necesario para llegar alcanzar y lograr los objetivos propuestos para obtener un resultado positivo. (Rizo, 2019).
- Efectividad: Son las tareas que se lleven a cabo se realicen de manera eficiente y eficaz. Tiene que ver con “qué” cosas se hacen y “cómo”. (Rizo, 2019).
- Estrategias: Es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario (Westreicher, 2020).
- Papel de trabajo: Son un instrumento mediante el cual, el auditor respalda de manera detallada y sistemática la descripción de las pruebas realizadas, después de la aplicación de técnicas y procedimientos en los que sustenta y apoya los resultados obtenidos. (Info. CDMX,2006).

### 2.4. Hipótesis

Hipótesis de investigación (H1): La Auditoria operativa influye positivamente en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC ciudad de Trujillo, año 2022.

Hipótesis nula (H0): La Auditoria operativa influye negativamente en los procesos de venta de la empresa GRINSA SAC ciudad de Trujillo, año 2022.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Escala de medición
Auditoria Operativa	Según, Puerres (2022) evalúa el auditor interno si gozan de controles adecuados y si estos permiten efectuar el trabajo eficientemente.	La auditoría operativa se medirá por cada una de las etapas.	Etapa preliminar	Nivel de conocimiento de la empresa	- Hoja de Registro  -Entrevista	Ordinal
			Etapa de Estudio Especifico	Relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas		
			Etapa de comunicación de Resultados	Informe de opinión meditada		
			Etapa de Seguimiento	Numero de Debilidades solucionadas.		
Procesos de venta	Según Duque, et al (2018) Es una serie de métodos y conocimientos para comunicar los beneficios de diversos productos y/o servicios	Los procesos de venta se medirán de acuerdos a los procesos de ventas e ingresos por boletas de pago establecidos en el registro de ventas que realiza la empresa	Procedimiento de ventas	Cantidad de expedientes de los clientes	-Guía de revisión de documentos	Ordinal
				Requisitos exigidos hacia los clientes		
			Registro de ventas	Numero de los comprobantes de ventas. (boletas)		

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

### **III. MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **3.1. Material**

##### **3.1.1. Población**

Estuvo conformada por 398 expedientes de los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022.

- Criterio de inclusión: Se consideró todos los expedientes de evaluación del cliente, boletas de ventas y comprobantes de ingreso del año 2021 y 2022, correspondiente al área de ventas y operativa.
- Criterio de exclusión: Noe consideró la revisión de la evaluación de los expedientes de los clientes no admitidos.

##### **3.1.2. Marco muestral**

Según Neftali (2019) Es una lista detallada y actualizada de las unidades de muestreo.

Estuvo conformada por la relación de expedientes de los procesos de ventas en el área de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022.

##### **3.1.3. Unidad de análisis**

Según Neftali (2019) Es cada uno de los elementos que constituyen la población y por lo tanto la muestras.

Expedientes de los clientes, Boletas de ventas realizadas y comprobantes de ingresos del área de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022.

##### **3.1.4. Muestra**

Se hizo uso del muestro aleatorio simple; además para una variable de población finita cuantitativa, la muestra se calcula a través de la siguientes formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * \sigma^2}{(N - 1) e^2 + Z^2 * \sigma^2}$$

Donde:

n: Muestra

Z: Valor Z

$\sigma^2$ : Varianza

e: Error deseado

N: Población

Con un nivel de confianza del 95%, la muestra fue equivalente a 378 expedientes de los procesos de ventas.

$$n = \frac{398 * 1.96^2 * 571}{(398 - 1) 0.05^2 + 1.96^2 * 571}$$

$$n = 378$$

### 3.2. Métodos

#### 3.2.1. Diseño de contrastación

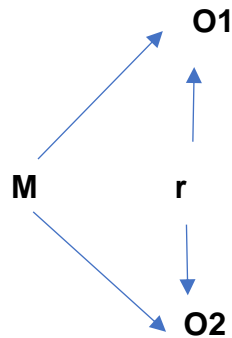
Hernández (2012). Es el plan o estrategia que ayuda a conseguir la información deseada.

La siguiente investigación tuvo un diseño no experimental, transaccional, cuantitativo ya que se determinó en algún momento del 2022, y correccional-causal ya que se estableció entre las variables primera auditoría de desempeño y segunda variable proceso de ventas. Siendo su gráfica:



## Figura 1

### *Diseño de investigación*



### **Donde:**

M: Área de ventas.

O1: Procesos de ventas realizadas por la empresa GRINSA S.A.C

r: Relación de conjunto de datos.

O2: Auditoria operativa.

### 3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

#### **Técnicas**

- Entrevista: Según Steinar (2008) la entrevista es una interacción profesional que es más el intercambio espontaneo de ideas, sino en un acercamiento espontaneo interrogatorio y la escucha, con el fin de obtener información relevante. La cual, se aplicó a la jefa de ventas contando con una serie de preguntas sobre la información financiera y de ventas ingresadas en el año 2022, obteniendo datos precisos para la elaboración de la auditoria operativa.
- Análisis de documentos: Según López (2002) se basa en una interpretación personal y subjetiva, siendo la intención e intuición del investigador. Para analizar la auditoría de la operación y su efecto en el proceso de venta de la empresa, se evaluó las boletas de venta y demás aspectos relacionados con las mismas.

## **Instrumentos**

- Guía de entrevista: Se conto con un listado de preguntas de las dos variables de la investigación, siendo la entrevistada la jefa de Ventas para conseguir la información más importante, siendo posteriormente analizada para la realización de la auditoria operativa y cómo influye en los procesos de ventas.
- Hoja de registro de datos: Se registro los datos obtenidos de las boletas de ventas, para lo cual se realizó una hoja de registro, de acuerdo a los objetivos planteados.

## **Validación**

El instrumento guía de entrevista fue validado por 3 Contadores Públicos Colegiados, expertos en auditoria y proceso de ventas (anexo I).

### **3.2.3. Procesamiento y análisis de datos**

En el presente trabajo se aplicó dos instrumentos: guía de entrevista y hoja de registro de datos. En relación a la guía entrevista (jefa de ventas) tiene como objetivo conocer las etapas de la auditoria operativa y la forma en cómo se lleva a cabo el proceso de ventas en la empresa. De la hoja de registro de datos se obtuvieron los indicadores de cantidad de expedientes de los clientes, numero de boletas y registro de ingresos de los comprobantes de ingresos; como también se obtuvo de la información de los indicadores del nivel de conocimiento de la empresa e informe de opinión meditada a través del dictamen de auditoría.

La guía de entrevista permitió graficar y explicar las etapas de la auditoria operativa que se realizó en la empresa, así como elaborar los flujogramas que detallan el proceso de ventas de la empresa. En relación a los indicadores cantidad de expedientes de los clientes, numero de boletas y registro de los comprobantes de ingresos (obtenidos de la hoja de registro), estos fueron analizados y graficados de manera mensual; en relación a los indicadores nivel de conocimiento de la empresa, informe meditado y numero de debilidades solucionadas

(obtenidos de la hoja de registro), estos fueron evaluados, analizados y presentados en diferentes tablas y figuras.

En cuanto a la prueba de hipótesis, mediante el uso del programa estadístico IBM Jamovi 2.3.26, primero se sometieron los datos a una prueba normalidad y determinar si debía utilizarse una prueba correlacional paramétrica o no paramétrica; en ese sentido, dado que la prueba de normalidad mostró que los datos de las variables en conjunto se distribuyen de manera normal, se aplicó la prueba de comparación de medias t-student.

## **IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### 4.1. Presentación de resultados

#### 4.1.1. Evaluación de los resultados de la auditoría operativa realizada al área de ventas en la empresa GRINSA SAC, año 2022

Se evaluó la aplicación de la auditoría operativa al área de ventas. Para ello se realizó una evaluación del dictamen de la auditoría (anexo A), a continuación, se exponen las deficiencias identificadas en el área de ventas y áreas críticas relacionadas, posteriormente se enuncian las correctivas propuestas, como también, se describe el seguimiento de dichas medidas y finalmente la evaluación a través del papel de hallazgos.

**Tabla 2**

*Deficiencias identificadas en el área de ventas y áreas críticas relacionadas*

Área	Deficiencia encontrada
Ventas	Se identificó que, del total de clientes potenciales, solo el 55% se convirtió en cliente de la empresa. Las causas fueron la poca capacitación del vendedor para persuadir e informar correctamente al cliente. Según recomendación del auditor, este porcentaje del 80%
	Se identificó que solo el 40% de las proformas terminaban siendo ventas cerradas (emisión del comprobante de pago). La causa de ello fue el envío inoportuno del detalle de la información sobre la cuota inicial. Según recomendación del auditor, este porcentaje del 70%
Operaciones	Se identificó que existe un retraso en el tiempo de la entrega de viviendas ya que, en promedio, usualmente la entrega se extiende hasta 15 días de Operaciones lo programado. Ello se debe a la falta de disponibilidad de los materiales de construcción y el retraso de los pagos salariales a los obreros.

*Nota:* Elaborado en base al dictamen de auditoría 2022.

En la tabla 2, se puede apreciar que la primera deficiencia hallada en el área de ventas, refleja que de un 100% solo el 55% se convirtieron en clientes; esto se debe principalmente a la poca capacitación del vendedor, por lo cual llega a que no haya una buena

persuasión hacia el cliente y haya menos probabilidad de ser cliente. Asimismo, referente a la segunda deficiencia de un 100% de proformas solo el 40% se concretizaron en ventas; debido a que no se envía a tiempo la información sobre la cuota inicial, ya que todo cliente debe contar con un 10% y si no se cuenta es rechazada la venta, por lo que al no enviar al tiempo muchas ventas no terminan de cerrarse.

Con respecto al área de operaciones, se aprecia un retraso en la entrega de las viviendas lo cual puede perjudicar con los clientes potenciadores, siendo como consecuencia un alejamiento de estos y generar una mala reputación hacia la empresa, teniendo un mal prestigio a través de los comentarios negativos.

Debido a las deficiencias anteriormente mencionadas se propusieron las siguientes medidas correctivas.

**Figura 2**

*Medidas correctivas para el área de ventas*



*Nota:* Elaborado en base al dictamen de auditoría 2022.

En la figura 2, se puede apreciar las medidas correctivas según el dictamen, donde se muestran 5 medidas, la cual, la más relevante, es recoger y actuar sobre el feedback del cliente, ya que, a través de esta medida, se podrá saber la opinión del usuario siendo positiva, lo cual ayudara a la empresa a obtener más consumidores y a su reputación

y/o negativa ya que mediante de estas críticas se podrá mejorar en los diferentes aspectos que mencionen los usuarios.

Para lo cual, el dictamen de auditoría, recomienda realizar un monitoreo continuo, del progreso en tiempo real para así poder identificar y abordar cualquier problema u obstáculo que surja durante la implementación. Como también la revisión mensual de la documentación como avances, registros de ventas, entre otros. A la vez reuniones de seguimiento, donde se programarán reuniones regulares con los responsables para revisar el progreso. Es importante recalcar que se recomendó la elaboración manual de funciones mediante el cual se logre optimizar todo el proceso de ventas.

Finalmente, se evaluó el dictamen a través de papel de trabajo (ver anexo B), en el cual se podrá evidenciar la metodología que se llevó a cabo para dicha evaluación, donde se analizó las problemáticas encontradas en el área de ventas, y se logró dar una mejor solución para dichas dificultades a corto plazo.

### **Tabla 3**

#### *Evaluación de hallazgos*

---

<b>EVALUACIÓN DE HALLAZGOS PAPEL DE TRABAJO</b>
<b>Identificación de la Compañía: GRINSA SAC</b>
<b>Periodo: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 PT N°EH_001</b>
<b>Componente: PROCESOS DE VENTAS</b>

---

#### **Descripción: EVALUACION DE HALLAZGOS**

Dentro de la evaluación al área de ventas, se detectó que se están determinando precios de ventas de manera errónea con costos excesivos, incumplimiento con las metas de ventas, presentando cierres de ventas que no son productivos, al mismo tiempo demora en la entrega de los productos a los clientes, ocasionando un impacto de manera negativa dentro de la empresa. Esta falta de coordinación y orientación en el área ocasiona que se presentes resultados en declive, y la presentación de estados financieros también es afectado por los resultados que serán presentados, ya que la empresa pierde la credibilidad y la disminución de los clientes.

Al evaluar la evidencia se determina que es una **NO CONFORMIDAD**

#### **CONDICIÓN:**

El valor presentado es el procedimiento de ventas deficiente.

**CRITERIO:**

La auditoría operativa permite evaluar las decisiones tomadas en diferentes niveles de jerarquía basados en objetivos, planes, políticas, presupuestos, canales, estructuras, canales de comunicación, sistemas de TI, procedimientos, gestión.

La auditoría de gestión u operativa contribuye a la evolución y posición de la económica de la complejidad de las empresas.

Sus objetivos son:

- La crítica: No se conforma con la primera evidencia, sino se busca todas las opciones de evidencias probables lograr un buen análisis al momento de auditar.
- Sistemático: Debido a que ejecuta un programa para obtener los objetivos trazados.
- Imparcial: En ningún momento se deja de lado ser claro, objetivo, preciso e independiente.

Permite, además:

Apoyar a La reformulación de los objetivos y políticas de La empresa

Favorece a la gestión al momento de evaluar y examinar las labores de la empresa.

Logra obtener una mejor visión a largo plazo y así se pueda tener una mejor planificación

Conforme a las circunstancias se llega a lograr y practicar una auditoria parcial, teniendo en cuenta una o más áreas ya sean periódica o rotativamente.

Se lleva a cabo por un equipo multidisciplinar en el que debe integrarse cada especialista en la medida en que sus conocimientos sean necesarios.

No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.

---

<b>Observaciones</b>	<b>Elaborado por:</b> Lita Cristina Vega Quiroz <b>Supervisado por:</b> Danny Millones Mendoza <b>Fecha:</b> 12/07/2024
----------------------	---

---

*Nota:* Elaborado por la autora

#### 4.1.2. Análisis de los procesos de ventas en la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022

Para analizar los procesos de ventas de la empresa (anexo A), mediante indicadores; cantidad de expedientes, número de boletas, registro de los comprobantes de ingresos (en términos mensuales) y de los flujogramas para los requisitos y pasos para la venta. Los datos para los indicadores anteriormente mencionados, se obtuvieron de las hojas de registro de datos (anexo C), mientras que los flujogramas se elaboraron a partir de la guía de entrevista aplicada a la jefa de ventas (anexo D).

**Tabla 4**

*Expediente de ventas*

Mes	2022
Enero	117
Febrero	100
Marzo	124
Abril	54
Mayo	115
Junio	90
Julio	103
Agosto	94
Setiembre	66
Octubre	88
Noviembre	41
Diciembre	63

*Nota:* Datos tomados de la hoja de registro de datos.

