

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Auditoría de Gestión como herramienta para el mejoramiento del  
desempeño del departamento de ventas en empresas de materiales de  
construcción en el municipio de Coatepeque**  
(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Enmanuel Mejía Gómez

Coatepeque, octubre 2019

**Auditoría de Gestión como herramienta para el mejoramiento del  
desempeño del departamento de ventas en empresas de materiales de  
construcción en el municipio de Coatepeque**

(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Enmanuel Mejía Gómez

Licda. Margot Silvia de Lemus (**Asesora**)

Licda. Edna de Juárez (**Revisora**)

Coatepeque, octubre 2019

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dr. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lic. Oscar Miguel Calderón**

Coordinador

Guatemala, 13 de abril del 2019

Señores

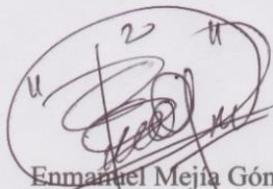
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Auditoria de Gestión como herramienta para el mejoramiento del desempeño del departamento de ventas en empresas de materiales de construcción”**, del municipio de Coatepeque. Y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Enmanuel Mejía Gómez'. There are some additional markings around the signature, including a vertical line and some scribbles.

Enmanuel Mejía Gómez

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Carné No.: 2014 04137

REF.: C.C.E.E.L.CPA. -PS.016-2019  
SEDE COATEPEQUE

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 08 DE OCTUBRE DEL 2019  
ORDEN DE IMPRESIÓN

**Tutora:** Licenciada Margot Silvia de Lemus  
**Revisora:** Licenciada Edna de Juárez  
**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Artículo Científico titulado:** "Auditoría de gestión como herramienta para el mejoramiento del desempeño del departamento de ventas en empresas de materiales de construcción en el municipio de Coatepeque"

**Presentado por:** Enmanuel Mejía Gómez

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas





Guatemala 07 de abril de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados señores:

En relación a la asesoría del Artículo Científico titulado: **“Auditoria de Gestión como herramienta para el mejoramiento del desempeño del departamento de ventas en empresas de materiales de construcción”**, realizado por Enmanuel Mejía Gómez, Carné No.: 2014 04137 estudiante de la licenciatura en Contaduría pública y Auditoria, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado. Al ofrecer par cualquier aclaración adicional me suscribo de ustedes.

  
Licda. Eloísa Margot Silva Signor de Lemus  
Colegiada No. 5117

Guatemala, 19 de mayo de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado **“Auditoría de Gestión como herramienta para el mejoramiento del desempeño del departamento de ventas en empresas de materiales de construcción del municipio de Coatepeque”** realizado por Enmanuel Mejía Gómez, carné No. 201404137, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.  
Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,

  
M.Sc. Edna de Juárez  
Colegiado No. 5,803

## **Dedicatoria**

### **A mi Dios**

Él es quien me ha dado todo y me ha hecho ser quien soy, por Él y para esta etapa de mi vida académica.

### **A mi papá**

Manuel Mejía, quien ha sido ejemplo de disciplina, honorabilidad, perseverancia y esfuerzo. Su vida e historia me ha servido de inspiración, enseñándome que con poco se puede lograr mucho. Él es el que siempre me ha enseñado que la educación es primero y lo demostró a lo largo de la carrera, priorizando sus fondos económicos para esto.

### **A mi mamá**

Clara Marina Gómez Hernández por ser un pilar durante este tiempo con sus oraciones. Y quien en todo momento me acompañaba ya sea como madre, consejera o amiga. Ella sabe que no me alcanzaría esta página para agradecerle y para decirle lo mucho que agradezco a mi Dios por tenerla siempre junto a mí.

### **A mis hermanos**

Marvin, Edgar, Sandy y Gladys, quienes de alguna u otra forma fueron usados por Dios para darme grandes lecciones.

Recalco nuevamente que dedico este logro al Dios de mi salvación, quien ha puesto a las personas anteriores en mi vida, para sus propósitos. De Él viene todo lo bueno y perfecto.

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	1
<b>Metodología</b>	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de investigación	1
1.3. Objetivos de investigación	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Definir el tipo de investigación	2
1.4.1. Investigación descriptiva	2
1.5. Sujeto de investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	4
1.6.1. Temporal	4
1.6.2. Geográfico	4
1.7. Definición de la muestra	4
1.7.1. Empleo de muestra finita	4
1.8. Definición de los instrumentos de investigación	6
1.8.1 Encuestas	6
1.8.2. Cuestionario	6
1.9. Recolección de datos	7
1.10 Procesamiento y análisis de datos	7
<b>Capítulo 2</b>	8
<b>2. Resultados</b>	8
2.1. Presentación de resultados	8

Capítulo 3	23
<b>3. Discusión y conclusiones</b>	23
3.1. Extrapolación	23
3.2. Hallazgos y análisis general	25
3.3. Conclusiones	26
<b>4. Referencias</b>	
4.1. Bibliográficas	28
4.2. Digitales	28
<b>5. Anexos</b>	30

## **Abstract**

Se verifico el sistema de ventas que cumplió con las metas y objetivos previstos por la administración y que se ejecutó con efectividad y eficiencia para la satisfacción de los clientes. Por el mal desempeño de la Auditoría de gestión del departamento de ventas en una empresa de materiales de construcción no se obtienen los logros en las ventas realizadas diariamente, y sin la herramienta adecuada propuesta por la Auditoría de gestión al departamento de ventas no se obtuvo la utilización de la medición de las ventas diarias y no se logró establecer la productividad de la empresa de manera inmediata y eficaz.

A través de la mejora del desempeño en el departamento de ventas de la Auditoría de Gestión. Se verifico el funcionamiento de la administración y cumplimiento del departamento de ventas, se revisó el sistema de controle que realizan, revisaron el estricto cumplimiento de las funciones de cada uno de los colaboradores del departamento de ventas.

La metodología de investigación descriptiva está basada en describir el comportamiento de un sujeto. Esta investigación tomó como referencia a gerentes, encargados, cajeros, vendedores y secretarias. La investigación se realizó en el municipio de Coatepeque, Quetzaltenango. Se visitaron a los encargados o gerentes de las diferentes empresas de materiales de construcción para realizar una encuesta estructurada como herramienta de gestión. La información se procesó de manera computarizada, en donde se ilustra en gráficas la información y se analizaron los resultados a través de las interpretaciones de las mismas.

Se realizó un análisis comparativo de diferentes investigaciones relacionadas con el artículo científico, se compararon los resultados obtenidos con las otras investigaciones. La investigación permitió determinar que la mejora del desempeño del departamento de ventas a través de la Auditoría de gestión, fue fundamental para la satisfacción de los clientes a través del apoyo de los sistemas de control y procedimientos tecnológicos de las herramientas adecuadas para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos y planificados por la administración.

## **Introducción**

El presente artículo científico fue realizado con el tema la Auditoría de Gestión como herramienta para el mejoramiento del desempeño del departamento de ventas en empresas de materiales de construcción del municipio de Coatepeque; y surgió la investigación por el mal desempeño de Auditoría de Gestión hacia el departamento de ventas siendo la parte motora de toda organización y sin él no se obtendría el cumplimiento de las metas y objetivos previstos por la administración, y la auditoría de gestión es la responsable de velar la ejecución efectiva, y eficaz para la satisfacción de los clientes.

En el capítulo uno se presenta el planteamiento del problema, la pregunta de investigación y los objetivos en donde se pretende verificar si el sistema de ventas cumple con las metas y objetivos previstos por la administración para lo cual se realizó una encuesta a una muestra de 24 elementos. En el capítulo dos se presentan los resultados a través de gráficas circulares. En el capítulo tres se desarrolla la discusión de resultados a través de un análisis extrapolar.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El mal desempeño del departamento de ventas en una empresa de materiales de construcción se debe al no llevar controles de gestión en ventas creado para el registro de la base de clientes diarios, y realizar el ofrecimiento de productos sin el debido seguimiento de registros de clientes, no se obtendrían logros en ventas realizadas diariamente, la utilización de la medición de las ventas diarias lograría establecer la productividad de la empresa de manera inmediata y eficaz.

La Auditoría de gestión si no se lleva a cabo con su seguimiento ocasionaría que las metas y objetivos del departamento de Ventas no se cumplan y no sean los adecuados. Si las políticas no son las apropiadas para guiar la acción de la empresa ocasionaría que no se obtenga el cumplimiento y resultados deseados por la administración de la organización que tiene como objetivo el cumplimiento de las metas. El departamento de ventas es la parte motora de toda organización y sin él no se obtendría el cumplimiento de las metas por eso es importante aplicar la Auditoría de Gestión como herramienta del departamento de ventas para que sea el correcto uso de los recursos para desempeñar con eficiencia y eficacia de los controles internos y el estricto cumplimiento de las funciones de cada uno de los colaboradores del departamento y aumentar las relaciones interpersonales con los clientes.

### **1.2. Pregunta de investigación**

¿Cómo mejorar el desempeño en el departamento de ventas a través de la Auditoría de Gestión?

### 1.3. Objetivos de investigación

#### 1.3.1. Objetivo general

Verificar que el sistema de ventas cumpla con las metas y objetivos previstos por la administración y se ejecute con efectividad, economía y eficiencia, para que los clientes se sientan satisfechos

#### 1.3.2. Objetivos específicos

Verificar la satisfacción de los clientes del departamento de ventas

Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de cada puesto del departamento de ventas

### 1.4. Definición del tipo de investigación

Están clasificados según el objeto de estudio, su extensión de estudio, el nivel de medición, según las técnicas de obtención de datos y según su ubicación temporal.