En la tabla 4, se puede apreciar las diferentes cantidades de expedientes de ventas, lo cual sirvió para verificar que mes tuvo mayor clientes, siendo marzo el de mayor expedientes, lo que significa que gracias a los clientes (expedientes) proporcionó un incremento de las ventas, se mejoró la productividad de la empresa, ya que gastara menos recursos en gestionar quejas o devoluciones, y reputación de la empresa, por otro lado tenemos la menor cantidad de expedientes de ventas, generada en noviembre, lo que se puede analizar que debido a ello se reducirán las ganancias, aumentara el precio y las tarifas de



las casas, debido a que no hubo una aplicación correcta de las medidas correctivas.

### Figura 3

*Requisitos exigidos a los clientes para acceder al bono del estado*

#### REQUISITOS PARA BONO

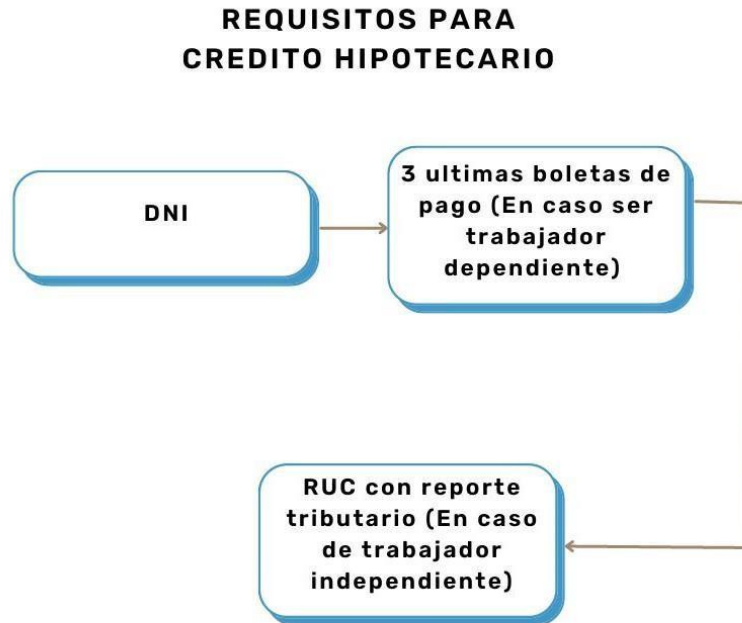


*Nota:* Datos extraídos de la entrevista a la jefa de ventas.

En la figura 3, se muestra los requisitos para acceder al bono del estado, ya que es principal antes de iniciar la venta, puesto que son exigidos y establecidos por la empresa, y que estos sean aprobados. Para ello el bono, lo genera una entidad gubernamental donde el monto emitido va para que el cliente obtenga capital al momento de su compra donde manejan el bono Techo Propio, Mi Vivienda y Bono Verde.

**Figura 4**

*Requisitos exigidos a los clientes para acceder al crédito hipotecario*

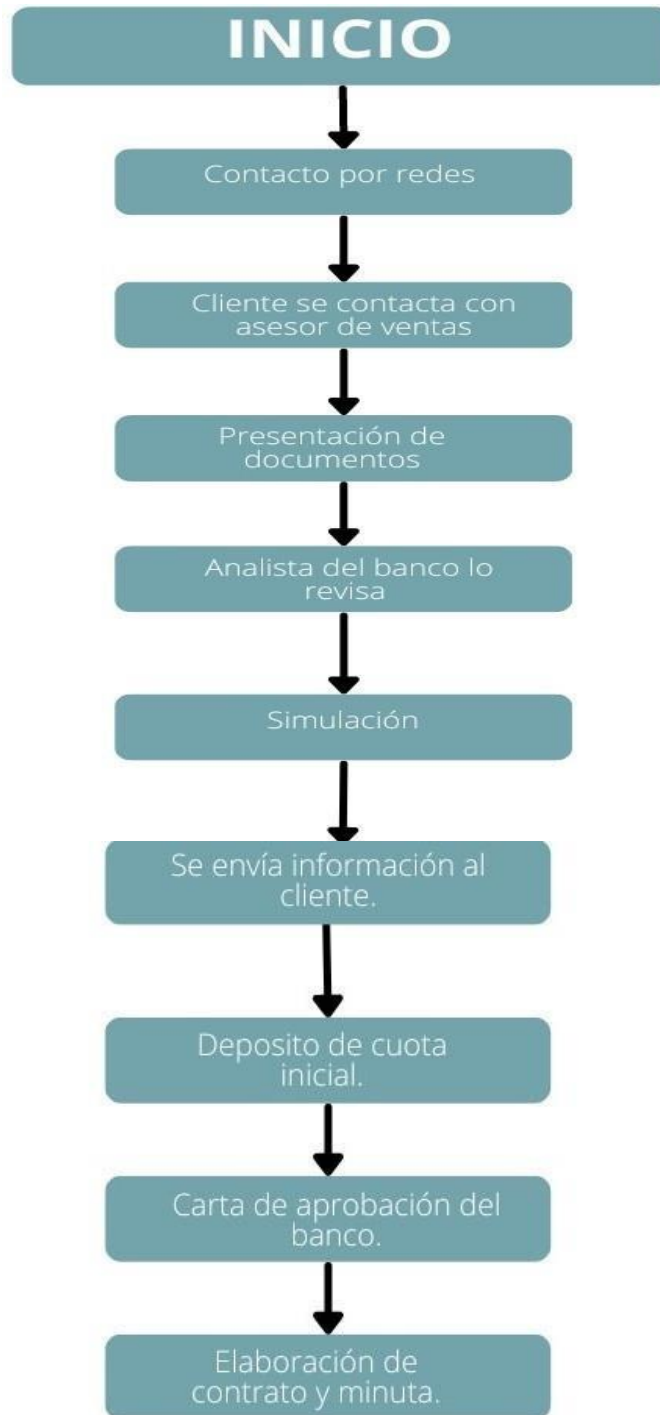


*Nota:* Datos extraídos de la entrevista a la jefa de ventas.

En la figura 4, se observa los requisitos para el crédito hipotecario, lo cual es un préstamo ofrecido por los bancos para que estos usen dicho dinero para fines inmobiliarios, siendo el banco Pichincha la entidad financiera principal de la empresa. Asimismo, se trabaja con otras entidades, como; el Banco Comercio, Mi Casita y Banco de Crédito del Perú. Para ello la empresa hace su consulta con el banco principal y si este niega el crédito proceden a consultar a las diferentes entidades con las que trabajan.

**Figura 5**

*Flujograma de los procesos de ventas en la empresa*



*Nota:* Datos extraídos de la entrevista a la jefa de ventas.

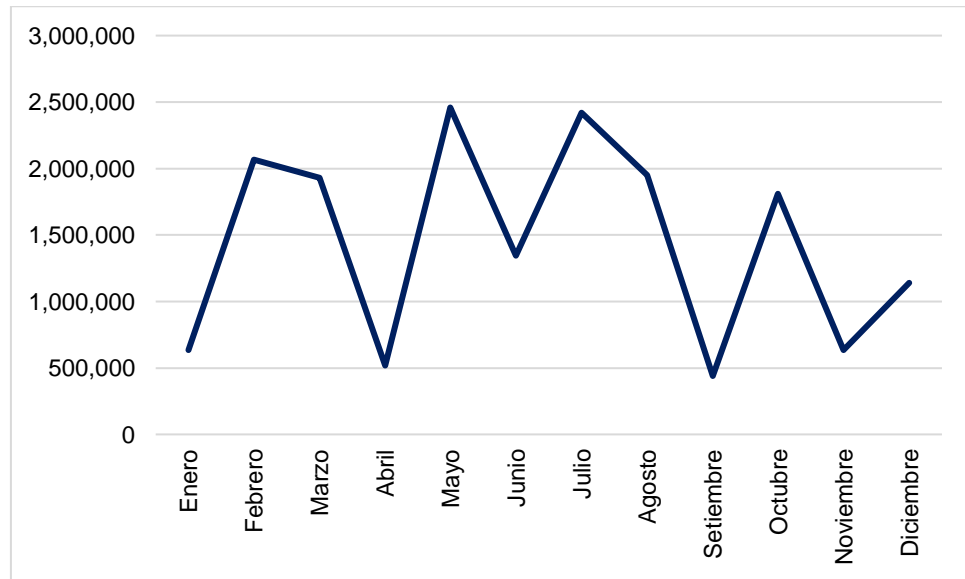
En la figura 5, se evidencia los pasos para la venta de una casa, después que los requisitos son aprobados se procede a los pasos para

la venta, en ello cuenta el principio de la atención del cliente (por medio de redes sociales) hasta la entrega de su vivienda por medio de su contrato y minuta. Esto es esencial, ya que, si no contara con un adecuado procedimiento, las ventas serian menores. Para ello, se muestra el expediente (anexo E) donde es una cliente quien tuvo que pasar por todos los pasos, y se constata a través de los documentos presenciados.

Por último, se muestra la evolución de ventas en el año 2022. Para ello, se obtuvo mediante la recolección de datos de Excel, por medio del aplicativo denominado Bsale que utiliza la empresa para un registro de sus ingresos, donde se registran todas las transacciones de lo meses del año requeridos.

**Figura 6**

*Ventas al 2022 (S.)*



*Nota:* Información extraída del aplicativo Bsale de la empresa.

En la figura 6, se aprecia una fluctuación de manera mensual de las ventas en el año el año 2022. Tras la aplicación de la auditoría, las ventas de la empresa mostraron una notable fluctuación. En enero, las ventas fueron de S/ 635,199, pero en febrero se produjo un incremento significativo a S/ 2,067,069. Marzo continuó con buenas cifras,

alcanzando S/ 1,931,610. Sin embargo, en abril las ventas cayeron a S/ 517,427, aunque en mayo hubo una notable recuperación, alcanzando S/ 2,459,135. Los meses siguientes también reflejaron variaciones, con ventas de S/ 1,343,241 en junio y un nuevo pico en julio de S/ 2,420,818. Agosto mantuvo ventas altas con S/ 1,949,463, pero en septiembre se produjo una nueva caída a S/ 439,527. Octubre mostró otra recuperación con S/ 1,808,053, mientras que noviembre y diciembre cerraron con S/ 632,539 y S/ 1,140,009, respectivamente. Estas fluctuaciones reflejan el impacto de la auditoría.

#### 4.1.3. Determinación como una auditoría operativa influye en los procesos de venta en la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022

En este apartado se realizó una prueba de comparación de medias para muestras apareadas del indicador registro de ingresos de los comprobantes de los ingresos antes y después de la auditoría operativa los cuales fueron obtenidos de los expedientes de los procesos de ventas de la empresa. Primero se aplicó una prueba de normalidad y así determinar que examen utilizar para la hipótesis se debe usar. A continuación, se muestran los datos ingresados en el 2022 (ver anexo F).

**Tabla 5**

*Ventas antes y después de la auditoría*

Mes	Ventas antes de la auditoría (S/)	Ventas después de la auditoría (S/)	Variación (%)
Enero	883,833	635,199	-28.1
Febrero	1,327,457	2,067,069	55.7
Marzo	1,830,059	1,931,610	5.5
Abril	837,379	517,427	-38.2
Mayo	873,259	2,459,135	181.6
Junio	773,870	1,343,241	73.6
Julio	1,442,385	2,420,818	67.8
Agosto	1,167,537	1,949,463	67.0
Setiembre	1,285,270	439,527	-65.8
Octubre	631,558	1,808,053	186.3
Noviembre	534,806	632,539	18.3
Diciembre	1,226,960	1,140,009	-7.1
Total	12,814,374	17,344,090	35.3

*Nota:* Elaborado en base registro de ventas.

La tabla 5 muestra las ventas antes y después de la auditoría, con variaciones porcentuales mes a mes. Enero, Abril y Septiembre registraron caídas en ventas, con disminuciones del -28.1%, -38.2% y -65.8%, respectivamente. Por otro lado, meses como Febrero, Mayo,

Octubre y Julio reflejaron importantes aumentos, con incrementos del 55.7%, 181.6%, 186.3% y 67.8%. Marzo tuvo un leve crecimiento del 5.5%, mientras que en Junio y Agosto las ventas aumentaron en 73.6% y 67.0%. Diciembre cerró el año con una ligera baja del -7.1%. En conjunto, el total de ventas mostró un incremento del 35.3% tras la auditoría.

### Prueba de normalidad

Se realizó una prueba de normalidad para la cantidad de comprobantes de ingreso en el año 2022; además, dado que la muestra de la presente investigación fue menor a 50, se utilizó el test de normalidad Shapiro Wilk.

El sistema de hipótesis estadísticas con un nivel de significancia del 0.05 es el siguiente:

$H_0$ : Los datos se distribuyen de manera normal

$H_1$ : Los datos no se distribuyen de manera normal

### Tabla 6

#### *Prueba de normalidad*

	Estadístico	p-valor
<b>Shapiro-Wilk</b>	<b>0.979</b>	<b>0.980</b>
Kolmogorov-Smirnov	0.151	0.908
Anderson-Darling	0.182	0.890

*Nota:* Elaboración en base al programa Jamovi 2.3.26

Según la tabla 6, el p-valor de la prueba Shapiro-Wilk es igual a 0.980, el cual es mayor al nivel de significancia del 0.05 y por lo tanto acepta la hipótesis nula; es decir, los datos se distribuyen de manera normal. Debido a ello, se utiliza el test estadístico paramétrico t-student con el objetivo de comparar los resultados.

### Prueba de hipótesis general

El sistema de hipótesis estadísticas con un nivel de significancia del 0.05 fue el siguiente:

$H_0$ : La Auditoría operativa influye negativamente en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC ciudad de Trujillo, año 2022.

$H_1$ : La Auditoría operativa influye positivamente en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC ciudad de Trujillo, año 2022.

#### Tabla 7

*Test de comparación de medias t-student (muestras apareadas) para la cantidad de comprobantes de ingreso*

	Estadístico	N	p-valor	Diferencia de medias	Error estándar de la diferencia
T de Student	-1.84	12	<b>0.046</b>	<b>-377,476</b>	204,793

*Nota:* Elaboración en base al programa Jamovi 2.3.26

Según la tabla 7, se observa que en términos descriptivos, el ingreso promedio mensual del año 2022 fue mayor en 377,476 soles en comparación al año anterior. En cuanto a la parte inferencial, se halló un p-valor igual a 0.046, el cual es menor al nivel de significancia del 0.05 y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; es decir, la Auditoría operativa influye positivamente en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC ciudad de Trujillo, año 2022.



## 4.2. Discusión de resultados

A continuación, se procede a realizar las discusiones correspondientes por objetivo específico a fin de consolidar los resultados obtenidos. La principal limitante para el desarrollo de la investigación fue el acceso oportuno los expedientes de los procesos de ventas de manera mensual, pues estos no se encontraban ordenados y detallados. Ante ello, se tuvo que pedir acceso a las bases de datos dichos expediente para ser elaborado por la autora.

Respecto a la evaluación de la aplicación de la auditoria operativa para el área de ventas en la empresa, según la tabla 2, se aprecia que antes de dicha auditoria, la empresa contaba con deficiencias en relación al cumplimiento de la meta de ventas, cierre de sus ventas y retraso en el tiempo de entrega de las viviendas; ante ello, se realizaron las correcciones respecto al desarrollo una estrategia de ventas claras, capacitación y desarrollo al equipo de ventas, mejora en la colaboración entre departamentos, realización de feedback con el cliente y programas de reconocimiento al equipo de ventas. Asimismo, es importante recalcar que se recomendó la elaboración manual de funciones mediante el cual se logre optimizar todo el proceso de ventas. Este resultado guarda relación con lo hallado por Peñafiel (2019) quien concluyó que la auditoria operativa está orientada a resolver problemas que se generan principalmente en el área de ventas, créditos y cobranzas mediante la identificación de los problemas y sus respectivas propuestas de solución. Asimismo, se asemeja al trabajo Coello y Guaranda (2019) quienes indican que mediante la auditoria operativa se pueden elaborar manuales función-perfil que se enfoquen en mejorar la gestión en las áreas de crédito y cobranza. Por otro lado, Corcuera y Mayanga (2018) los cuales concluyen que el problema radica en los procedimientos internos del departamento de ventas, para lo cual los procesos operativos no se han desarrollado de manera eficiente y efectiva, no hubo controles preventivos y así el personal no cumpla con los procedimientos existentes.

Respecto al análisis de los procesos de ventas, según la figura 5, se observa que este se realiza de manera correcta pues se respetan todos los pasos desde que la empresa inicia publicitando la venta de casas hasta que

se hace entrega de la vivienda según fecha y documentos legales pactados. Es relevante mencionar que, con anterioridad, el proceso de ventas presentaba una falencia en la presentación de documentos del cliente y el envío oportuno y detallado de la información sobre la cuota inicial al cliente. Lo anterior es respaldado por Sánchez (2020) quien indica que el principal problema que se da durante el proceso de venta está relacionado a una atención a inadecuada al cliente, tal como no brindar una información necesaria para la adquisición del producto; ante ello, es importante el cumplimiento del manual de procedimientos comercial, pues este define los pasos a seguir de forma secuencial para brindar un servicio de calidad con facilidad y rapidez.

En relación a la determinación de cómo la auditoría operativa influye en los procesos de venta, se encontró que esta si influye positivamente en los procesos de venta de la empresa, toda vez que el resultado de la prueba estadística de comparación de medias t-student arrojó un p-valor igual a 0.046, el cual es menor al nivel de significancia del 0.05. Los resultados hallados guardan relación con Hurtado (2018) quien refiere que aplicar una auditoría operativa permite perfeccionar los procesos de venta que no están aportando algún valor a la empresa, y que, por el contrario, son la principal causa de que la empresa no mantuviera un rendimiento óptimo en su gestión. Asimismo, guarda relación con el trabajo de Rosario (2021) quien halló que la aplicación de una auditoría administrativa mejora el proceso de ventas tanto en el tiempo de servicio como en la información que se le entrega al cliente.

La auditoría operativa ha demostrado tener una incidencia positiva en las ventas, como lo confirma el p-valor obtenido en la prueba estadística. Además, en promedio, las ventas aumentaron en S/ 377,476, lo que refleja una mejora significativa tras la aplicación de la auditoría. Sin embargo, para que este impacto positivo sea sostenible, es fundamental que la empresa no solo implemente las recomendaciones de la auditoría, sino que también establezca mecanismos continuos de seguimiento y ajuste. Las mejoras observadas pueden perderse si no se garantiza que los cambios sean parte de una gestión constante y adaptativa. Por tanto, la auditoría debe ser vista

como un punto de partida para un proceso de mejora continua en los procesos de venta.

Por las razones antes expuestas, la hipótesis de investigación planteada fue aceptada, ello debido a que, mediante la prueba estadística de comparación de medias t-student, se comprobó que la auditoria operativa influye positivamente en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC ciudad de Trujillo, año 2022.

## CONCLUSIONES

1. La aplicación de la auditoria operativa para ventas en la empresa, mostró que la empresa contaba con deficiencias en relación al cumplimiento de la meta de ventas, cierre de sus ventas y retraso en el tiempo de entrega de las viviendas; ante ello, se realizaron mejoras respecto al desarrollo una estrategia de ventas claras, capacitación y desarrollo al equipo de ventas, mejora en la colaboración entre departamentos, realización de feedback con el cliente y programas de reconocimiento al equipo de ventas.
2. La evaluación de los procesos de venta, permitió conocer que la empresa presenta deficiencia en cuanto a la presentación de documentos del cliente y el envío oportuno y detallado de la información; no obstante, esto ha mejorado significativamente pues ahora, se respetan todos los pasos desde que la empresa inicia publicitando la venta de casas hasta que se hace entrega de la vivienda y los documentos.
3. Se determinó que la auditoria operativa influye positivamente en los procesos de venta de la empresa, toda vez que el resultado de la prueba estadística de comparación de medias t-student arrojó un p-valor igual a 0.046, el cual es menor al nivel de significancia del 0.05.

## RECOMENDACIONES

1. Al gerente de ventas, revisar los procesos de ventas, se debe examinar los procesos de ventas existentes desde la generación leads hasta el cierre de ventas, lo cual ayudara a aumentar el flujo de clientes constantes y nuevos y así poder acelerar el crecimiento de la empresa.
2. Al gerente de ventas, establecer políticas y procedimientos, para las operaciones de ventas incluyan la gestión de quejas, el manejo de clientes insatisfechos; de esta manera se establecerán reglas que proporcionen orientación y simplifican los procesos internos.
3. Al gerente general, revisar y aprender de auditorías operativas anteriores, de tal manera que se pueda aprender de experiencias pasadas que permitan en un futuro, identificar las áreas en las que se puede mejorar la metodología o la eficiencia del proceso de ventas.
4. A la comunidad académica, extender los resultados de este trabajo de investigación mediante la realización de estudio comparativo de las empresas líderes en la industria de construcción que realizan este tipo de auditoría a los procesos de ventas, todo ello con el objetivo de adoptar las mejores prácticas que las hacen ser competitivas y eficientes en el mercado.

## **REFERENCIAS**

Buenas tareas. (2012, 22 de noviembre). Diseño de contratación de hipótesis.

<https://www.buenastareas.com/ensayos/Dise%C3%B1o-De-Contrastaci%C3%B3n-De-Hipotesis/6537731.html>

Calamullo – Bernabè, M. (2020). La auditoría operativa y su influencia en la gestión del almacén de materia prima de una industria de productos de molinería en la ciudad de Tacna, año 2014. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Bsadre Grohman, Tacna, Perú]. Archivo digital

[http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4108/1832\\_2020\\_calamullo\\_bernabe\\_mg\\_fcje\\_ciencias\\_contables\\_y\\_financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4108/1832_2020_calamullo_bernabe_mg_fcje_ciencias_contables_y_financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castañeda - Ahuamada, J. (2019). Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energía eléctrica, Chiclayo 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. Archivo digital

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1930>

Chávez – Silva, C. (2022). Auditoria operativa y su influencia en la gestión empresarial en el grupo Galor S.A., La Libertad,2021. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Americas]. Archivo Digital.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3700/1%20TESIS%20CHAVEZ%20SILVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coello – España, A. y Guaranda – Cochea, I. (2019). Auditoria operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la fundación inversión y cooperación Ecuador. [Tesis de pregrado, Universidad San Gregorio de Portoviejo, Manabí, Ecuador]. Archivo Digital.

<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1410/1/COELLO%20Y%20GUARANDA%20TESIS%20AUD.pdf>

Corcuera – Poveda, H. y Mayanga – Portal, J. (2018). Auditoria operativa en el departamento de ventas de la empresa Plastiboom S.A.C ubicada en el distrito de Lurigancho, 2016. [Tesis de pregrado, Universidad privada del Norte]. Archivo Digital.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14288/Corcuera%20>

[0Poveda%2c%20Hustyne%20Milett\\_Mayanga%20Portal%2c%20Jean%20Paul%20Martin\\_PARCIAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/1885/2464)

Díaz, D., Burbano, C. y Salazar, D. (2018). El consumo promedio y la rotación como efectos generadores de las ventas en restaurantes de la ciudad de Quito, Ecuador. *Revista Nacional de Administración* 9(1).

<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/1885/2464>

Diestra – Vargas, M y Saldaña – Vásquez, J. (2022). Marketing Digital y procesos de ventas en los emprendimientos, distrito de Trujillo 2022. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú]. Archivo Digital

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93637/Diestra\\_VME-Salda%c3%b1a\\_VJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93637/Diestra_VME-Salda%c3%b1a_VJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

El Peruano. (2019, 17 de enero). Proyectan auditorías para más de 12000 empresas. <https://elperuano.pe/noticia/82523-proyectan-auditorias-para-mas-de-12000-empresas>

Encuentro Nacional de Contralores. (2016). Hallazgos de auditoría

[https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)

Equipo Vértice. (2008). *El proceso de ventas*. Vertice.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5l9Cz\\_7fM2MC&oi=fnd&pg=PA2&dq=PROCESO+DE+VENTAS&ots=AnGRjth5tk&sig=fmXp9H0AMiESkH44JzmtLPYXN0w#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5l9Cz_7fM2MC&oi=fnd&pg=PA2&dq=PROCESO+DE+VENTAS&ots=AnGRjth5tk&sig=fmXp9H0AMiESkH44JzmtLPYXN0w#v=onepage&q&f=false)

Fraile, A. (1986). LA AUDITORIA OPERATIVA (I). *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 15(50), 433–438

<https://www.jstor.org/stable/42783756>

Gonzales, R. (2018, 16 de setiembre). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Grasso, L. (2006). Encuestas: elementos para su diseño y análisis. Encuentro Grupo Editor.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jL\\_yS1pfbMoC&oi=fnd&pg=PA11&dq=encuestas&ots=CuTnk2AqgE&sig=F\\_nLkW5aSP\\_Aq4XLHr06AeKLIgo#v=onepage&q=encuestas&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jL_yS1pfbMoC&oi=fnd&pg=PA11&dq=encuestas&ots=CuTnk2AqgE&sig=F_nLkW5aSP_Aq4XLHr06AeKLIgo#v=onepage&q=encuestas&f=false)

Guillén - Aliaga, S. & Sánchez - Vargas, K. (2017). Evaluación de la gestión del área de ventas de la empresa constructora JSM S.A.C para proponer

medidas correctivas que incrementen la rentabilidad económica, periodo 2015- 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. Archivo Digital

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/838/1/TL\\_GuillenAliagaSthefanny\\_SanchezVargasKarin.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/838/1/TL_GuillenAliagaSthefanny_SanchezVargasKarin.pdf)

[https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)

Hurtado - Palmiro, E. (2018). Auditoria operativa como herramienta de control en el área de ventas y su presentación en los estados financieros. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Archivo Digital. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2047/1/T-ULVR-1848.pdf>

Ibercampus. (2021, 28 de noviembre). Solo el 1,8% de 3,3 millones de empresas españolas auditan sus cuentas, menos del 30% voluntariamente. <https://www.ibercampus.es/solo-el-18-de-33-millones-de-empresas-espanolas-auditan-sus-38907.htm>

Jiménez - Jara, I. (2021). Auditoria operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L, Bagua Grande 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo Digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7912/Jim%c3%a9nez%20Jara%20Irene.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Johnston, M., & Marshall, G. (1981). Administración de ventas (R. Rubio, Trad.; 9.ed.) McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. (Trabajo original publicado en 1981). [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Administracion de Ventas Johnston 9th.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Administracion%20de%20Ventas%20Johnston%209th.pdf)

Llumiguano, M., Gavilánez, C., Chávez, G. (2021). Importancia de la auditoria de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Scielo*, 8(3), 23 – 27 [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78902021000500042](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000500042)

Lopez, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educación*. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/610-Texto%20del%20art%C3%83%20culo-2361-1-10-20110112.pdf>



- Luchillo, L. (2019). Revistas científicas: oligopolio y acceso abierto. Revista CTS 14(40). <http://ojs.revistacts.net/index.php/CTS/article/view/94/88>
- Macia, A. (2020, 4 de setiembre). El contrato o estipulación a favor de tercero. Almacén de derecho. <https://almacenederecho.org/el-contrato-o-estipulacion-a-favor-de-tercero-a-la-luz-del-derecho-comparado-y-del-moderno-derecho-decontratos#:~:text=La%20estipulaci%C3%B3n%20o%20contrato%20a,p or%20el%20mismo%20%E2%80%93y%20sin>
- Pacheco - Asmad, K. (2020). Recomendaciones de auditoria operativa para mejorar el proceso del almacén de la empresa HM CONTRATISTAS S.A, Huaraz, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú]. Archivo Digital <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24251/Tesis%20Auditoria%20Final.pdf?isAllowed=y&sequence=2>
- Peñañiel - Angamarca, J. (2019). Auditoria operativa aplicada a, área comercial y venta a la empresa mercadex, periodo 2017. [Tesis de pregrado, Escuela superior politécnica de
- Performia. (2017, 04 de diciembre). ¿Cómo ejercer el control en las organizaciones? <https://performia.com.co/como-ejercer-el-control-en-las-organizaciones/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20control%3F,terminan%20lo%20hacen%20a%20destiempo>
- Perú 21 (2021, 29 de enero). Crisis despierta mayor interés de empresas por servicios de auditorías. [https://peru21.pe/economia/servicios-de-auditorias-en-empresas-se-vuelven-a-reactivar-a-fin-de-ser-mas-eficientes-ante-el-covid-19-auditorias-financieras-microempresas-medianas-y-grandes-empresas-bruno-diaz-asociados-perdidas-sistemas-de-control-interno-fraudes-perdidas-ncze-noticia/#google\\_vignette](https://peru21.pe/economia/servicios-de-auditorias-en-empresas-se-vuelven-a-reactivar-a-fin-de-ser-mas-eficientes-ante-el-covid-19-auditorias-financieras-microempresas-medianas-y-grandes-empresas-bruno-diaz-asociados-perdidas-sistemas-de-control-interno-fraudes-perdidas-ncze-noticia/#google_vignette)
- Piza, C. (2020, 23 de enero). EY, PwC, Deloitte, Accenture y Cremades optan a las auditorias de la junta. El Confidencial. [https://www.elconfidencial.com/empresas/2020-01-23/auditoria-sector-publico\\_2425452/](https://www.elconfidencial.com/empresas/2020-01-23/auditoria-sector-publico_2425452/)

Puerres, I. (2022). Auditoria operacional. Studocu.