#### 1.4.1. Investigación Descriptiva

Se le conoce también como Investigación Estadística, es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto o grupo sin influir sobre él de ninguna manera, consiste en llegar a conocer las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de procesos, objetos y personas. Su objetivo consiste en conocer situaciones, costumbres y actitudes que predominan a través de la descripción exacta de actividades, objetos, procesos y personas.

## 1.5.Sujeto de investigación

### Gerente

A aquella persona que en una determinada empresa u organización tiene la responsabilidad y las tareas de guiar a los demás, de ejecutar y dar órdenes y de lograr que las cosas se hagan para poder cumplir cierta y correctamente con el objetivo y la misión que promueve la organización.

### Administrador

Es aquella persona encargada de llevar a niveles óptimos los recursos existentes dentro de la organización. Sus funciones se basan en la planeación, organización, dirección y control de las labores dentro de la empresa, manejando de manera eficaz, los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de la misma.

### Subgerente

Al cargo que ocupa el director general (o gerente) de la empresa, quien cumple con distintas funciones: coordinar los recursos internos, representar a la compañía frente a terceros y controlar las metas y objetivos.

### Cajero

Es una persona responsable de sumar la cantidad debida por una compra, cargar al consumidor esa cantidad y después, recoger el pago por las mercancías o servicios proporcionados.

### Secretaria

Es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una empresa privada o en alguna dependencia del estado, además de ser la estrecha colaboradora del directivo o ejecutivo al cual asiste.

## 1.6. Alcance de la investigación

Esta sección explica los alcances del proyecto de investigación, especificando con claridad y precisión hasta donde se pretende llegar y profundizar en la investigación.

### 1.6.1. Temporal

El proyecto de investigación el 25 de agosto del 2018 y se concluye el 09 de abril del 2019.

### 1.6.2. Geográfico

La investigación se realizó en municipio de Coatepeque, Quetzaltenango.

## 1.7. Definición de la muestra

La muestra es la selección de un conjunto de personas o cosas que se consideran representativos del grupo al que pertenecen, con la finalidad de estudiar o determinar las características del grupo. Una muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población. En diversas aplicaciones interesa que una muestra sea una muestra representativa y para ello debe escogerse una técnica de muestra adecuada que produzca una muestra aleatoria adecuada

### 1.7.1. Empleo muestra finita o infinita

#### Muestra Finita

Es aquella que indica que es posible alcanzarse, resulta pertinente explorar de forma breve y concisa algunas definiciones. Este universo no excede de 30,000 elementos por lo tanto la formula a utilizar en la muestra es finita.

El universo del sector elegido es menor a 30,000 de la población, centralizando la investigación en 26 personas en empresas de ventas de materiales de construcción del departamento de ventas en el casco urbano del municipio de Coatepeque, departamento de Quetzaltenango.

<b>Letra</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valores</b>
N	total de la Población	26
z	nivel de confianza	95% = 1.96
e	estimación de error 5%	0.05
p	probabilidad de éxito o proporción	0.50
q	probabilidad de fracaso	0.50

$$n = \frac{z^2 * p * q (N)}{e^2 (N-1) + z^2 (p) (q)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 26}{0.05^2 * (26-1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 * 6.5}{0.0025 * (25) + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{3.8416 * 6.5}{0.0625 + 0.9604}$$

$$n = \frac{24.9704}{1.0229}$$

$$n = 24.41137941$$

$$n = 24 \text{ El cálculo indica 24 encuestas}$$

## 1.8. Definir instrumentos de investigación

Para todo proceso de investigación se requiere el uso de diversas técnicas que permitan al investigador obtener la información o datos que se necesitan para el desarrollo del mismo.

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta por medio de cuestionarios, agregando datos específicos para que al finalizar pueda existir un análisis estadístico con la información obtenida para evaluar a un grupo de personas.

### 1.8.1. Encuesta

“La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de personas.” (Bernal, 2008, pág. 88)

### 1.8.2. Cuestionario

Consisten en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables. Asimismo, se puede indicar, que son los instrumentos de recolección de datos más utilizados. Es de hacer notar, que el contenido de las preguntas que constituyen un cuestionario puede ser variado. Igualmente, es posible acotar, que existen básicamente varios tipos de preguntas: las cerradas (cerradas dicotómicas y cerradas con varias alternativas) y las abiertas.

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta.

## 1.9.Recolección de datos

Se visitó a los encargados o gerentes de las diferentes empresas de materiales de construcción para realizar una encuesta estructurada como herramienta del sistema y gestión del departamento de ventas en el casco urbano de municipio de Coatepeque.

## 1.10. Procesamiento y análisis de datos

La información a través de una encuesta diseñada se procesó de manera computarizada, en donde se ilustra la información de las empresas de materiales de construcción y haciendo uso de los programas

- Microsoft Word 2010
- Microsoft Excel 2010

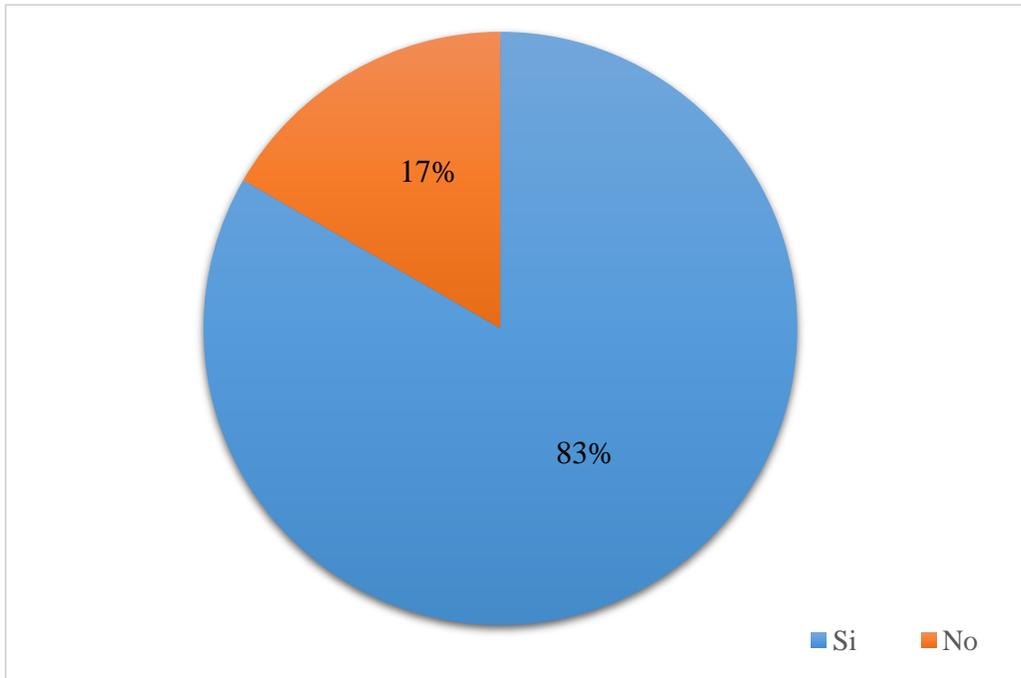
## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

#### Gráfica 1

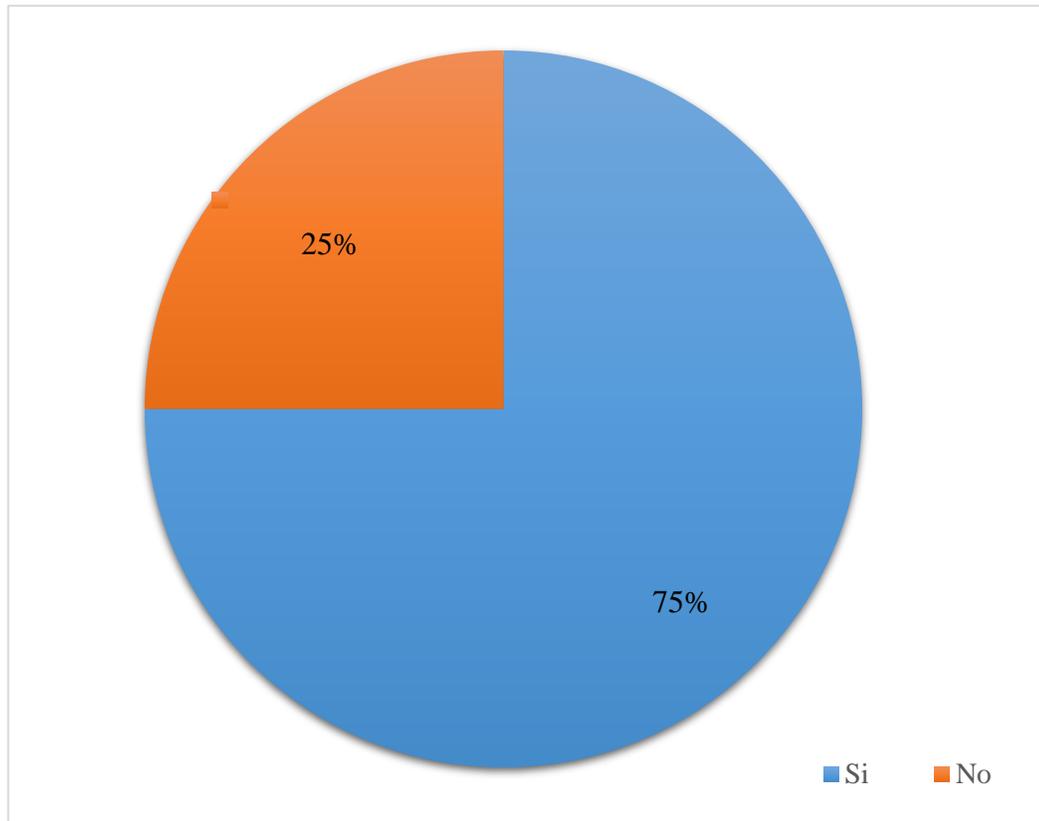
#### ¿Existen registros en la empresa?



Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresas de materiales de construcción, de los cuales 20 respondieron que sí existe registro en la empresa y 4 respondieron que no existe registro en la empresa

**Gráfica 2**  
**¿Se aplican procesos de Gestión en la empresa?**

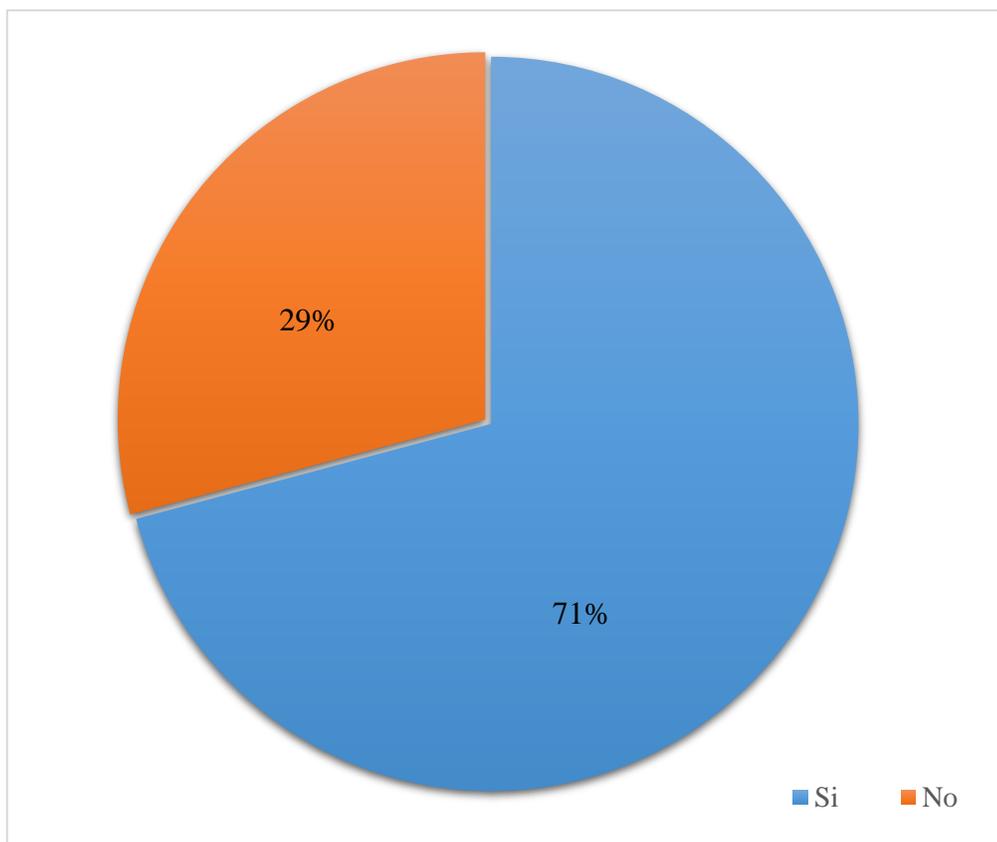


Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresa de materiales de construcción, de los cuales 18 respondieron que sí se aplican proceso de gestión en la empresa y 6 respondieron que no se aplican proceso de gestión en la empresa

### Gráfica 3

**¿Evalúa la empresa las gestiones del departamento de venta?**

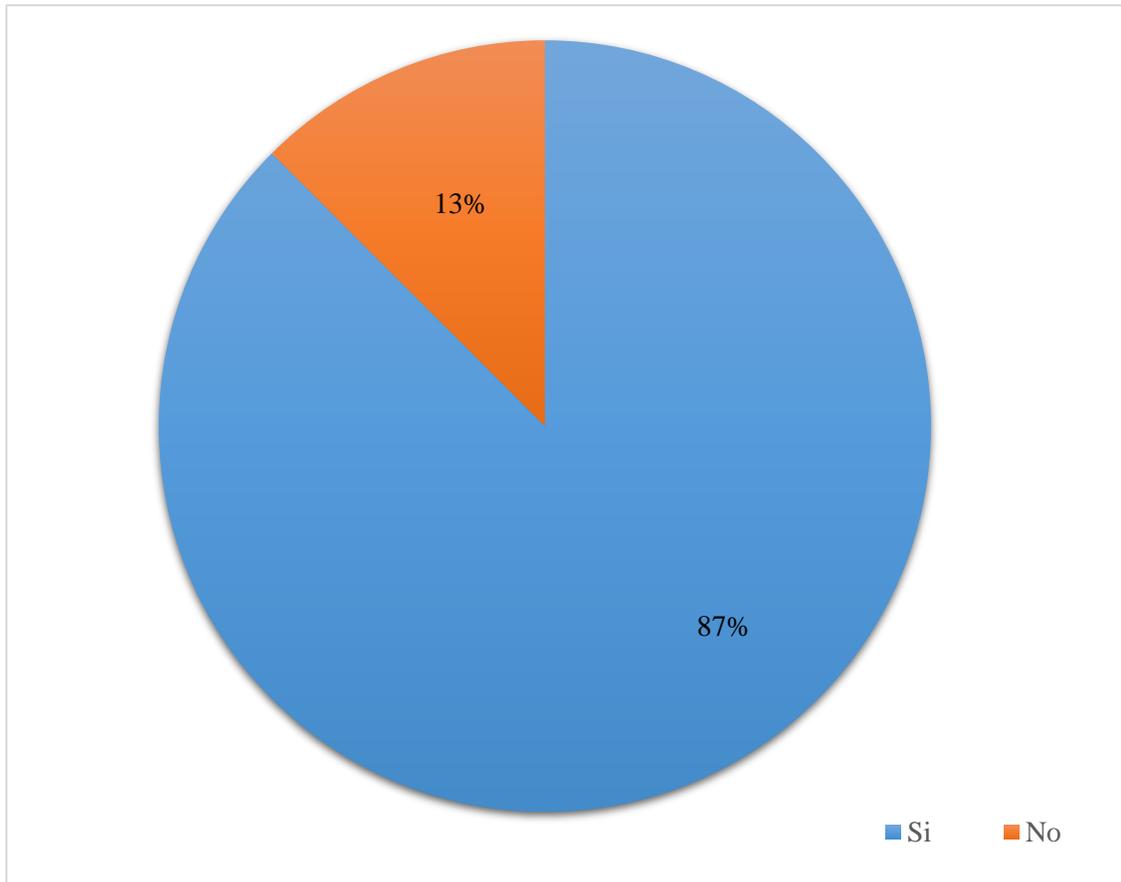


Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresa de materiales de construcción, de los cuales los 17 respondieron que sí evalúa la empresa la gestión del departamento de ventas y 7 respondió que no evalúa la empresa la gestión del departamento de ventas

#### Gráfica 4

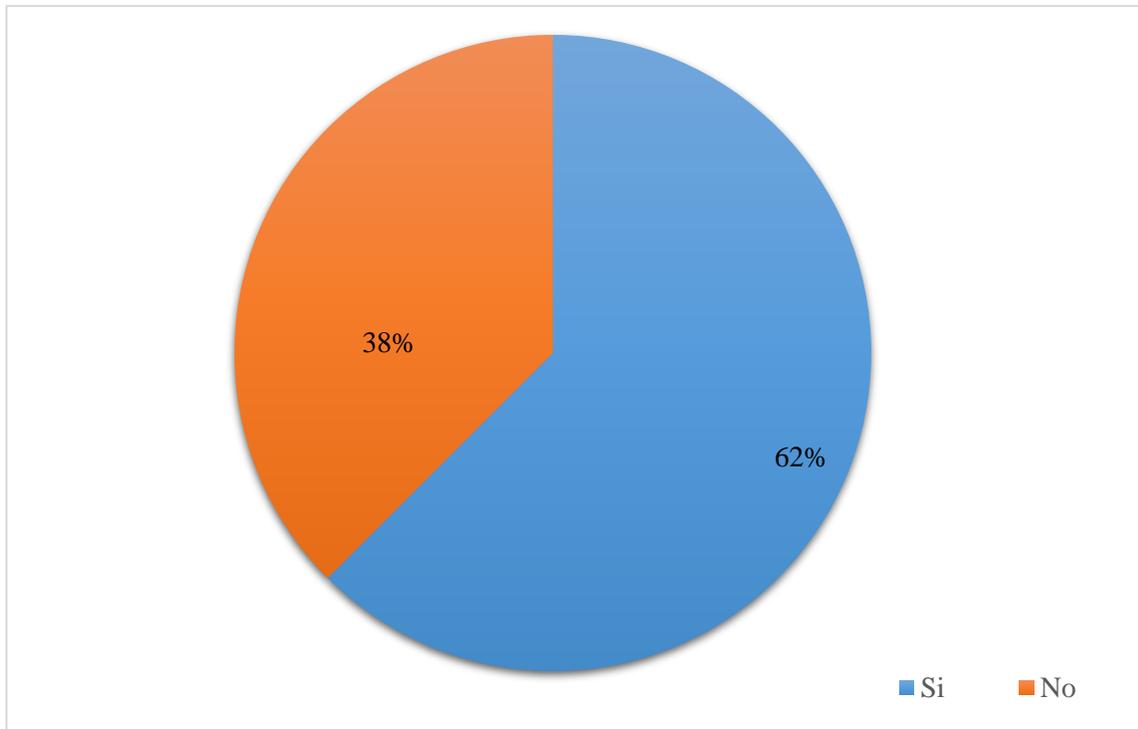
**¿Utiliza procedimientos el departamento de ventas para aumentar clientes?**



Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresas de materiales de construcción, de los cuales 21 respondieron que sí utilizan procedimientos para aumentar clientes y 3 respondió que no utilizan

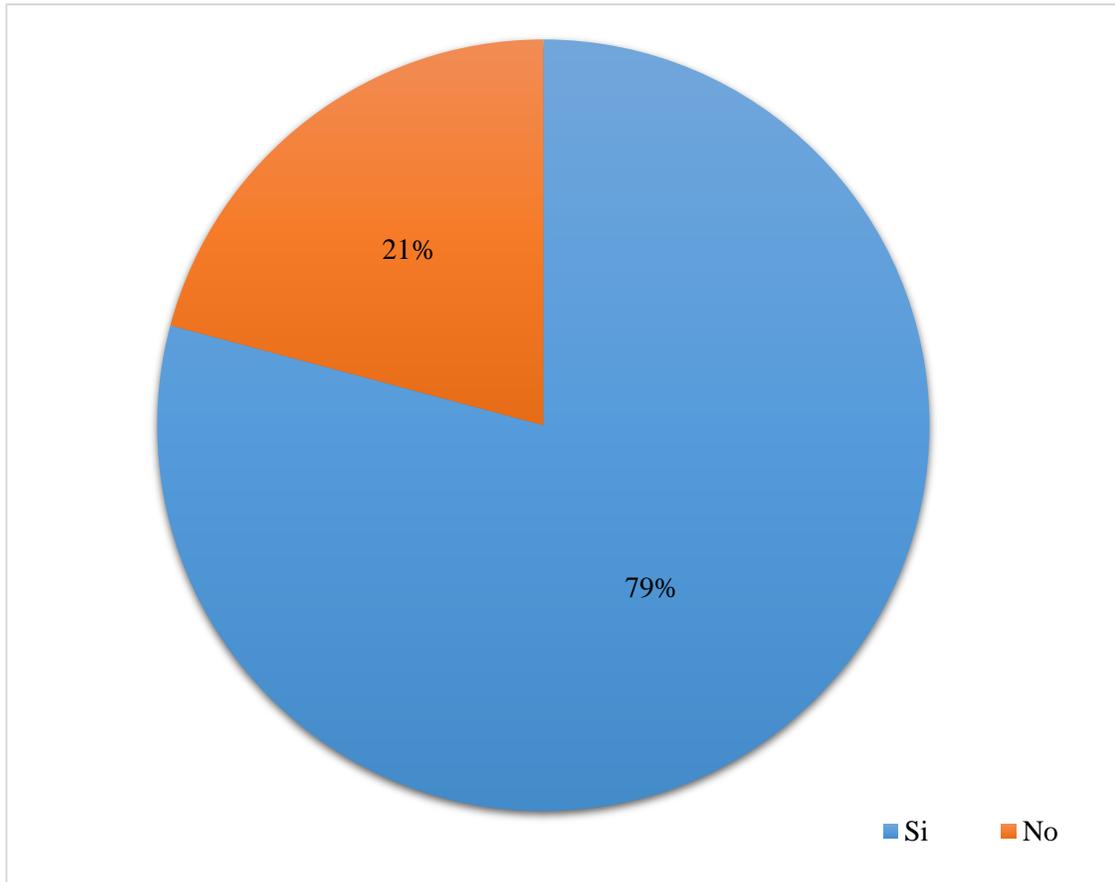
**Gráfica 5**  
**¿Existen créditos en la empresa?**



Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresa de materiales de construcción, de los cuales los 15 respondieron que sí existe crédito en la empresa y 9 respondieron que no existe crédito en la empresa

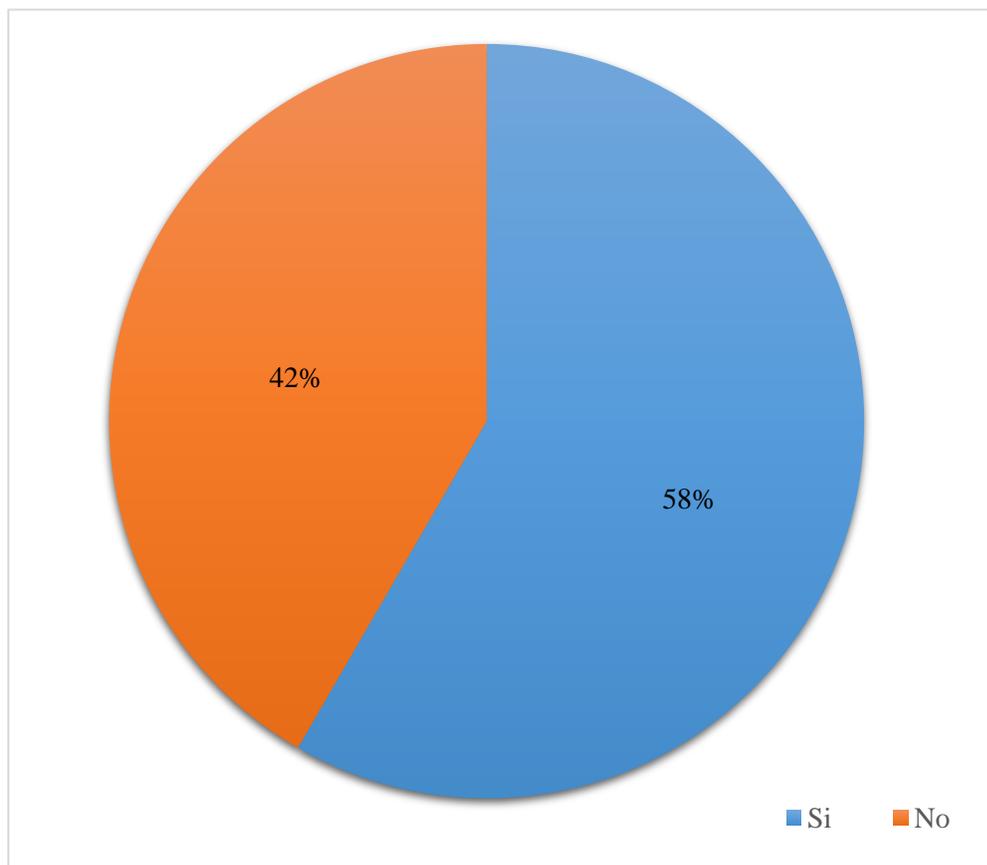
**Gráfica 6**  
**¿Cuenta la empresa con un organigrama?**



Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresa de materiales de construcción, de los cuales los 19 respondieron que sí cuenta la empresa con un organigrama y 5 respondieron que no cuenta la empresa con un organigrama

**Gráfica 7**  
**¿Verifica la planificación la empresa?**

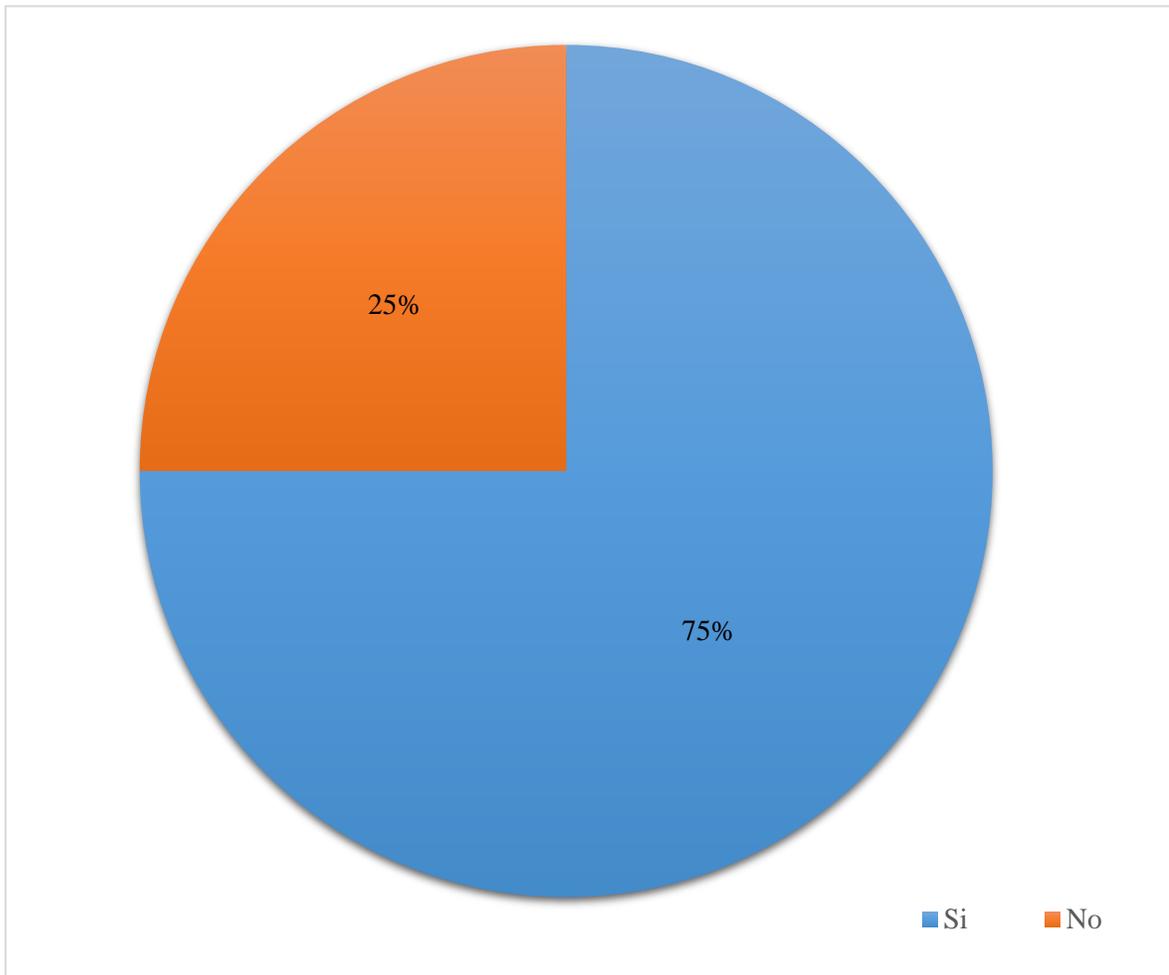


Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresa de materiales de construcción, de los cuales 14 respondieron que sí verifica la planificación de la empresa y 7 respondieron que no verifica la planificación de la empresa