<https://www.studocu.com/co/document/universidad-popular-del-cesar/auditoria-de-sistemas/auditoria-operacional-ivan-puerres-material-1/34904326>

Ramirez – Vargas, R. (2023). Capacitación en contenidos de ventas para mejorar el proceso de ventas de las empresas de Grupo Tecniases, 2022. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma, Trujillo, Perú]. Archivo Digital

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6655/T03040011967\\_T%20Ram%c3%adrez%20Vargas%2c%20Roberth%20Custodio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6655/T03040011967_T%20Ram%c3%adrez%20Vargas%2c%20Roberth%20Custodio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rizo, M. (2019, 5 de noviembre). Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo? Forbes. <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>

Rosario - Barrera, E. (2021). Auditoría operativa y su incidencia en el proceso de ventas de la empresa GROUP TITO S.A.C., Santa Anita - Lima, 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Peruanas de las Américas, Lima, Perú]. Archivo digital

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1969/TESIS%20UPA%20-%20EUDES%20ROSARIO%20ok.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Rosmery. (2017). La Auditoría: Concepto, Clases y Evolución. Contabilidad para todos. <https://contabilidadparatodos.com/auditoria-concepto-clases-y-evolucion/>

RSM. (2018, 26 de enero). Conoce la importancia de la auditoria para empresas. <https://www.rsm.global/peru/es/news/conoce-la-importancia-de-la-auditoria-para-empresas>

Salesforce. (2022, 28 de marzo). Etapas de venta: Las 7 etapas de debes seguir. <https://www.salesforce.com/mx/blog/2022/03/etapas-de-ventas.html#:~:text=El%20proceso%20de%20ventas%20es,etapas%20del%20proceso%20de%20ventas>

Sánchez - Baquedano, L. (2020). Procesos de venta en la empresa Crecoscorp S.A de la ciudad de Babahoyo. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica

de Babahoyo]. Archivo Digital.

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7606/SANCHEZ%20BAQUEDANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, J. (2020, 1 de enero). Auditoria operativa. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/auditoria-operativa.html>

Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2007). Fundamentos de marketing (M. Ortiz, Trad.; 14.ª ed.). McGraw-HILL / Interamericana editores. (Original work published 1964)

<https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>

Steinar, K. (2008). Las entrevistas en Investigación cualitativa. Ediciones Morata.

Terán-Guerrero, F. y García- Paredes, N. (2020) Estrategias para el incremento de ventas: caso de estudio microempresa mundo de ensueño. Enfoques, 4(16),248-260.

<https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/97/298>

Valdes, P. (2023, 6 de abril). Proceso de venta: qué es, cómo funciona, etapas y ejemplos. Inboundcycle. <https://www.inboundcycle.com/proceso-de-venta-que-es-y-como-funciona>

Valdés, P. (2023, 6 de abril). Proceso de venta: qué es, cómo funciona, etapas y ejemplos. Inboundcycle. <https://www.inboundcycle.com/proceso-de-venta-que-es-y-como-funciona>

Villarroel - Gonzales, E. (2007). Auditoria Operativa. Curso: Auditoria Operativa. [https://www.emagister.com/uploads\\_courses/Comunidad\\_Emagister\\_67166\\_67166.pdf](https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf)

Yucra, L. (2011, 29 de noviembre). Auditoria operativa administrativa. Blogger. <http://auditoriaopertivayadministrativadued.blogspot.com/2011/11/objetivos-y-alcance-de-la-auditoria.html>

Zambelli, R. (2023, 11 de abril). Auditoria operativa: que es y cómo adaptarla a las nuevas tecnologías. Checklistfacil. <https://blog-es.checklistfacil.com/auditoria-operativa/>

Zavaleta - Hidalgo, J. (2018). La auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C en el 2018. [Tesis de pregrado,

Universidad Peruana de las Américas]. Archivo

Digital.<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/457/LA%20AUDITOR%C3%8DA%20OPERATIVA%20INCIDE%20EN%20EL%20DESARROLLO%20EMPRESARIAL%20DE%20WARI%20INVERSIONES%20S.A.C.%20EN%20EL%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **ANEXOS**

### **ANEXO A**

#### **Dictamen de auditoria**

#### **GRINSA S.A.C.**

Auditoria operacional al 31 de diciembre del 2022 y dictamen de los auditores independientes.

## DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Gerencia de la Empresa GRINSA S.A.C.

Hemos auditado los procesos internos al 31 de diciembre del 2022 de la empresa GRINSA S.A.C., comprendiendo el desempeño de la organización a través de sus ventas, y estados financieros por el año terminado en esa fecha.

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de dicha auditoria de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera aceptadas en el Perú. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implantar y mantener el control interno pertinente en la preparación y presentación razonable, ya sea como resultado de fraude o error, seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; y realizar las estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión y recomendaciones sobre los procesos internos basada en nuestra auditoria. Nuestra auditoria fue realizada de acuerdo con normas de auditoria generalmente aceptadas en el Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoria para obtener una seguridad razonable.

Una auditoria comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, que incluye la evaluación del riesgo de que los procesos internos contengan representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea como resultado de fraude o error. Al efectuar una evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno pertinente. Una auditoria también comprende la evaluación de si los principios de contabilidad aplicados son apropiados y si las estimaciones contables realizadas por la gerencia son razonables, así como una evaluación de la presentación general.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

## **Opinión**

En nuestra opinión, los procesos internos son razonablemente, en todos sus aspectos significativos de la empresa GRINSA S.A.C. al 31 de diciembre del 2022, por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF aceptadas en el Perú.

TRUJILLO – PERU.

31 diciembre, de 2022

Refrendado por:

***Esquivel Pérez y Asociados S. Civil***

## **1. Etapa Preliminar**

### **1.1. Reseña de la empresa**

El 21 de septiembre la ferretería formada por los esposos Silvestre, Malo Miranda y María Lorena, Salazar Villanueva se logró constituir como la empresa Grinsa S.A.C. en la ciudad de Trujillo, en ese mismo año se inició con las construcciones en habilitaciones urbanas, totalizando 7 construcciones durante el primer año en el que lograron posicionarse como una opción viable para clientes potenciales.

Para aquel entonces, la fuerza laboral se encontraba constituida por 15 trabajadores entre directivos, empleados y obreros. El crecimiento vertiginoso hizo que en el 2002 se centren en realizar obras de ingeniería, con énfasis en la construcción de vivienda para todos los estratos sociales. Así mismo, se incursionó con el montaje de obras eléctricas en alianza con la empresa Odisea en el mercado colombiano con áreas de construcción de viviendas donde hay mucho espacio para desarrollarse.

El primer cambio drástico que sufre Grinsa es en el año el 2003, el gerente general formó una nueva empresa en Lima, quien se queda como apoderado hasta la fecha es el ing. Víctor Martín, Salazar Villanueva a cargo tomando el puesto de gerente de operaciones.

En el año 2005 inician con construcciones urbanas, este primer proyecto se denominó "Villa Santa María", contaba con 324 casa en venta, solo se contaba con un asesor inmobiliario, todas las publicaciones de los proyectos que se tenían se colocaban en periódicos como la industria y el comercio.

Para el año 2007, Grinsa contaba con sedes en los diferentes departamentos tal y como Lambayeque, Piura y Arequipa. Dichas sedes contaban con una gerente zonal y dos asesoras inmobiliarias, en Trujillo se mantuvo como sede principal donde el gerente de operaciones y el equipo administrativo se encontraba. Además, ya no se contaba con la ferretería inicial por lo que las oficinas se expandieron.



En el 2012, la sede de Chiclayo contaba con dos proyectos en marcha, unas urbanizaciones que contaban con 152 casas. Así mismo, el banco Pichincha se vuelve el banco matriz para evaluar y brindar el crédito hipotecario a clientes que desean adquirir casas. De igual manera para que la compra sea un proceso más rápido se va adaptando los bienes inmuebles a los requisitos de los bonos que el estado brinda.

Para el 2016 se realizó en Trujillo la compra de un terreno destinado a ser el primer edificio con 7 pisos. No obstante, no tuvieron muchas ganancias a comparación de la construcción de casa, además que las demás zonas no son tan accesibles con menor costo.

A inicios del año 2018 Grinsa pasó a publicar de manera virtual, se realizó la creación de página web, Instagram y Facebook, teniendo un público mayor, además realizar publicaciones en ozono. A mediados de año, fallece el gerente general, el 18 de septiembre en el año 2019 es quien pasa como la nueva gerente general. El señor Silvestre Malo, era el mentor del gerente de operaciones, motivo por el que se desestabilizó la empresa unos meses.

Para el 2020 se inicia con el proyecto “Villa Silvestre I” ubicado en el distrito de moche el cual lleva el nombre del fundador, en conmemoración por su fallecimiento, el cual ya está vendido por completo y en proceso de independización.

En la pandemia la empresa tuvo bajas ventas motivo por el que, se paralizó el trabajo que se estaba realizando en obra, así mismo, se desvinculó al personal de ese momento, a mediados del 2020 se reactivó el trabajo en obra, en todas las sedes.

Para inicios del 2023 en obra de todas las sedes se incorporó Cardex y así tener un mayor control de las guías de revisión. Para el mes de febrero por las ventas bajas se paralizaron las obras.

En la actualidad en Trujillo se cuenta con 2 proyectos, en Chiclayo con 5, en Piura 2 y Arequipa se encuentra en proceso de iniciar una urbanización.

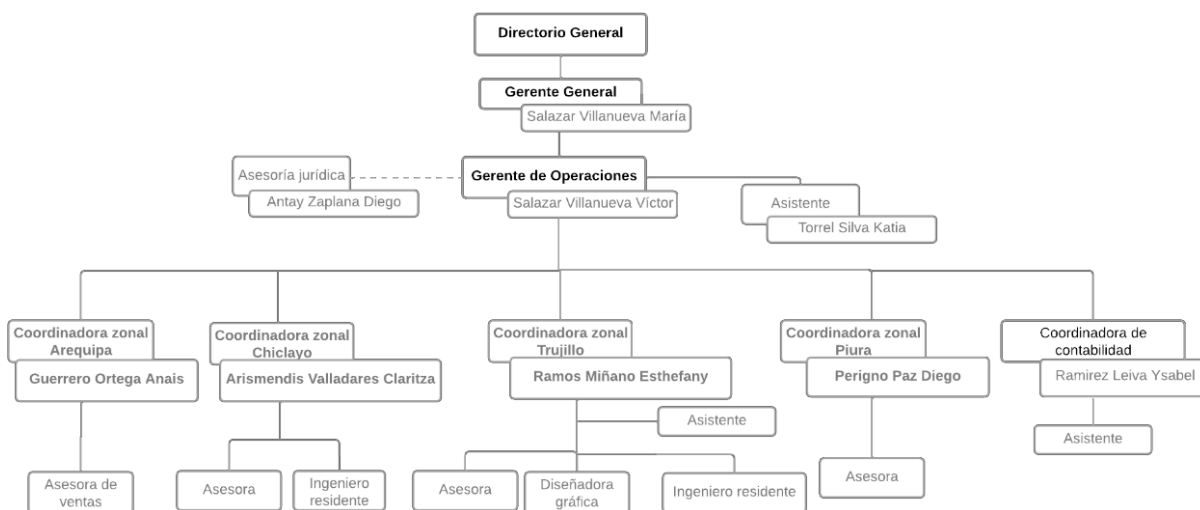
## **1.2 VISION**

Para el 2026 queremos convertirnos en una empresa líder a nivel nacional en el rubro de bienes inmuebles, nuestro compromiso es construir casa y edificios con alta rentabilidad, hasta volvernos una opción viable en el sector inmobiliario, adaptándonos al contexto de la coyuntura actual.

### 1.3 MISION

Somos una empresa dedicada al rubro de bienes inmuebles construimos casas y edificios, garantizando el mejor servicio de construcción, para tener éxito y reconocimiento en nuestro sector, contamos con personal capacitado para crear una obra segura, teniendo así clientes satisfechos, respetando los valores de pasión, proactividad, ética y orientación al cliente.

### 1.4 ORGANIGRAMA



### 1.5 SISTEMA DE OBRAS

Es en el 2005 cuando GRINSA SAC decide iniciar sus obras, teniendo una expansión en los diferentes departamentos del Perú, inaugurando nuevas obras como se detalla a continuación:

5 obras	Chiclayo
3 obras	Trujillo
2 obras	Piura
1 obra	Arequipa

## 2. Etapa de Estudio específico

### 2.1. Evaluar el proceso operativo del área de ventas

#### 2.1.1 Áreas de contacto directo con el cliente

AREAS	CLIENTE PASA POR EL PROCESO		IMPORTANCIA
	SI	NO	
Recepción al cliente	x		primario
Atención al Cliente	x		primario
Caja		x	secundarios
Logística		x	secundario
Marketing	x		primarios
Mantenimiento de locales		x	Secundario

#### 2.1.2 Matriz FODA del área de ventas

Factores externos	<b>FORTALEZAS</b> Ubicaciones en puntos estratégicos en los departamentos del Perú	<b>DEBILIDADES</b> No existe un control de procesos en el área de ventas.
Factores internos	<b>OPORTUNIDADES</b> Productos de calidad.	<b>ESTRATEGIAS</b> Invertir en modernización de casas.
	<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b> Unificar proceso y automatizarlos
	<b>ESTRATEGIAS</b> Capacitación continua y premio por ventas.	<b>ESTRATEGIAS</b> Quedarse con personal con mejor

Mismo sistema de obras en diferentes inmobiliarias.		desempeño y involucramiento
---	--	-----------------------------

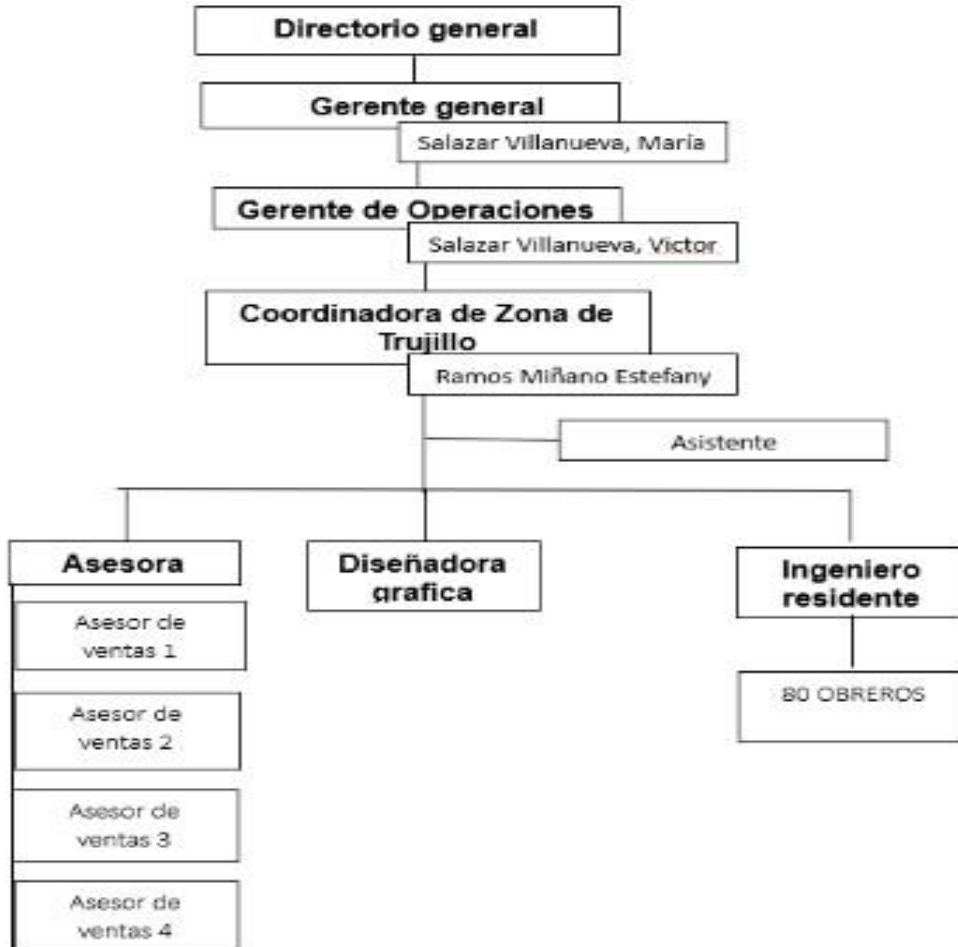
COMENTARIO: la matriz FODA nos permitirá identificar las oportunidades, fortalezas y proponer estrategias correctivas que ayudaran a dar solución a las amenazas, debilidades del área de ventas.

### **2.1.3 Riesgos del vendedor en los procesos de ventas.**

- El plazo de pago que ofrece el comprador, intentado dilatar en el tiempo establecidos.
- Las garantías que ofrece el comprador para hacer frente a los pagos.
- Penalizaciones durante las ventas.

## 2.2 Determinar la estructura orgánica del área de ventas

### 2.2.1 Estructura orgánica del área de ventas.



### **2.3 Identificación de las deficiencias, en el área de ventas y áreas críticas relacionadas**

- Durante la auditoria se encontraron el incumplimiento del indicador tasa de conversión, siendo la división de ventas entre los clientes potenciales donde se encontró un promedio de 55% en el año 2021 donde la meta objetiva es de 80% para cual se identificó que al no llegar al objetivo había muy poca persuasión al cliente para la venta y la desinformación del vendedor ya que no existían capacitaciones adecuadas donde puedan brindar al vendedor una adecuada información lo cual generaba la desconfianza del cliente, información errónea al momento de brindarle las cuotas o detalle de las viviendas.
- El Indicador cierre de ventas se encontró un valor de 2.1 para cual significa que por cada 2 ventas cerradas se iba un aproximado de 2 ventas no cerradas no obstante el indicador a cumplir que por cada 2 ventas tenga un mínimo de 1 venta no cerrada. Para lo cual se identificó que al no cumplir con el indicador es por la presentación de documentos del cliente y él envió inoportuno de detallado de la información sobre la cuota inicial al cliente lo cual genera un desánimo al cliente.
- En el indicador de efectividad de la entrega se encontró un incumplimiento, siendo la diferencia entre la fecha de entrega planificada y la fecha de entrega real. Para lo cual se identificó el retraso en las entregas de las viviendas, debido a falencias en la disponibilidad de los materiales de construcción en los plazos adecuados y también por un retraso en los pagos salariales de los obreros, ya que, al no hacer el pago puntual, muchos de los trabajadores llegaban tarde o generaban faltas por el mismo incumplimiento de sus pagos.

### **3 Etapa de Comunicación de Resultados**

#### **3.1 Breve resumen**

##### **PLAN Y PROGRAMA DE LA AUDITORIA OPERATIVA**

##### **ORIGEN DE LA AUDITORÍA**

Esta auditoria fue realizada a cabo de la petición de gerente de GRINSA SAC, con el objetivo de analizar la sección de ventas de la empresa GRINSA SAC. Este proceso tiene como finalidad identificar las áreas críticas y de riesgo, y formular propuestas de mejoras en los procedimientos operativos. La auditoría será realizada por la firma de auditoría “Esquivel Pérez y Asociados S. Civil”

##### **PLAN DE AUDITORÍA**

Este Plan de Auditoria ha sido desarrollado teniendo en cuenta los aspectos contemplados en el contacto de prestación de servicios de Auditoria “Esquivel Pérez y Asociados S. Civil”. La auditoría se refiere al periodo 2021 y tiene como objetivo principal mejorar los procedimientos operativos en el área de ventas de GRINSA SAC. El propósito es identificar las áreas críticas, de riesgo y las deficiencias, con la intención de lograr una mayor eficiencia en los procesos operativos. Este esfuerzo busca contribuir al fortalecimiento de la posición de liderazgo de GRINSA SAC.

##### **RESULTADO DE LA REVISIÓN ESTRATÉGICA**

##### **Descripción Sintética:**

GRINSA SAC es una empresa constructora con 20 años en el mercado, desarrollando proyectos de habilitaciones urbanas y familiares siendo sus sedes más importantes con grandes proyectos en Trujillo, Chiclayo, Piura y Arequipa.

Para lo cual se evidencio una mala ejecución de los procesos de ventas como la 1. Falta de estrategia clara ya que, si no existe una estrategia de ventas claras y bien definidas, los vendedores pueden carecer de enfoque. Como también 2. La inadecuada capacitación del equipo, debido a que no existe una capacitación adecuada donde el vendedor pueda estar preparado y más eficiente, para lo cual los vendedores deben estar actualizados con las mejores prácticas, capacitaciones y habilidades de comunicación. También

existe 3. La poca colaboración entre departamentos, ya que no había un acuerdo entre el equipo de ventas, marketing y servicio al cliente por lo que no colaboraban eficientemente y esto se ve reflejado negativamente en la experiencia del cliente, lo cual la falta de aportación entre los mencionados puede resultar en la pérdida de oportunidades de ventas y la insatisfacción del cliente. También se evidencia 4. El desconocimiento del feedback del cliente por lo que se pierde una valiosa oportunidad de mejora, ya que al ignorar las opiniones de los clientes puede resultar una desconexión con sus necesidades y expectativas. Y por último 5. La falta de motivación y reconocimiento hacia los vendedores lo que afecta la moral de cada uno, siendo un equipo desmotivado y sin llegar a su meta de venta.

#### Áreas críticas identificada

Área de ventas

Área de operaciones

#### **Área de ventas:**

- Poca persuasión al cliente para la venta y desinformación del vendedor.
- Presentación de documentos del cliente del cliente y él envió oportuno de detallado de la información sobre la cuota inicial al cliente

#### **Área de operaciones:**

- Retraso en las entregas de las viviendas, debido a falencias en la disponibilidad de los materiales de construcción en los plazos adecuados y también por un retraso en los pagos salariales de los obreros.



### **3.2 Proponer medidas correctivas de mejora en el proceso de ventas 2022**

A continuación, se presenta las mejoras para el proceso de ventas (revisar resultado de la revisión estratégica):

1. Desarrollar una estrategia de ventas claras
  - Definir objetivos y metas.
  - Identificar y segmentar adecuadamente a los clientes:
2. Capacitar y desarrollar al equipo de ventas:
  - Proporcionar capacitaciones sobre las viviendas.
  - Fomentar el aprendizaje continuo y la actualización constante.
  - Invertir en programas de desarrollo personal y profesional.
3. Fomentar la colaboración entre departamentos:
  - Facilitar la comunicación
  - Realizar reuniones regulares entre los departamentos involucrados.
  - Compartir información relevante.
4. Recoger y actuar sobre el feedback del cliente:
  - Implementar encuestas de satisfacción del cliente.
  - Establecer un sistema para recoger y analizar comentarios de los clientes.
5. Motivar y reconocer al equipo de ventas:
  - Implementar programas de reconocimientos y recompensas.
  - Fomentar un incentivo (comisiones por ventas cerradas)

## **4 Etapa de Seguimiento**

### **4.1 Evaluación continua de la auditoria operativa (2023)**

Se recomienda aplicar 1 vez al año un auditoria a la empresa, para lo cual se da un seguimiento a través del monitoreo continuo, del progreso en tiempo real para así poder identificar y abordar cualquier problema o obstáculo que surja durante la implementación. Como también la revisión mensual de la documentación como avances, registros de ventas, entre otros. A la vez reuniones de seguimiento, donde se programarán reuniones regulares con los responsables para revisar el progreso donde estas reuniones se abordarán preguntas, se resolverán problemas y se ajustaran o implementaran

estrategias según sea el caso. Por último, se dará un informe del seguimiento, donde se prepara informes periódicos de seguimiento que destaquen los logros, desafíos y lecciones aprendidas asimismo las recomendaciones adicionales si sea necesario.

## **ANEXO B**

### **Papel de trabajo**

#### **PAPEL DE TRABAJO**

**Identificación de la Compañía: GRINSA SAC.**

**Periodo:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 **PT N°EH\_002**

**Componente: Procesos de ventas**

#### **EVALUACION DE HALLAZGOS**

##### **CAUSA:**

- Deficiencias en los resultados del área de ventas.
- Falta de reglamentos del área de ventas.
- Falta de procedimientos y flujos para el proceso de ventas.

##### **EFECTO:**

- Deficiencias en el cumplimiento de las ventas.
- Presentación de resultados de manera no razonable.
- Resultados de ventas ineficientes.

##### **CONCLUSIÓN:**

- Al revisar el procedimiento de ventas, se encontró que la empresa no tiene elaborado un proceso para el área de ventas, al igual que los vendedores no están capacitados, falta establecer un plan de ventas, no tienen un perfil en cuanto a los clientes, la información y documentación de los clientes no se está manejando de manera ordenada y clasificada.

##### **RECOMENDACIONES:**

- Establecer políticas y procedimientos, incluir la gestión de quejas, tener una base de datos de clientes insatisfechos, diseñar e implementar el orden y la aplicación de la auditoría operativa.

Observaciones:	<b>Elaborado por:</b> Lita Cristina Vega Quiroz <b>Supervisado por:</b> Danny Millones Mendoza <b>Fecha:</b> 12/07/2024

## ANEXO C

### Cantidad de expedientes de clientes

Mes	2022	2023
Enero	89	117
Febrero	55	100
Marzo	80	124
Abril	39	54
Mayo	58	115
Junio	48	90
Julio	48	103
Agosto	61	94
Setiembre	45	66
Octubre	31	88
Noviembre	37	41
Diciembre	58	63

## **ANEXO D**

### **Entrevista redactada**

#### **ETAPA PRELIMINAR**

**1. ¿Realizan reuniones periódicas con el personal a su cargo para tratar el desarrollo de los proyectos?**

Si, se brinda charlas al personal para que puedan manejar la información completa acerca de los proyectos que se realizan en la empresa ya que hay distintas obras en diferentes ciudades del Perú.

**2. ¿La empresa posee un organigrama estructural actualizado?**

Si, porque cada área de la empresa cuenta con un supervisor que se encarga de información y actualización de los empleados a través de las reuniones con el gerente.

**3. ¿Conoce el nivel de valores e integridad de la empresa?**

Si, cada área de la empresa cuenta con un manual de reglas que se deben cumplir para el buen desenvolvimiento de los trabajadores hacia los clientes y así demostrar el prestigio que ya tiene ganada la empresa.

**4. ¿Cómo considera la calificación de la competitividad de la empresa?**

Muy buena, porque la competitividad de la empresa se lleva en todos los niveles éticos y morales que corresponde, para así demostrar una buena imagen.

**5. ¿Cómo considera la calificación de la competitividad de la empresa?**

Muy buena, porque la competitividad de la empresa se lleva en todos los niveles éticos y morales que corresponde, para así demostrar una buena imagen.

## ETAPA DE ESTUDIO ESPECIFICO

### **6 ¿La empresa utiliza los recursos de una manera correcta?**

Si, porque los recursos que brindan la empresa van de acuerdo a las necesidades que necesita cada área, por ejemplo, en el área de ventas manejan el tema de marketing a la perfección con publicidad, Volanteos, etc.

### **7 ¿Los trabajadores aprovechan de una manera legal los recursos?**

Si, los recursos que brindan la empresa a los trabajadores lo utilizan para el ámbito laboral mas no personal y la empresa monitorea dichos elementos que brinda al trabajador, por ejemplo, los carros de la empresa son exclusivos para la movilización de los clientes y empleados a diferentes obras.

### **8 ¿Los trabajadores cumplen con la función de producir más para la empresa?**

Si, porque cuentan con un fecha y cantidad (5 ventas) límites de ventas, para lo cual si llegan a cumplir o sobrepasan dicha meta se les una bonificación a sus pagos.

### **9 ¿La empresa cuenta con un correcto control de sus recursos?**

Si, porque cuenta con una encargada de la compra y distribución de materiales en cada área de la empresa (en obra y oficina). Y de la cual siempre se lleva un control en caja por cada sede lo cual es corroborado en las facturas de compras.

## ETAPA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

### **10 ¿Existe comunicación en todos los niveles jerárquicos del área de ventas?**

Si, porque como jefa de ventas estoy encargada de verificar si mis subalternos cumplen con sus metas establecidas que pone la empresa a lo cual se realizó reuniones iniciando la semana para dar charlas motivacionales a los vendedores para el buen desenvolvimiento con los clientes.

### **11 ¿Las personas que necesitan información pueden acceder fácilmente?**

Si, porque los vendedores están altamente capacitados y bien informados sobre los requisitos que necesitan contar los clientes para poder acceder a la información.

bono y crédito hipotecario. Por ejemplo, al bono se requiere ser mayor de edad, no estar reportado en INFOCORT, no haber recibido algún otro bono del estado con anterioridad (Bono Techo Propio, Mi Vivienda y Bono Verde), no poseer propiedades a nivel nacional, contar con el 10% de cuota inicial; y para el crédito hipotecario se necesita, DNI, 3 últimas boletas de pago (en caso de ser trabajador dependiente), RUC con reporte tributario (en caso de trabajador independiente).