### Gráfica 8

#### ¿Evalúa la empresa la satisfacción de los clientes?

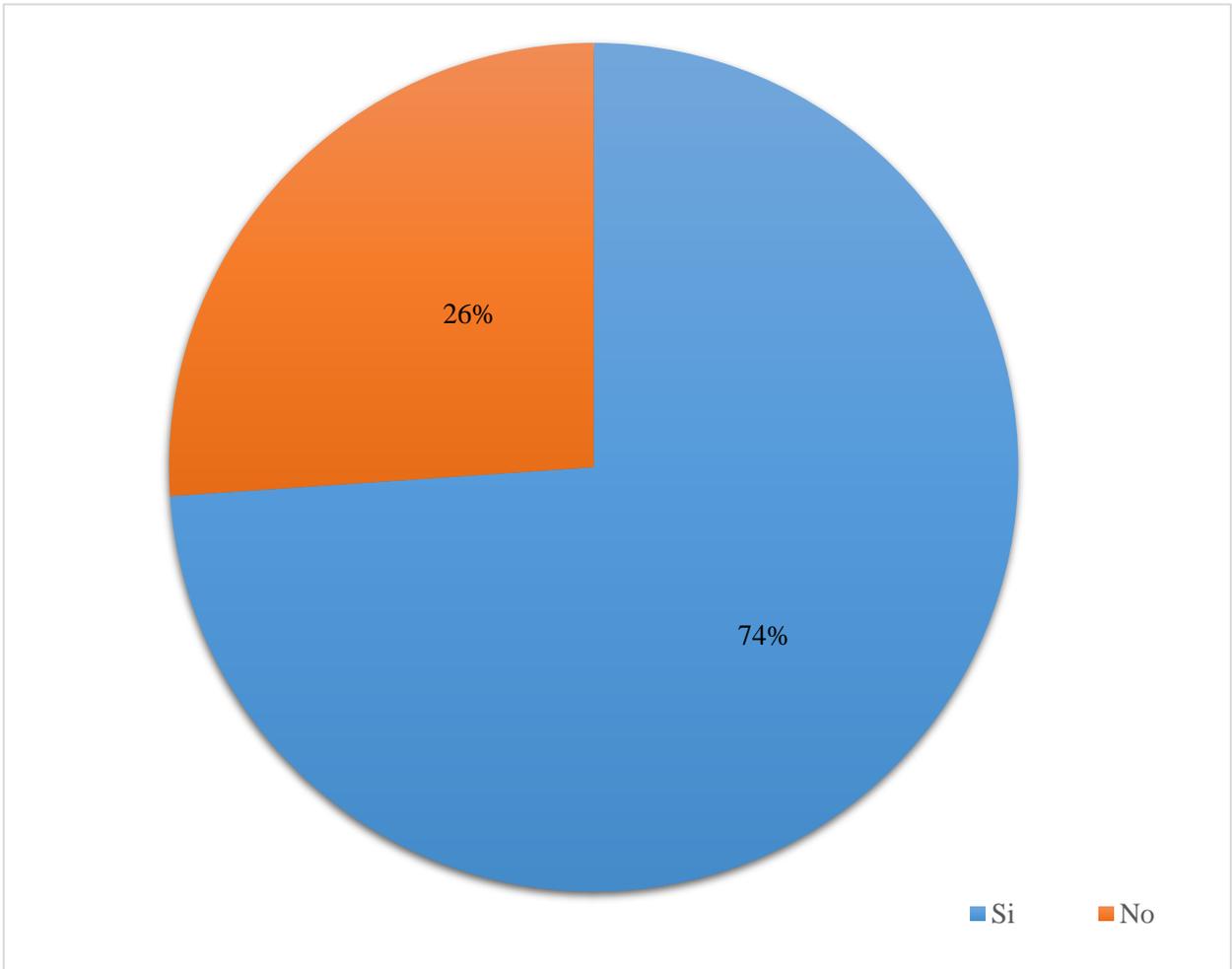


Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresas de materiales de construcción, de los cuales 14 respondieron que sí evalúa la empresa la satisfacción del cliente y 10 respondieron que no evalúa la empresa la satisfacción del cliente

### Gráfica 9

**¿Utiliza herramientas de apoyo el departamento de Ventas de la empresa?**

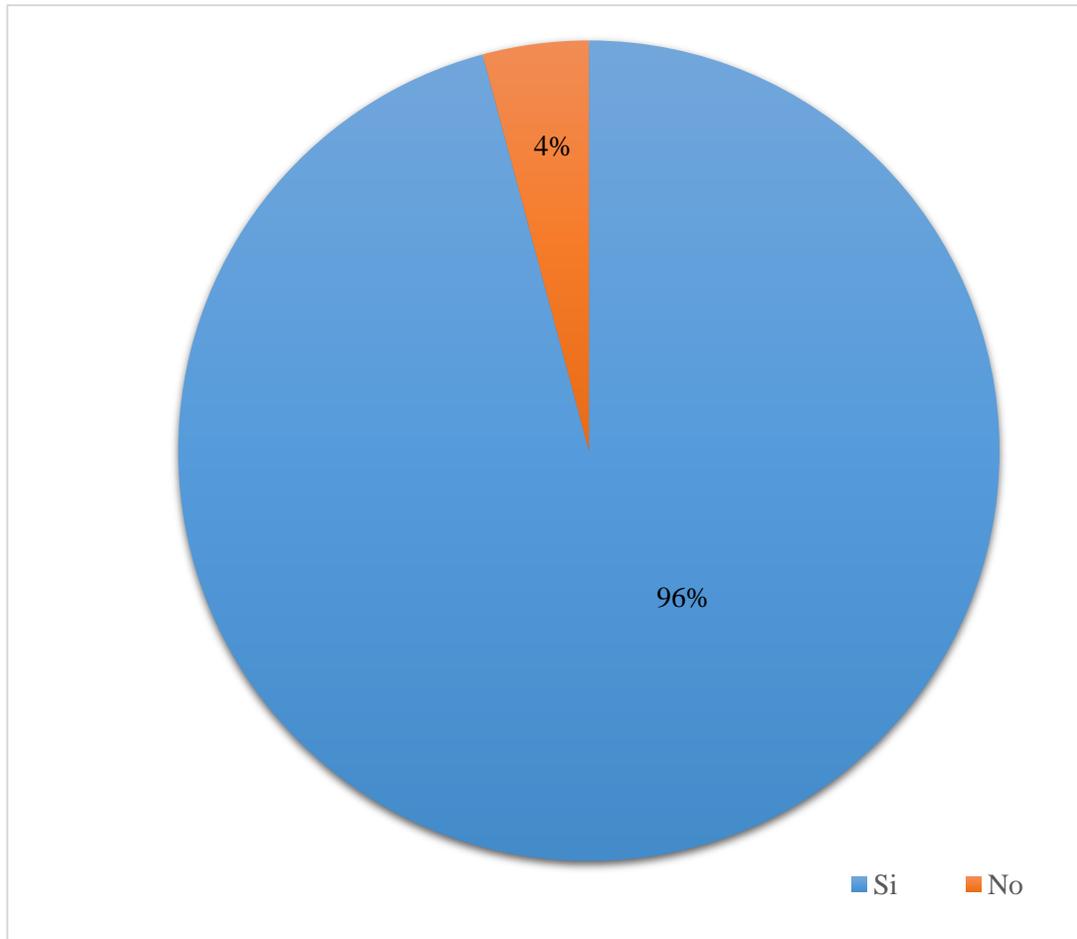


Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresa de materiales de construcción, de los cuales 18 respondieron que sí utiliza herramientas de apoyo el departamento de ventas de la empresa y 6 respondieron que no utiliza herramientas de apoyo el departamento de ventas de la empresa