**12 ¿Las decisiones tomadas son a través de un análisis de información recibida?**

Si, porque se tiene que entrar a evaluación la información brindada de los clientes para poder verificar si accede algún bono o crédito hipotecario y así poder brindarle o negarle la venta.

**13 ¿La coordinación es regular?**

Si, porque se tiene que estar en constante comunicación en diferentes áreas de la empresa para la buena toma de decisiones. Por ejemplo, para la aceptación de los créditos, los vendedores se encargan de la comunicación con los asesores de los bancos para verificar si acceden o no, para lo cual la empresa trabaja con diferentes bancos, entre ellos el principal Pichincha y los siguientes Comercio, Mi casita y Banco del Crédito del Perú.

## **ETAPA DE SEGUIMIENTO**

**14 ¿Se efectúan comparaciones mensuales de las ventas actuales con las pasadas?**

Si, porque gracias a ello se puede verificar el desenvolvimiento de los vendedores y saber si logran llegar a su meta o la sobrepasan; por otro lado, ayuda a ver los meses con más y menos ventas.

**15 ¿Se comprueba que el control se realiza o se cumpla a cabalidad?**

Si, porque la empresa se encarga de controlar a los trabajadores para que puedan llegar a las metas establecidas ya sea en el área de ventas u operaria. Por ejemplo, con los operarios la empresa se encarga de que puedan terminar las obras en el plazo correspondiente.

**16 ¿Se da seguimiento a la mejora de los procesos de ventas?**

Si, porque los trabajadores están en constante capacitación ya que tienen que estar mejorando sus estrategias de ventas.

## **PROCESOS DE VENTAS**

**1. ¿Planificas durante la semana las estrategias para concretar una venta?**

Si, porque como jefa de ventas necesito que mis vendedores estén capacitados semanalmente y puedan brindar una información correcta y así persuadir al cliente fácilmente para la venta.

**2. ¿Las actividades de capacitación en la organización están netamente dirigidas al área de ventas?**

Si, ya que no puede mezclarse el área de contabilidad o administración con ventas porque la información que contiene de dichas capacitaciones no es la misma para todos.

**3. ¿El personal de ventas tiene la facultad de concretar una venta con la información dada por la empresa?**

Si, porque los vendedores tienen la información necesaria para concretar la venta de un inmueble, Por ejemplo, los pasos que seguimos en la empresa son,

- Publicaciones en redes sociales.
- El cliente se contacta con el asesor para obtener mayor información.
- Se brinda información por wsp o se fija en oficina una visita al proyecto.
- Si el cliente está interesado, se presenta documentos del interesado.
- Después de los documentos, se envía al analista del banco (Pichincha, Mi Casita, BCP) para obtener el crédito.
- Al momento que el banco acepta el crédito, pasa a simulación, donde se verificara su valor cuota y su inicial del cliente.
- Toda la información obtenida se envía al cliente.
- Una vez aceptado el cliente se deposita su inicial a la cuenta de GRINSA para la separación de su casa.
- Luego, se espera la Carta de Aprobación del Banco.
- Se va elaborando el contrato y minuta interna.
- La minuta se envía al banco.
- Concluyendo lo anterior, el cliente hace la cancelación de su tasación y todos los gastos notariales.
- El cliente firme el contrato con el banco.
- Todos los documentos recogidos se ingresan al COFIDE para el desembolso del crédito y bono.
- Luego, se hace el ingreso del desembolso, crédito y bono.
- El cliente de acerca a notaria a firmar su escritura pública.
- La notaria eleva a Registros Públicos.
- Se finaliza con la recepción de la escritura por parte del cliente.
- La entrega de la vivienda es según la fecha pactada en escritura pública y como medio probatorio es el Acta de Entrega.

**4. ¿Considera que las cuotas de ventas asignadas están de acuerdo a la realidad de la zona?**

Si, porque son precios accesibles y están ubicadas en zonas transitables.

5. **¿Existe un manual donde se defina los procedimientos para realizar una venta?**  
No, aun no existe un manual.
6. **¿Existe nivel de aprobación al generar una venta?**  
Si, porque tiene que cumplir con dichos requisitos establecidos que exige la empresa como así también los bancos al momento de acceder a un crédito.
7. **¿Los procesos desarrollados por el área de ventas son controlados y observados con frecuencia?**  
Si, porque deben cumplir con las reglas establecidas que pone la empresa para que puedan hacer dichas ventas.
8. **¿La empresa fomenta recompensas al vendedor por generar mayores volúmenes de ventas?**  
Si, porque la empresa se encarga de otorgar bonificaciones y/o recompensas al vendedor por superar su meta establecida, así como también se los recompensa moralmente nombrándolos vendedor del mes.
9. **¿Se realiza un monitoreo de expedientes de los clientes?**  
Si, ya que así se logra saber cuáles son los clientes frecuentes que tiene la empresa y así se le puede estar brindando información para la adquisición de otro inmueble que quieran adquirir.

## **REGISTRO DE VENTAS**

10. **¿Se cuenta con un registro de las ventas que son egresadas?**  
Si, para llevar un control de ventas registradas en el año.
11. **¿Al ingresar una venta existe una validación de los mismos?**  
Si, porque tienen que cumplir los requisitos establecidos por la empresa.
12. **¿Considera que el personal encargado para llevar el control de ventas cumple con un perfil profesional?**  
Si, ya que como profesional es el desenvolvimiento adecuado con el control de ingreso de las ventas.
13. **¿Realiza un control de las ventas que se efectúan durante su proyecto?**  
Si, porque así me ayuda saber si estoy cumpliendo con las metas establecidas que me pone la empresa.



**14. ¿La entidad realiza los registros de ventas anualmente?**

Si, debido a que cada venta se lleva a contabilidad y ahí hacen el registro adecuado en la aplicación Bsale donde se encuentra la relación de ventas con el numero adecuado de boletas.

**15. ¿Se lleva un control de la cantidad de comprobantes realizados al día?**

Si, porque puede verificar el ingreso que se realizan en la empresa.

**16. ¿Existe un supervisor donde tenga el manejo de los ingresos que se realizan?**

Si, se cuenta con una encargada en el área de contabilidad que lleva los ingresos.

**Cuestionario que mide auditoría operativa**

Estimados participantes: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre la auditoria operativa que posee la institución mencionada. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una "X" las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo. Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

N°	Items	ESACALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Etapa Preliminar</b>						
1.	Realizan reuniones periódicas con el personal a su cargo para tratar el desarrollo de los proyectos.					X
2.	La empresa posee un organigrama estructural actualizado.					X
3.	Conoce el nivel de valores e integridad de la empresa.					X
4.	Como considera la calificación de la competitividad de la empresa.					X
<b>Dimensión: Etapa de estudio específico</b>						
5.	La empresa utiliza los recursos de una manera correcta.					X
6.	Los trabajadores aprovechan de una manera legal los recursos de la empresa.					X
7.	Los trabajadores cumplen con la función de producir más para la empresa.					X
8.	La empresa cuenta con un correcto control de sus recursos					X
<b>Dimensión: Etapa de comunicación de resultados</b>						
9.	Existe comunicación en todos los niveles jerárquicos del área de Ventas.					X
10.	Las personas que necesitan pueden acceder fácilmente la información.					X
11.	Las decisiones tomadas son a través de un análisis de información recibida.					X
12.	La coordinación es regular.					X
<b>Dimensión: Etapa de seguimiento</b>						

13.	Se efectúan comparaciones mensuales de las ventas con las pasadas.					X
14.	Se comprueba que el control se realiza o se cumpla a cabalidad.					X
15.	Se da seguimiento a la mejora de los procesos de ventas.					X

### Cuestionario que mide procesos de venta

Estimados participantes: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre la auditoría operativa que posee la institución mencionada. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una "X" las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo. Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

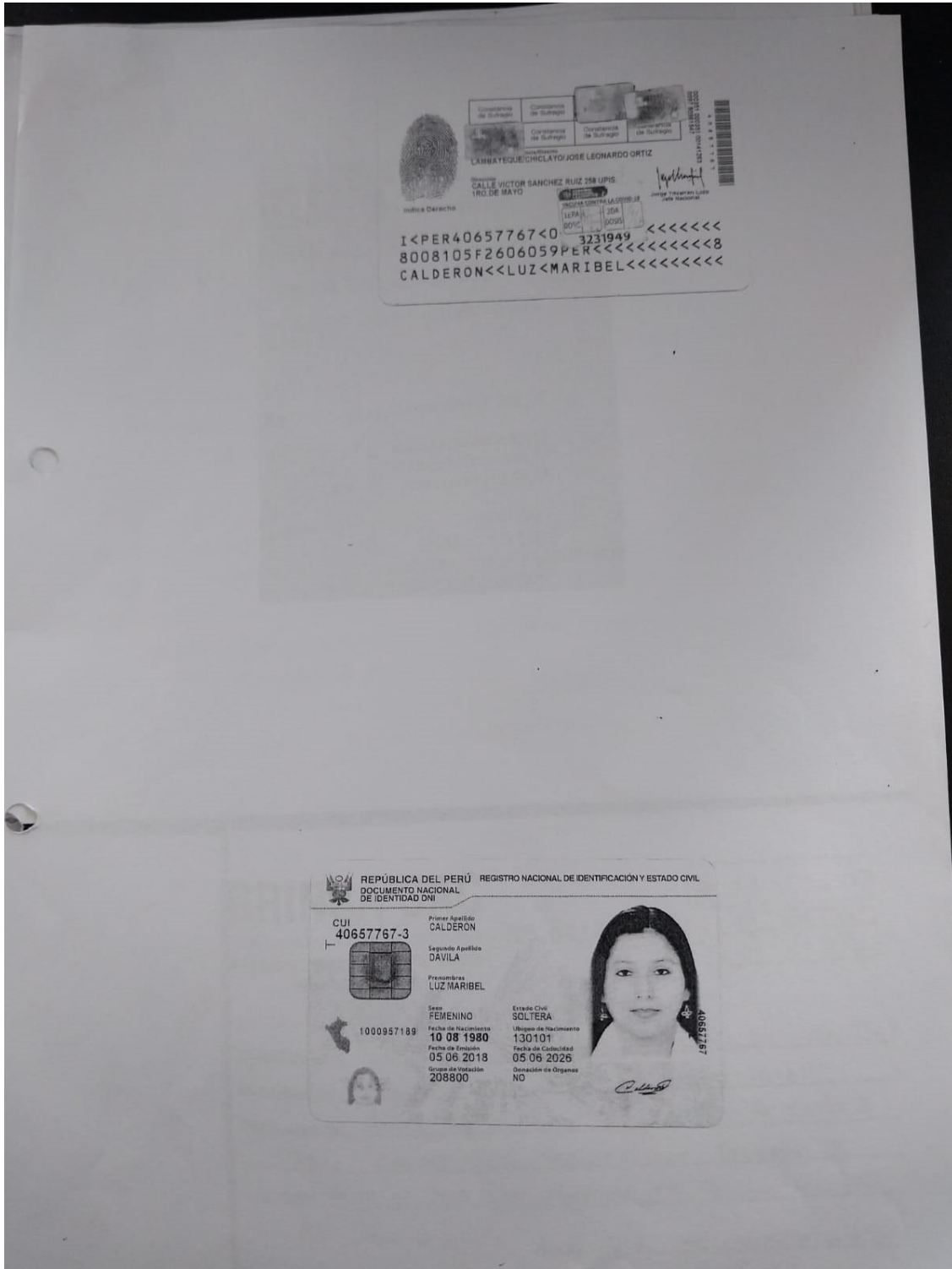
N°	Items	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Procesos de ventas</b>						
1.	Planificas durante la semana las estrategias para concretar una venta.					X
2.	Las actividades de capacitación en la organización están netamente dirigidas al área de ventas.					X
3.	El personal de ventas tiene la facultad de concretar una venta con la información dada por la empresa.					X
4.	Considera que las cuotas de ventas asignadas están de acuerdo a la realidad de la zona.					X
5.	Existe un manual donde se defina los procedimientos para realizar una venta.				X	
6.	Existe nivel de aprobación al generar una venta.					X
7.	Los procesos desarrollados por el área de ventas son controlados y observados con frecuencia.					X
8.	La empresa fomenta recompensas al vendedor por generar mayores volúmenes de venta.					X
9.	Se realiza un monitoreo de expedientes de los clientes.					X
<b>Dimensión: Registro de ventas</b>						
10.	Se cuenta con un registro de las ventas que son egresadas.					X
11.	Al ingresar una venta existe una validación de los mismos.					X



12.	Considera que el personal encargado para llevar el control de ventas cumple con un perfil profesional.					X
13.	Realiza un control de las ventas que se efectúan durante su proyecto.					X
14.	La entidad realiza los registros de ventas anualmente.					X
15.	Se lleva un control de la cantidad de comprobantes realizados al día.					X
16.	Existe un supervisor donde tenga el manejo de los ingresos que se realizan.					X

**ANEXO E**

**Expediente de cliente**





BANCO DE LA NACION 29NOV2021  
 RUC : 20100030595  
 TRANSFERENCIA CON C/CTA AHORROS MN  
 CUENTA : 04-026-523198  
 CALDERON DAVILA LUZ MARIBEL  
 TRANSFER. INTERBANCARIA EN SOLES  
 CCI DESTINO 035-111-000418027455-49 (\*)  
 GRINSA SAC

MONTO S/ \*\*\*\*\*17,006.00  
 COMISION S/ \*\*\*\*\*2.20  
 ITF C/CTA S/ \*\*\*\*\*0.85  
 TOT. CARGADO S/ \*\*\*\*\*17,009.05

0721493 1410 1410 05531079  
 237800135 15:28 00080 CLIENTE  
 (\*)Data referencial, no sujeta a verificaci3n  
 por las entidades participantes

# GRINSA SAC

INMOBILIARIA Y CONSTRUCTORA  
 Av. Larco N° 1890 - 1er Piso Telef. 288900  
 Victor Larco - Trujillo

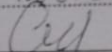
N° 001426

S/ 17,006.00

DIA	MES	AÑO
29	11	21

He recibido del Sr. CALDERON DAVILA LUZ MARIBEL DNI 40657767  
 La cantidad de: DIECSIETE MIL SEIS CON 00/100 SOLES  
 Por concepto de: PAGO DE INICIAL DE LO M2 A COTE 3  
 DEL CONDOMINIO RESIDENCIAL TILCABO II  
 con # de op. 1410 (transferencia inter. Pichincha)  
 As. Quilacaya

Trujillo, 30 de NOVIEMBRE de 2021

  
 p. GRINSA SAC

### CONTRATO PRIVADO DE COMPRAVENTA DEL BIEN FUTURO

Conste por el presente documento uno de **CONTRATO DE COMPRA VENTA DE CASA** que celebran, de una parte, la **GRINSA S.A.C.**, identificada con RUC N° 20440209123, con domicilio fiscal en la Av. Víctor Larco Herrera N° 1890 del distrito de Víctor Larco Herrera, provincia de Trujillo del departamento de La Libertad; debidamente representada por su Apoderado **VICTOR MARTIN SALAZAR VILLANUEVA**, identificado con **DNI N° 18166113**; con facultades inscritas en la partida electrónica N° **11004943** del registro de personas jurídicas de los Registros Públicos de la ciudad de Trujillo-2; a quien se le denominará **LA VENDEDORA**; y de la otra **CALDERON DAVILA LUZ MARIBEL** identificada con **DNI N° 40657767**, Domiciliado en **CONDominio RESIDENCIAL MILAGRO MZ C LOTE 7**, Distrito de Huanchaco, Provincia de Trujillo, Departamento de La Libertad se les denominará **EL COMPRADOR**, en los términos y condiciones siguientes:

#### PRIMERA: ANTECEDENTE

**EL VENDEDOR** declara ser propietario único y exclusivo del siguiente Terreno ubicado en: Calle José Carlos Mariátegui con Deán Saavedra, Distrito de Huanchaco, Provincia de Trujillo, Departamento de la Libertad.