**Gráfica 10**

**¿Utiliza los sistemas de control como herramienta en el departamento de ventas?**

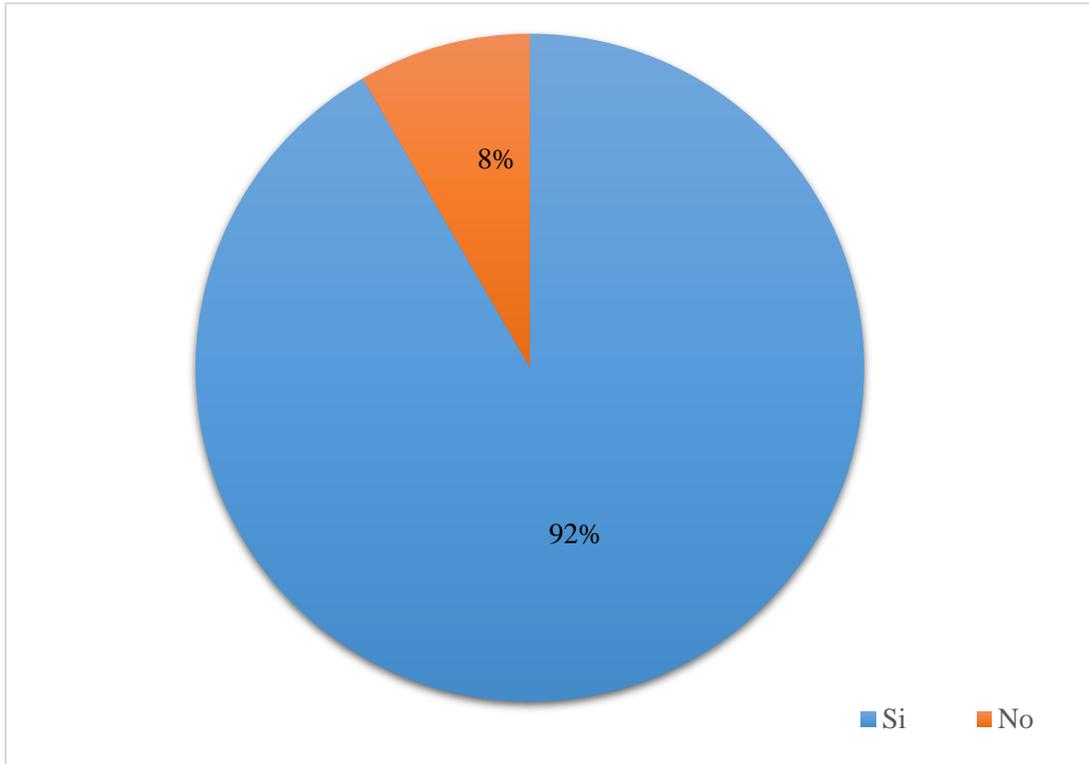


Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresa de materiales de construcción, de los cuales 17 respondieron que sí utiliza los sistemas de control como herramienta en el departamento de ventas y 7 respondieron que no utiliza los sistemas de control como herramienta en el departamento de ventas

**Gráfica 11**

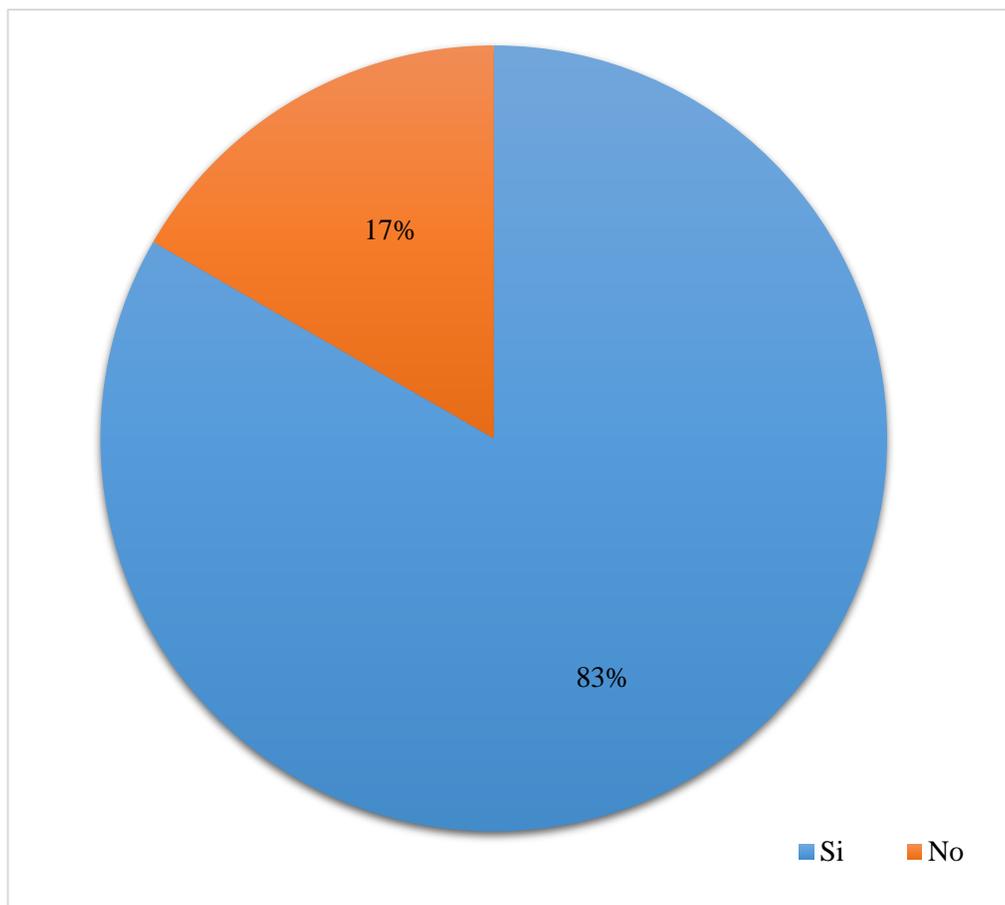
**¿Usa el departamento de ventas de la empresa procedimientos tecnológicos?**



Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresas de materiales de construcción, de los cuales 22 respondieron que sí usa el departamento de ventas de la empresa procedimientos tecnológicos y 2 respondieron que no usa el departamento de ventas de la empresa procedimientos tecnológicos

**Gráfica 12**  
**¿Cuenta con registros el departamento de ventas?**

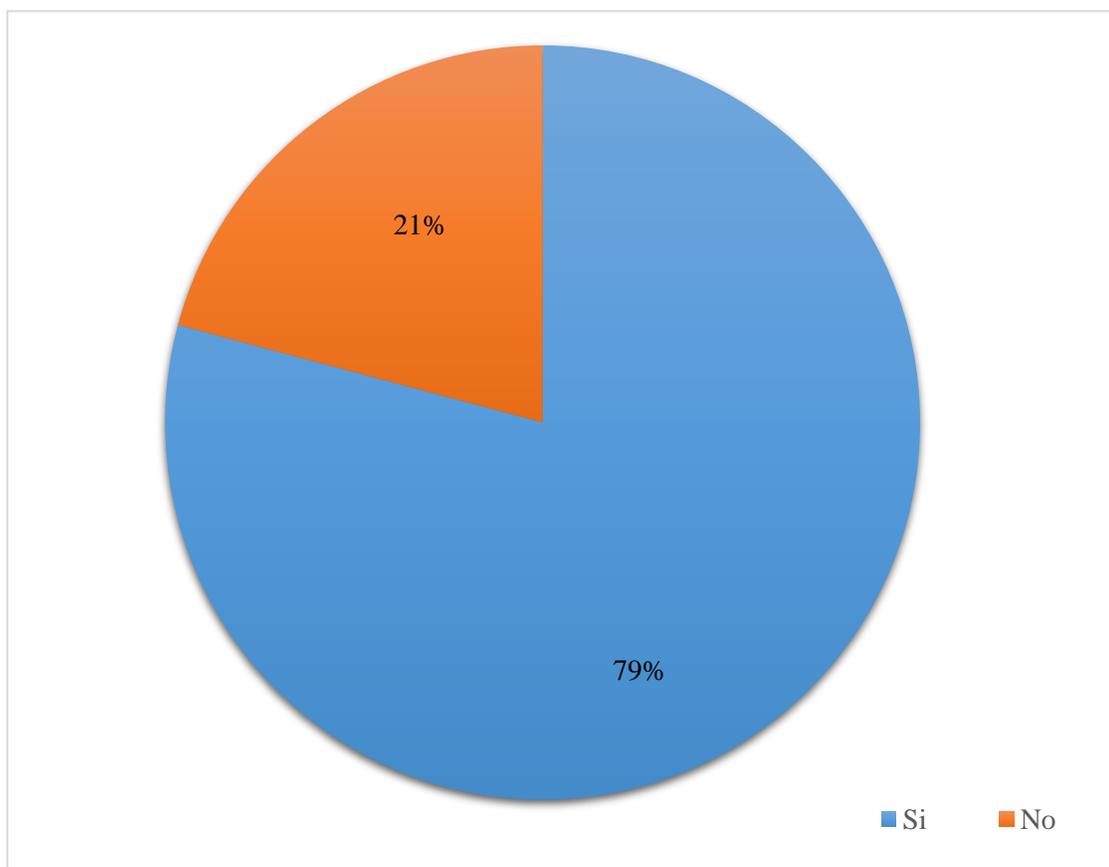


Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresas de materiales de construcción, de los cuales los 20 respondieron que sí cuenta con registros el departamento de ventas y 4 respondieron que no cuenta con registros el departamento de ventas

**Gráfica 13**

**¿Cuenta la empresa con controles administrativos?**

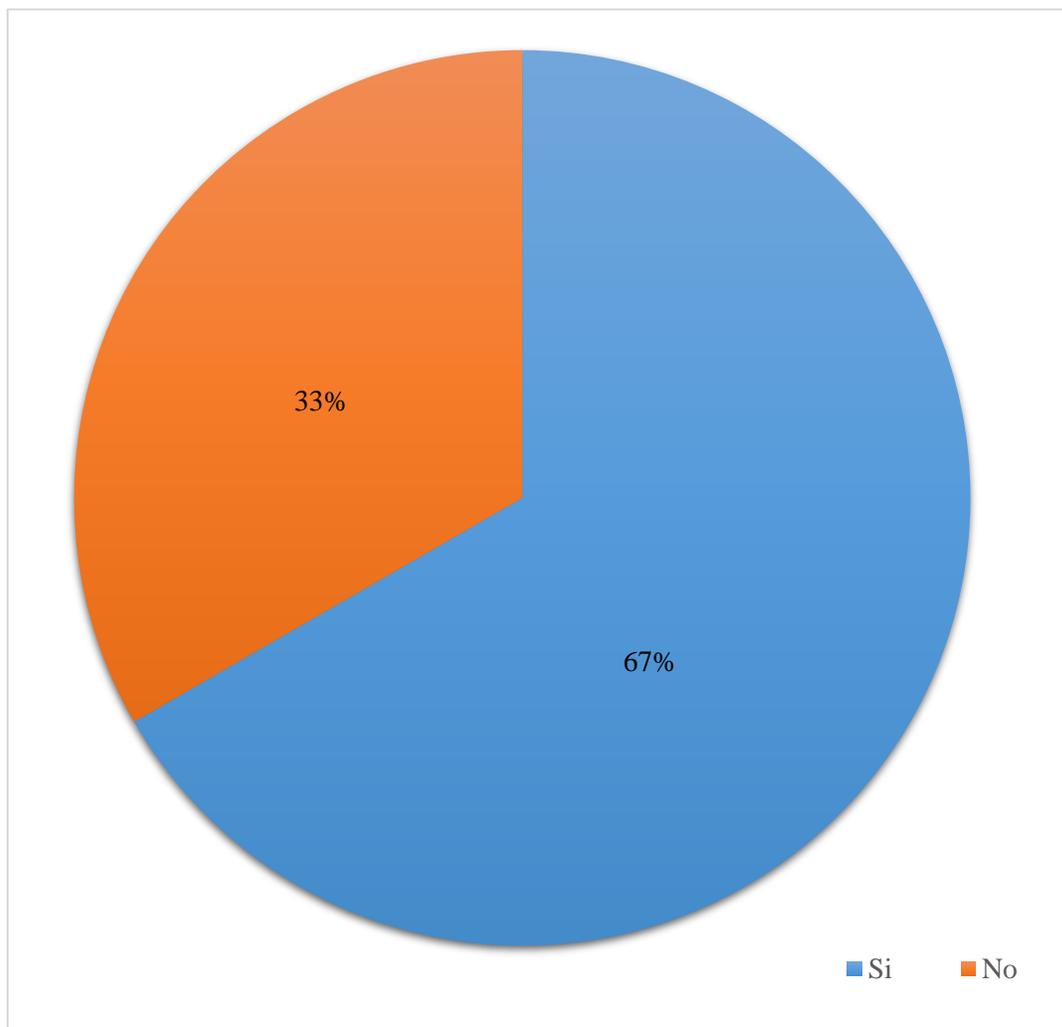


Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresas de materiales de construcción, de los cuales 19 respondieron que sí cuenta la empresa con controles administrativos y 5 respondieron que no cuenta la empresa con controles administrativos

### Gráfica 14

#### ¿Utiliza estrategias la empresa en el departamento de ventas?

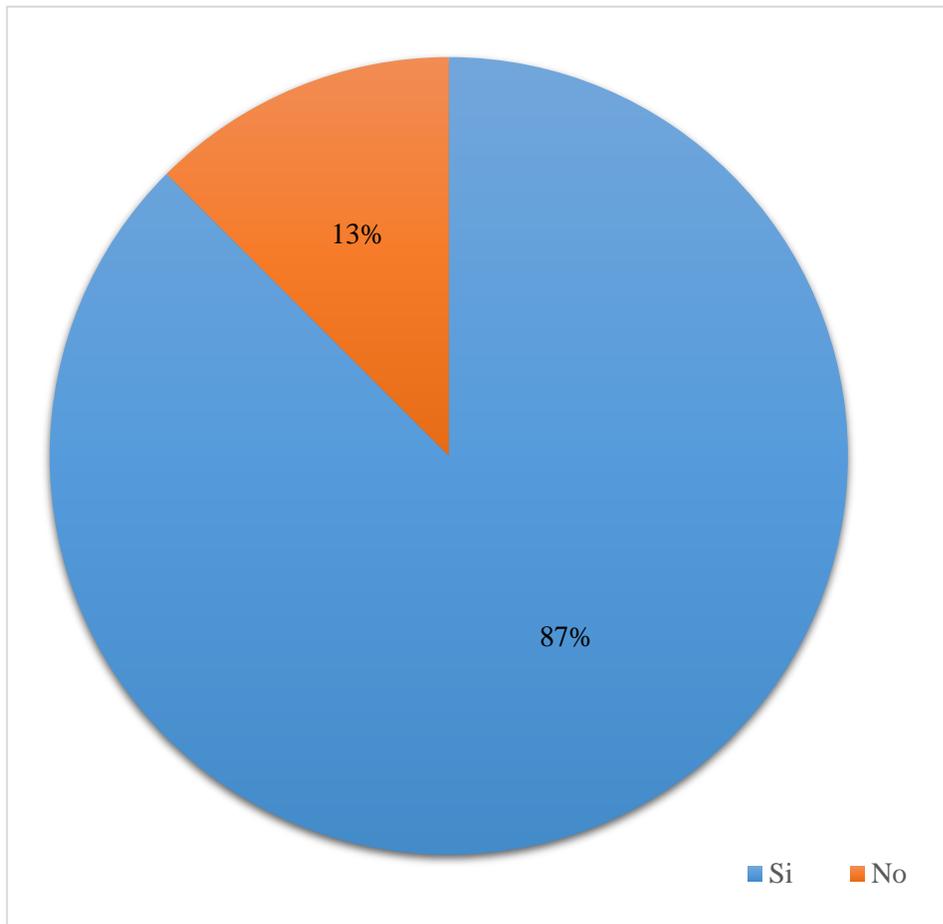


Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresas de materiales de construcción, de los cuales 16 respondieron que sí utiliza estrategias la empresa en el departamento de ventas y 3 respondió que no utiliza estrategias la empresa en el departamento de ventas

**Gráfica 15**

**¿Verifica la administración el cumplimiento de metas el departamento de ventas?**



Fuente: elaboración propia, 2019

Con respecto a la investigación se encuestaron a 24 colaboradores que laboran en empresas de materiales de construcción, de los cuales 21 respondieron que sí verifica la administración el cumplimiento de metas el departamento de ventas y 1 respondió que no verifica la administración el cumplimiento de metas el departamento de ventas

## **Capítulo 3**

### **Discusión y conclusiones**

#### 3.1 Extrapolación

LABCELCOM. CIA. LTDA (compañía de responsabilidad limitada laboratorio celular comunicaciones) en su tesis Auditoría de gestión afirma:

La Auditoría se pudo evaluar los objetivos y metas partiendo del conocimiento de la empresa, permitiéndonos diagnosticar la situación actual de la misma, en segunda instancia se fundamentó todo el marco teórico con el propósito de aclarar conocimiento necesario para aplicación. Con la Auditoría de gestión permitió identificar las falencias o errores en el manejo operativo y se evaluó al departamento de ventas encontrando alguna falencia y sin embargo entre los puntos de interés que analizo los registros del sistema contable, la estructura organizacional, la carencia de control en el cumplimiento de actividades de la empresa.

(<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7769/1/UPS-CT004627.pdf>.Recuperado: 02.04.2019).

Con la realización de la investigación se ha descrito en la Tesis Auditoría de gestión aplicada a la compañía de responsabilidad limitada laboratorio celular comunicaciones que la evaluación de objetivos y metas son el pilar de la organización. Para analizar y tomar decisiones que conlleve positivamente en el bienestar de la empresa y que permita la identificación de los puntos clave y mejorar las falencias que contenga el departamento de ventas a través del análisis de los registros contables y verificar la estructura organizacional y buen desempeño de los puestos.

IMPOEKSA (Los Almacenes De Electrodomésticos San Francisco) en su Tesis Auditoría de Gestión al Departamento De Ventas y Servicio al Cliente Afirma:

Que aplicación de la Auditoría de Gestión permite a su ejecutor, establecer las debilidades o áreas críticas de sus procesos y departamentos para luego emitir recomendaciones cuya aplicación permite a su destinatario el mejoramiento de las falencias detectadas. Se pudo realizar una evaluación a los procesos y operaciones mediante la aplicación de indicadores de gestión tales como la eficiencia, eficacia, economía y confiabilidad, partiendo de un diagnóstico detallado del planteamiento estratégico de la empresa. Difundir permanentemente el reglamento interno, la misión y la visión; plantear objetivos y estrategias de venta susceptibles de medición; fomentar un buen ambiente de trabajo en el que se involucre a todo el personal; mejorar la atención al cliente. (<https://es.scribd.com/document/310920094/Auditoría-de-Gestion-al-Departamento-de-Ventas-y-Servicio-al-Cliente>.Recuperado: 02.04.2019).

Con la investigación se ha descrito en la tesis, auditoría de gestión al departamento de ventas y servicio al cliente: que la evaluación de las operaciones mediante la aplicación de indicadores de gestión tales como la eficiencia y eficacia a través de los recursos que la empresa les proporcionan como herramientas para su mejor desempeño al departamento de ventas por lo que se obtienen los objetivos y metas fomentando la misión y visión para mejorar la atención al cliente y mejora continua a través de un buen servicio profesional y que involucre a todo el personal para que el mismo modelo de atención sea aplicado por todo los colaboradores.