**LA VENDEDORA** deja constancia que la casa de la Mz "A" Lt 03 cuentan con un área de 63.68 M2 respectivamente se encuentran ubicado dentro de la habilitación urbana donde se construirá 93 módulos.

#### SEGUNDA: OBJETO.

En consideración a los antecedentes antes expuesto, por el presente contrato ambas partes se obligan recíprocamente a celebrar con posterioridad un **CONTRATO DE COMPRAVENTA DE BIEN INMUEBLE FUTURO**, en virtud del cual **EL VENDEDOR** transferirá a favor del **COMPRADOR** la propiedad de un bien inmueble (departamento, casa, módulo básico) que se ubicará en el inmueble descrito en la cláusula anterior. Por su parte **EL COMPRADOR** se obligará en virtud del contrato definitivo a pagar a **EL VENDEDOR** el monto total del precio pactado en las cláusulas siguientes en la forma y oportunidad convenidas.







## Anexo H

### Evidencia de la prueba estadística

#### Resultados

#### Prueba T para Muestras Independientes

Prueba T para Muestras Independientes

Estadístico	gl	p

#### Prueba T para Muestras Apareadas

Prueba T para Muestras Apareadas

			estadístico	gl	p	Diferencia de medias	EE de la diferencia
A	B	T de Student	-1.84	11.0	0.046	-377476	204793

Nota.  $H_1: \mu_{\text{Medida 1}} - \mu_{\text{Medida 2}} < 0$

Tests of Normality

			statistic	p
A	B	Shapiro-Wilk	0.979	0.980
		Kolmogorov-Smirnov	0.151	0.908
		Anderson-Darling	0.182	0.890

Nota. Additional results provided by *moretests*

## **Anexo I**

### **FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**Título:** Auditoría operativa y los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022.

**Problema:** ¿Cómo la Auditoría operativa influye en los procesos de ventas de la empresa la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022?

**Objetivo General:** Determinar la influencia de la Auditoría operativa en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad Trujillo, año 2022

#### **Hipótesis:**

Hipótesis de investigación (H1): La Auditoría operativa influye positivamente en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC ciudad de Trujillo, año 2022

Hipótesis nula (H0): La Auditoría operativa influye negativamente en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC ciudad de Trujillo, año 2022

Nombre del Experto: DIANA ELIZABETH MENDOZA QUIROZ

Cargo: CONTADORA GENERAL

Institución donde labora: ESTUDIO CONTABLE D'MENDOZA

Fecha de Revisión: 10/07/2023

Grado Académico del Experto: CONTADORA PÚBLICA COLEGIADA

Firma:



C.P.C. Diana E. Mendoza Quiroz  
Mat. 02 - 12262

### Cuestionario que mide auditoría operativa

Estimados participantes: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre la auditoría operativa que posee la institución mencionada. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una “X” las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo. Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

N°	Items	Tiene coherencia con las variables		Tiene coherencia on las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	No	si	no	
	<b>Dimensión: Etapa Preliminar</b>							
1.	Realizan reuniones periódicas con el personal a su cargo para tratar el desarrollo de los proyectos.	X		X		X		
2.	La empresa posee un organigrama estructural actualizado.	X		X		X		
3.	Conoce el nivel de valores e integridad de la empresa.	X		X		X		
4.	Como considera la calificación de la competitividad de la empresa.	X		X		X		
	<b>Dimensión: Etapa de estudio específico</b>	X		X		X		
5.	La empresa utiliza los recursos de una manera correcta.	X		X				

6.	Los trabajadores aprovechan de una manera legal los recursos de la empresa.	X		X		X		
7.	Los trabajadores cumplen con la función de producir más para la empresa.	X		X		X		
8.	La empresa cuenta con un correcto control de sus recursos	X		X		X		
	<b>Dimensión: Etapa de comunicación de resultados</b>	X		X		X		
9.	Existe comunicación en todos los niveles jerárquicos del área de Ventas.	X		X		X		
10.	Las personas que necesitan pueden acceder fácilmente la información.	X		X		X		
11.	Las decisiones tomadas son a través de un análisis de información recibida.	X		X		X		
12.	La coordinación es regular.	X		X		X		
	<b>Dimensión: Etapa de seguimiento</b>	X		X		X		
13.	Se efectúan comparaciones mensuales de las ventas con las pasadas.	X		X		X		
14.	Se comprueba que el control se realiza o se cumpla a cabalidad.	X		X		X		
15.	Se da seguimiento a la mejora de los procesos de ventas.	X		X		X		

  
 C.P.C. Diana E. Mendoza Quiroz  
 Mat. 02 - 12262

## Cuestionario que mide procesos de venta

Estimados participantes: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre la auditoria operativa que posee la institución mencionada. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una "X" las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo. Escala de Likert:

5. Siempre (S)

4. Casi Siempre (CS)

3. Algunas veces (AV)

2. Casi nunca (CN)

1. Nunca (N)

N°	Items	Tiene coherencia		Tiene coherencia on		Tiene coherencia		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	No	si	no	
	<b>Dimensión: Procesos de ventas</b>							
1.	Planificas durante la semana las estrategias para concretar una venta.	X		X		X		
2.	Las actividades de capacitación en la organización están netamente dirigidas al área de ventas.	X		X		X		
3.	El personal de ventas tiene la facultad de concretar una venta con la información dada por la empresa.	X		X		X		
4.	Considera que las cuotas de ventas asignadas están de acuerdo a la realidad de la zona.	X		X		X		
	Existe un manual donde se defina los	X		X		X		

	procedimientos para realizar una venta.						
5.	Existe nivel de aprobación al generar unaventa.	X		X			
6.	Los procesos desarrollados por el área de ventas son controlados y observados con frecuencia.	X		X		X	
7.	La empresa fomenta recompensas al vendedor por generar mayores volúmenes deventa.	X		X		X	
8.	Se realiza un monitoreo de expedientes de losclientes.	X		X		X	
	<b>Dimensión: Registro de ventas</b>	X		X		X	
9.	Se cuenta con un registro de las ventas que son egresadas.	X		X		X	
10.	Al ingresar una venta existe una validación de los mismos.	X		X		X	
11.	Planificas durante la semana las estrategias para concretar una venta.	X		X		X	
12.	Considera que el personal encargado para llevar el control de ventas cumple con un perfil profesional.	X		X		X	
	Realiza un control de las ventas que se efectúan durante su proyecto.	X		X		X	
13.	La entidad realiza los registros de ventas anualmente.	X		X		X	
14.	Se lleva un control de la cantidad de comprobantes realizados al día.	X		X		X	
15.	Existe un supervisor donde tenga el manejoye los ingresos que se realizan.	X		X		X	



**Título:** Auditoria operativa y los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022.



-----  
C.P.C. Diana E. Mendoza Quiroz  
Mat. 02 - 12262

**Problema:** ¿Cómo la Auditoria operativa influye en los procesos de ventas de la empresa la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022?

**Objetivo General:** Determinar la influencia de la Auditoria operativa en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad Trujillo, año 2022

**Hipótesis:** Hipótesisde investigación (H1): La Auditoria operativa influye positivamente en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC ciudad de Trujillo, año 2022

Hipótesisnula (H0): La Auditoria operativa influye negativamente en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC ciudad de Trujillo, año 2022

Nombre del Experto: MILAGRO DEL PILAR MONTERO ATOCHE

Cargo: CONTADORA GENERAL

Institución donde labora: CONSULTING & ASESORÍA EMPRESARIAL MISOL

Fecha de Revisión: 10/07/2023

Grado Académico del Experto: CONTADORA PÚBLICA COLEGIAD

  
-----  
*Milagro Del Pilar Montero Atoche*  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
N° Mat. 02-9043

### Cuestionario que mide auditoría operativa

Estimados participantes: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre la auditoría operativa que posee la institución mencionada. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una “X” las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo. Escala de Likert:

5. Siempre (S)

4. Casi Siempre (CS)

3. Algunas veces (AV)

2. Casi nunca (CN)

1. Nunca (N)

N°	Items	Tiene coherencia con las variables		Tiene coherencia on las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	No	si	no	
	<b>Dimensión: Etapa Preliminar</b>							
1.	Realizan reuniones periódicas con el personal a su cargo para tratar el desarrollo de los proyectos.	X		X		X		
2.	La empresa posee un organigrama estructural actualizado.	X		X		X		
3.	Conoce el nivel de valores e integridad de la empresa.	X		X		X		
4.	Como considera la calificación de la competitividad de la empresa.	X		X		X		
	<b>Dimensión: Etapa de estudio específico</b>	X		X		X		
5.	La empresa utiliza los recursos de una manera correcta.	X		X				

6.	Los trabajadores aprovechan de una manera legal los recursos de la empresa.	X		X		X		
7.	Los trabajadores cumplen con la función de producir más para la empresa.	X		X		X		
8.	La empresa cuenta con un correcto control de sus recursos	X		X		X		
	<b>Dimensión: Etapa de comunicación de resultados</b>	X		X		X		
9.	Existe comunicación en todos los niveles jerárquicos del área de Ventas.	X		X		X		
10.	Las personas que necesitan pueden acceder fácilmente la información.	X		X		X		
11.	Las decisiones tomadas son a través de un análisis de información recibida.	X		X		X		
12.	La coordinación es regular.	X		X		X		
	<b>Dimensión: Etapa de seguimiento</b>	X		X		X		
13.	Se efectúan comparaciones mensuales de las ventas con las pasadas.	X		X		X		
14.	Se comprueba que el control se realiza o se cumpla a cabalidad.	X		X		X		
15.	Se da seguimiento a la mejora de los procesos de ventas.	X		X		X		

  
 -----  
 Milagro Del Pilar Montero Atoche  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 N° Mat. 02-9043

## Cuestionario que mide procesos de venta

Estimados participantes: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre la auditoria operativa que posee la institución mencionada. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una "X" las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo. Escala de Likert:

5. Siempre (S)

4. Casi Siempre (CS)

3. Algunas veces (AV)

2. Casi nunca (CN)

1. Nunca (N)

N°	Items	Tiene coherencia		Tiene coherencia on		Tiene coherencia		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	No	si	no	
	<b>Dimensión: Procesos de ventas</b>							
1.	Planificas durante la semana las estrategias para concretar una venta.	X		X		X		
2.	Las actividades de capacitación en la organización están netamente dirigidas al área de ventas.	X		X		X		
3.	El personal de ventas tiene la facultad de concretar una venta con la información dada por la empresa.	X		X		X		
4.	Considera que las cuotas de ventas asignadas están de acuerdo a la realidad de la zona.	X		X		X		
	Existe un manual donde se defina los	X		X		X		

	procedimientos para realizar una venta.						
5.	Existe nivel de aprobación al generar unaventa.	X		X			
6.	Los procesos desarrollados por el área de ventas son controlados y observados con frecuencia.	X		X		X	
7.	La empresa fomenta recompensas al vendedor por generar mayores volúmenes deventa.	X		X		X	
8.	Se realiza un monitoreo de expedientes de losclientes.	X		X		X	
	<b>Dimensión: Registro de ventas</b>	X		X		X	
9.	Se cuenta con un registro de las ventas que son egresadas.	X		X		X	
10.	Al ingresar una venta existe una validación de los mismos.	X		X		X	
11.	Planificas durante la semana las estrategias para concretar una venta.	X		X		X	
12.	Considera que el personal encargado para llevar el control de ventas cumple con un perfil profesional.	X		X		X	
	Realiza un control de las ventas que se efectúan durante su proyecto.	X		X		X	
13.	La entidad realiza los registros de ventas anualmente.	X		X		X	
14.	Se lleva un control de la cantidad de comprobantes realizados al día.	X		X		X	
15.	Existe un supervisor donde tenga el manejoye los ingresos que se realizan.	X		X		X	

  
 -----  
 Milagro Del Pilar Montero Atoche  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 N° Mat. 02-9043

## **FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**Título:** Auditoria operativa y los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año 2022.

**Problema:** ¿Cómo la Auditoria operativa influye en los procesos de ventas de la empresa la empresa GRINSA SAC, ciudad de Trujillo, año

2022? **Objetivo General:** Determinar la influencia de la Auditoria operativa en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC, ciudad

Trujillo, año 2022

**Hipótesis:** Hipótesis de investigación (H1):

La Auditoria operativa influye positivamente en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC ciudad de Trujillo, año

2022Hipótesisnula (H0):

La Auditoria operativa influye negativamente en los procesos de ventas de la empresa GRINSA SAC ciudad de Trujillo, año 2022

Nombre del Experto: ALEJANDRO YONEL ARANA NACARINO

Cargo: ADMINISTRADOR

Institución donde labora: INRETAIL PHARMA S.A.

Fecha de Revisión:

10/07/2023Grado Académico del Experto: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Firma:



C.P.C. Alejandro Y. Arana Nacarino  
E292 28-01408

### Cuestionario que mide auditoría operativa

Estimados participantes: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre la auditoría operativa que posee la institución mencionada. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una “X” las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo. Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

N°	Items	Tiene coherencia con las variables		Tiene coherencia on las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	No	si	no	
	<b>Dimensión: Etapa Preliminar</b>							
1.	Realizan reuniones periódicas con el personal a su cargo para tratar el desarrollo de los proyectos.	X		X		X		
2.	La empresa posee un organigrama estructural actualizado.	X		X		X		
3.	Conoce el nivel de valores e integridad de la empresa.	X		X		X		
4.	Como considera la calificación de la competitividad de la empresa.	X		X		X		
	<b>Dimensión: Etapa de estudio específico</b>	X		X		X		
5.	La empresa utiliza los recursos de una manera correcta.	X		X				



6.	Los trabajadores aprovechan de una manera legal los recursos de la empresa.	X		X		X		
7.	Los trabajadores cumplen con la función de producir más para la empresa.	X		X		X		
8.	La empresa cuenta con un correcto control de sus recursos	X		X		X		
	<b>Dimensión: Etapa de comunicación de resultados</b>	X		X		X		
9.	Existe comunicación en todos los niveles jerárquicos del área de Ventas.	X		X		X		
10.	Las personas que necesitan pueden acceder fácilmente la información.	X		X		X		
11.	Las decisiones tomadas son a través de un análisis de información recibida.	X		X		X		
12.	La coordinación es regular.	X		X		X		
	<b>Dimensión: Etapa de seguimiento</b>	X		X		X		
13.	Se efectúan comparaciones mensuales de las ventas con las pasadas.	X		X		X		
14.	Se comprueba que el control se realiza o se cumpla a cabalidad.	X		X		X		
15.	Se da seguimiento a la mejora de los procesos de ventas.	X		X		X		

  
 C. Alejandro Y. Arana Nacarine  
 0202 33-11143

## Cuestionario que mide procesos de venta

Estimados participantes: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre la auditoria operativa que posee la institución mencionada. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una "X" las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo. Escala de Likert:

5. Siempre (S)

4. Casi Siempre (CS)

3. Algunas veces (AV)

2. Casi nunca (CN)

1. Nunca (N)

N°	Items	Tiene coherencia		Tiene coherencia		Tiene coherencia		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	No	si	no	
	<b>Dimensión: Procesos de ventas</b>							
1.	Planificas durante la semana las estrategias para concretar una venta.	X		X		X		
2.	Las actividades de capacitación en la organización están netamente dirigidas al área de ventas.	X		X		X		
3.	El personal de ventas tiene la facultad de concretar una venta con la información dada por la empresa.	X		X		X		
4.	Considera que las cuotas de ventas asignadas están de acuerdo a la realidad de la zona.	X		X		X		
	Existe un manual donde se defina los procedimientos para realizar una venta.	X		X		X		

5.	Existe nivel de aprobación al generar unaventa.	X		X				
6.	Los procesos desarrollados por el área de ventas son controlados y observados con frecuencia.	X		X		X		
7.	La empresa fomenta recompensas al vendedor por generar mayores volúmenes deventa.	X		X		X		
8.	Se realiza un monitoreo de expedientes de losclientes.	X		X		X		
	<b>Dimensión: Registro de ventas</b>	X		X		X		
9.	Se cuenta con un registro de las ventas queson egresadas.	X		X		X		
10.	Al ingresar una venta existe una validación de los mismos.	X		X		X		
11.	Planificas durante la semana las estrategias para concretar una venta.	X		X		X		
12.	Considera que el personal encargado para llevar el control de ventas cumple con un perfil profesional.	X		X		X		
	Realiza un control de las ventas que se efectúan durante su proyecto.	X		X		X		
13.	La entidad realiza los registros de ventas anualmente.	X		X		X		
14.	Se lleva un control de la cantidad de comprobantes realizados al día.	X		X		X		
15.	Existe un supervisor donde tenga el manejobe los ingresos que se realizan.	X		X		X		

  
**C. E. Arana Nacarine**  
 C. E. 22-01148

## Anexo J

### Resolución decanato



**UPAO**

Facultad de Ciencias Económicas

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

#### **RESOLUCIÓN N° 1026-2023-FCEE-D-UPAO**

Trujillo, noviembre 06 de 2023

**VISTOS**, el Oficio N° 0702-2023-PEC-FCEE-UPAO, remitido por el Director del Programa de Estudio de Contabilidad, sobre expediente de proyectos de tesis elaborados por estudiantes en la asignatura Tesis I, Programa de Estudio de Contabilidad – Sede Trujillo, docente Mg. Marco Reyes Contreras; para la formalización de aprobación y registro correspondiente en vías de regularización, y;

#### **CONSIDERANDO:**

Que, la Ley Universitaria N° 30220, en el artículo 45. Obtención de grados y títulos, 45.2 Título Profesional, requiere entre otros requisitos, la aprobación de una tesis;

Que, por Resolución de Consejo Directivo N° 148-2020-CD-UPAO, se aprueba el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, en el que se establece que para obtener el título profesional se requiere entre otros requisitos la presentación y aprobación de una tesis;

Que, los proyectos de tesis contenidos en el expediente presentado por el Director del Programa de Estudio de Contabilidad, han sido elaborados en la asignatura Tesis I, Semestre 2023-10, Programa de Estudio de Contabilidad, Sede Trujillo, asumiendo el docente de la asignatura, Mg. Marco Reyes Contreras (ID: 114027), la función de asesor;

Que, de conformidad con lo establecido en el Título III; artículos N° 29, N° 30, N° 31, N° 32 y N° 33, del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad, los estudiantes han cumplido con lo normado para la aprobación y el registro correspondiente del proyecto de tesis;

Que, el Director del Programa de Estudio de Contabilidad, en mérito al artículo N° 34 y el procedimiento que aplica para la tercera disposición transitoria del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad, ha remitido el Oficio N° 0702-2023-PEC-FCEE-UPAO, en vías de regularización para autorizar el registro de los proyectos de tesis elaborados y aprobados por estudiantes en la asignatura Tesis I (CONT-360, NRC: 9224) del Programa de Estudio de Contabilidad – Sede Trujillo: ATALAYA QUIÑONES EBER MARTIN (ID 194602), BANDA SANTA CRUZ JHOSELINE ANDREA (ID 183133), AZAÑERO GUEVARA INDIRA KIMBERLYN (ID 223053), GAMARRA RODAS ABIGAIL (ID 223523), LAZARO DIONICIO ANGELA MILAGRITOS (ID 222251), MARROQUIN PELAEZ FIORELLA XIMENA (ID 221785), LLOCLLA AGUILAR VALERIA ALEJANDRINA (ID 206820), RABELO HORNA KATHERINE KASANDRA (ID 210858), LUJAN RODRIGUEZ MARIANELLA JUDITH (ID 205296), SAAVEDRA SEBASTIAN ELITA LISBETH (ID 188065), QUEZADA VERA ANA LUCIA (ID 218221), SALDAÑA GÓICOCHEA JHONNY DAVID (ID 223371), MELENDEZ GUARDIA ALEJANDRA JAZMIN (ID 153047), VEGA QUIROZ LITA CRISTINA (ID 216414), RIOS GUEVARA ALAN MIGUEL ANGEL (ID 99774); desarrollados y aprobados en el Semestre Académico 2023-10, docente Mg. Marco Reyes Contreras (ID: 114027);

Que, en cumplimiento con lo establecido en el artículo N° 35 del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad, es menester expedir la respectiva resolución para aprobación y registro de los proyectos de tesis, de los estudiantes mencionados, Programa de Estudio de Contabilidad, Sede Trujillo;

Estado a las consideraciones expuestas y en uso de las atribuciones legales conferidas a este Despacho por el Estatuto de la Universidad.

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- APROBAR** en vías de regularización, los proyectos de tesis desarrollados en la asignatura Tesis I (CONT-360, NRC: 9224), Semestre Académico 2023-10, Programa de Estudio de Contabilidad – Sede Trujillo, por los estudiantes: ATALAYA QUIÑONES EBER MARTIN (ID 194602), BANDA SANTA CRUZ JHOSELINE ANDREA (ID 183133), AZAÑERO GUEVARA INDIRA KIMBERLYN (ID 223053), GAMARRA RODAS ABIGAIL (ID 223523), LAZARO DIONICIO ANGELA MILAGRITOS (ID 222251), MARROQUIN PELAEZ FIORELLA XIMENA (ID 221785), LLOCLLA AGUILAR VALERIA ALEJANDRINA (ID 206820), RABELO HORNA KATHERINE KASANDRA (ID 210858), LUJAN RODRIGUEZ MARIANELLA JUDITH (ID 205296), SAAVEDRA SEBASTIAN ELITA LISBETH (ID 188065), QUEZADA VERA ANA LUCIA (ID 218221), SALDAÑA GÓICOCHEA JHONNY DAVID (ID 223371), MELENDEZ GUARDIA ALEJANDRA JAZMIN (ID 153047), VEGA QUIROZ LITA CRISTINA (ID 216414), RIOS GUEVARA ALAN MIGUEL ANGEL (ID 99774), docente Mg. Marco Reyes Contreras (ID: 114027).



**Continuación RESOLUCIÓN N° 1026-2023-FCCE-D-UPAO**

**Artículo 2.-** AUTORIZAR el registro, en vías de regularización, los proyectos de tesis de los estudiantes mencionados en el Artículo 1- de esta resolución, en el libro de la Facultad de Ciencias Económicas, Programa de Estudio de Contabilidad – Sede Trujillo, de acuerdo al siguiente detalle:

ID	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	N° DE REGISTRO
194602 182133	ATALAYA QUIÑONES EBER MARTIN BANDA SANTA CRUZ JHOSELINE ANDREA	COSTOS POR ÓRDENES DE PRODUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA FIJACIÓN DE PRECIOS EN LA VERDERA ATALAYA, TRUJILLO, 2022.	015-2023/CONT/TRU
223053 223523	AZAÑERO GUEVARA INDIRA KIMBERLYN GAMARRA RODAS ABIGAIL	FORMALIDADES DE LOS COMPROBANTES DE PAGO Y SU INFLUENCIA EN LA DETERMINACIÓN DEL CRÉDITO FISCAL DE LA EMPRESA EXPLORACIONES MIRSAN TRUJILLO, 2022.	016-2023/CONT/TRU
222251 221785	LAZARO DIONICIO ANGELA MILAGRITOS MARROQUIN PELAEZ FIORELLA XIMENA	FACTURAS ELECTRÓNICAS RECIBIDAS Y LA INCIDENCIA EN LAS CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES VAGUEVEL SAC, TRUJILLO 2022.	017-2023/CONT/TRU
206820 210858	LLOCLLA AGUILAR VALERIA ALEJANDRINA RABELO HORNA KATHERINE KASANDRA	MERCADO ALTERNATIVO DE VALORES Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA BELLEZA Y DISTRIBUCIONES VALERY E.I.B.L. DE TRUJILLO, 2022.	018-2023/CONT/TRU
205296 188065	LUJAN RODRIGUEZ MARIANELLA JUDITH SAAVEDRA SEBASTIAN ELITA LISBETH	SISTEMATIZACIÓN DEL PRESUPUESTO DE EFECTIVO Y SU IMPACTO AS LA RENTABILIDAD DEL RESTAURANTE EL REMUEVO DISTRITO DE TRUJILLO, PERIODO 2021-2022.	018-2023/CONT/TRU
218221 223371	QUEZADA VERA ANA LUCIA SALDAÑA GOICOICHEA JHONNY DAVID	PROCESOS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y LA SOLIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE CHOCHERITA E.I.R.L. PACAMAYO, 2022.	020-2023/CONT/TRU
153047	MELENDEZ GUARDIA ALEJANDRA JAZMIN	GESTIÓN DE SINISTROS Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MAGNO ASESORES Y CORRIDORES DE SEGURO SAC TRUJILLO, 2022.	021-2023/CONT/TRU
216414	VEGA QUIROZ LITA CRISTINA	AUDITORIA OPERATIVA Y LOS PROCESOS DE VENTAS DE LA EMPRESA GRINSA SAC, CIUDAD DE TRUJILLO, AÑO 2022.	022-2023/CONT/TRU
99774	RIOS GUEVARA ALAN MIGUEL ANGEL	INFRACCIÓN TRIBUTARIA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AYICOLA S&I SAC, DISTRITO DEL POBLENR, PERIODO 2021 – 2022.	023-2023/CONT/TRU

**Artículo 3.-** DECLARAR expeditos a los estudiantes: ATALAYA QUIÑONES EBER MARTIN (ID 194602), BANDA SANTA CRUZ JHOSELINE ANDREA (ID 182133), AZAÑERO GUEVARA INDIRA KIMBERLYN (ID 223053), GAMARRA RODAS ABIGAIL (ID 223523), LAZARO DIONICIO ANGELA MILAGRITOS (ID 222251), MARROQUIN PELAEZ FIORELLA XIMENA (ID 221785), LLOCLLA AGUILAR VALERIA ALEJANDRINA (ID 206820), RABELO HORNA KATHERINE KASANDRA (ID 210858), LUJAN RODRIGUEZ MARIANELLA JUDITH (ID 205296), SAAVEDRA SEBASTIAN ELITA LISBETH (ID 188065), QUEZADA VERA ANA LUCIA (ID 218221), SALDAÑA GOICOICHEA JHONNY DAVID (ID 223371), MELENDEZ GUARDIA ALEJANDRA JAZMIN (ID 153047), VEGA QUIROZ LITA CRISTINA (ID 216414), RIOS GUEVARA ALAN MIGUEL ANGEL (ID 99774); para el desarrollo del proyecto de tesis, teniendo en cuenta que la vigencia de dicho proyecto es de un año incluida la sustentación, cuyo vencimiento es el 26 de julio de 2024.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
 Director  
 Facultad Ciencias Económicas


  
 Secretario Académico  
 Facultad Ciencias Económicas

C.L. REC, SA, Interesado, Archivo.



## Anexo K

### Constancia de la institución



**CARTA DE ACEPTACION DE PROYECTO**

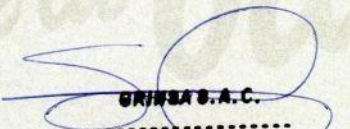
Trujillo, 11 de julio del 2023

Victor Martin Salazar Villanueva  
Gerente general

Estimada -

Mediante la presente es grato dirigirme a Usted a fin de saludarle cordialmente a nombre de la empresa GRINSA S.A.C con RUC 20440209123 y a la vez informar la aceptación respectiva para realizar el desarrollo del siguiente proyecto: "AUDITORIA OPERATIVA Y LOS PROCESOS DE VENTAS DE LA EMPRESA GRINSA SAC, CIUDAD DE TRUJILLO, AÑO 2022", a la estudiante VEGA QUIROZ LITA CRISTINA con ID 000216414 del IX ciclo de la Escuela de Contabilidad, en la que le depositamos nuestra confianza para desarrollar dicho proyecto.

Atentamente,



**GRINSA S.A.C.**  
-----  
Ing. Victor Martin Salazar Villanueva  
Gerente general

Oficina Trujillo: Av. Victor Larco Herrera 1890 - Urb. Las Flores.  
Teléfono: 288900