ITARFETI Corporation S.A en su tesis Auditoría de Gestión y su incidencia en la Rentabilidad de la compañía Afirma:

La Administración de la compañía no se sujeta a las disposiciones emitidas por la Junta General de Accionistas, ocasionando que la toma de decisiones no sean las más adecuadas y oportunas, afectando por ende a su rentabilidad. Los objetivos empresariales a pesar de estar definidos, no son cumplidos por los colaboradores de la compañía, y al igual que la rotación de personal especialmente de los gerentes, ha dificultado continuar con una línea de dirección definida de proyectos establecidos anteriormente, a pesar de que la compañía es una firma de auditoría externa reconocida, nunca ha sido sujeta de estudio internamente, esto ha ocasionado que los procesos aplicados en la prestación de servicios no sean los más adecuados y oportunos, tanto en el control y supervisión. (<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2040/1/TA0230.pdf>. Recuperado: 02.04.2019).

Con la realización de la investigación se ha descrito en la Tesis Auditoría de Gestión y su incidencia en la Rentabilidad de la compañía que los objetivos empresariales se tienen que cumplir e impulsar que todos los colaboradores de compañía y que los gerentes son quienes son la base para que siempre se cumplan los objetivos y metas, continuar con una línea de dirección definida para lograr los objetivos deseados a través de buenas decisiones de la Junta General de Accionistas.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

En la Auditoría de gestión se evalúa los objetivos y metas, permitiendo diagnosticar la situación de la organización que se basa en la evaluación del marco teórico para identificar los errores que se realizan en las operaciones del departamento de ventas y la aplicación de Auditoría de gestión como herramientas en mejoramiento de desempeño del departamento de ventas es importante

porque a través de la encuesta realizada en la investigación del artículo científico se estableció que las metas y objetivos de la empresa son importantes para saber cómo está la situación actual de la empresa y para qué dirección quiere encaminarse.

La auditoría de gestión a través de conocer la misión y visión y conocer los objetivos y estrategias de la empresa permite establecer estrategias de ventas y tener mediciones que encaminen en la meta y eso se obtiene con fomentar un buen ambiente de trabajo, y que todos los colaboradores presten un buen servicio y por lo tanto es importante la Auditoría de gestión como herramienta de mejoramiento de desempeño del departamento de ventas para la evaluación de los procesos y operaciones mediante la aplicación de indicadores de gestión como eficiencia y eficacia de los recursos que proporciona la empresa.

La administración de la empresa siempre debe tener una línea de dirección para guiar a los colaboradores para que la toma de decisiones sean las adecuadas y que no afecten la rentabilidad y los objetivos de la empresa, a través de la encuesta realizada en la investigación del artículo científico se estableció que la administración en cumplimiento con las metas del departamento de ventas es importante para una buena toma de decisiones.

### 3.3 Conclusiones

1. La investigación del artículo científico permitió determinar que la mejora del desempeño del departamento de ventas a través de la Auditoría de Gestión, fue fundamental para la satisfacción de los clientes a través del apoyo de sistemas de control, procedimiento tecnológicos y la herramienta adecuada como la utilización de controles de visitas y llamadas, fue la base fundamental para la comunicación constante entre clientes y colaboradores del departamento de ventas para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos y planificados por la administración.

2. Se determinó que a través de la verificación del sistema de ventas con relación a las metas y objetivos planificados por la administración son los adecuados y se ejecutan con efectividad y eficiencia.
  
3. Fue fundamental que existieran registros y procedimientos de gestión para la satisfacción de los clientes. Determinado que la investigación del artículo científico fue importante para la planificación y la constante verificación de las políticas y procedimientos de cada puesto que se desempeñe y realicen los procesos conforme a lo establecido.

## Referencias

### Bibliográficas

1. Baena, G. (2014). *Metología de la Investigación*. México. México: Grupo Editorial Patria
2. De Armas, R. (2008). *Auditoría de Gestión Conceptos y Métodos*. La Habana. Cuba: Editorial Félix Varela.
3. Ferriols, R. & Ferriols, Francisco. (2005). *Escribir y Publicar un artículo científico Original*. Madrid, España: Ediciones Mayo, S.A.
4. Hernández, R. (2014). *Metología de la Investigación*. México D.F. México: Mc Graw Hill

### Digitales

5. Coatepeque ayer, hoy y siempre. (03.04.2019) *Municipio de Coatepeque*  
<https://vidaencoatepeque.wordpress.com/category/historia/>
6. Gallardo, E. (2008). (03.04.2019) *Fundamentos de la Administración*. Recuperado por  
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf>
7. Martínez, G. (2011). (02.04.2019) *Tesis Auditoría de Gestión y su incidencia en la Rentabilidad de la compañía ITARFETI Corporation S.A.* Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2040/1/TA0230.pdf>
8. Robalino, A. (2011). (02.04.2019) *Tesis Auditoría de Gestión al Departamento De Ventas y Servicio al Cliente Los Almacenes De Electrodomésticos San Francisco IMPOEKSA*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/310920094/Auditoría-de-Gestion-al-Departamento-de-Ventas-y-Servicio-al-Cliente>

9. Verdugo, N. (2013). **(02.04.2019) Tesis Auditoría de gestión aplicada a la compañía de responsabilidad limitada laboratorio celular comunicaciones LABCELCOM. CIA. LTDA.** Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7769/1/UPS-CT004627.pdf>

## **Anexos**

Es un municipio del departamento de Quetzaltenango de la región sur-occidente de la República de Guatemala. Coatepeque cuenta con veintidós barrios en la cabecera municipal, mientras que en el área rural existen quince aldeas y veintidós caseríos.

### **CABECERA MUNICIPAL, SANTIAGO DE COATEPEQUE**

**BARRIOS**

- Candelaria
- Colombita
- El Jardín
- El Rosario
- Guadalupe
- La Batalla
- La Esperanza

- La Independencia
  - Las Casas
  - San Francisco
- LOTIFICACIONES**
- Magnolia
  - Maza
  - La Aurora

- La Gloria
- Nueva Concepción
- San Luis
- Nuevo Chuatuj
- Dalmacia
- Las Conchitas



Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura En Contaduría Pública y Auditoría

**Enmanuel Mejía Gómez**

<b>Tema</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>
Auditoría de Gestión como herramienta para el mejoramiento del desempeño del departamento de ventas en empresas de materiales de construcción, del municipio de Coatepeque	Auditoría	Registro	¿Existen registros en la empresa?
	Gestión	Proceso	¿Se aplican procesos de Gestión en la empresa?
		Evaluación	¿Evalúa la empresa las gestiones del departamento de venta?
	Ventas	Clientes	¿Utiliza procedimientos el departamento de ventas para aumentar clientes?
		Cuentas por Cobras	¿Existen Créditos en la Empresa?
	Empresa	Organización	¿Cuenta la empresa con un organigrama?
		Planificación	¿Verifica la planificación la empresa?
		Evaluación	¿Evalúa la empresa la satisfacción de los Clientes?
	Herramienta	Apoyo	¿Utiliza herramientas de apoyo el departamento de Ventas de la empresa?
		Sistema de control	¿Utiliza los sistemas de control como herramienta en el departamento de ventas?
	Sistema	procedimientos	¿Usa el departamento de ventas de la empresa procedimientos tecnológicos?
		Registro	¿Cuenta con registros el departamento de ventas?
	Administración	Controles	¿Cuenta la empresa con controles administrativos?
		Estrategia	¿Utiliza estrategias la empresa en el departamento de ventas?
		Verifica	¿Verifica la administración el cumplimiento de metas el departamento de ventas?



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA  
*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura En Contaduría Pública y Auditoría

Como estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Panamericana, Coatepeque, ante la necesidad de hacer investigaciones que coadyuven a formular teorías y encontrar causas de los problemas que afrontan las empresas; presentamos este instrumento que servirá como base para el desarrollo del Programa de Equivalencias Integradas, cuyo tema es: **Auditoría de Gestión como herramienta para el mejoramiento del desempeño del departamento de ventas en empresas de materiales de construcción, del municipio de Coatepeque.**

Solicitamos a usted su colaboración para responder la siguiente encuesta. Escriba dentro del cuadro una "X" en la opción que considere correcta.

1. ¿Existen registros en la empresa?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Porque? \_\_\_\_\_

2. ¿Se aplican procesos de Gestión en la empresa?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Porque? \_\_\_\_\_

3. ¿Evalúa la empresa las gestiones del departamento de venta?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Porque? \_\_\_\_\_

4. ¿Utiliza procedimientos el departamento de ventas para aumentar clientes?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Cuales? \_\_\_\_\_

5. ¿Existen Créditos en la Empresa?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Por qué? \_\_\_\_\_

6. ¿Cuenta la empresa con un organigrama?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

7. ¿Verifica la planificación la empra?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Por qué? \_\_\_\_\_

8. ¿Evalúa la empresa la satisfacción de los Clientes?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Cuales? \_\_\_\_\_

9. ¿Utiliza herramientas de apoyo el departamento de Ventas de la empresa?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

10. ¿Utiliza los sistemas de control como herramienta en el departamento de ventas?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Usa el departamento de ventas de la empresa procedimientos tecnológicos?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Por qué? \_\_\_\_\_

12. ¿Cuenta con registros el departamento de ventas?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Por qué? \_\_\_\_\_

13. ¿Cuenta la empresa con controles administrativos?

Si	
----	--

No	
----	--

¿De qué manera? \_\_\_\_\_

14. ¿Utiliza estrategias la empresa en el departamento de ventas?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Cuales? \_\_\_\_\_

15. ¿Verifica la administración el cumplimiento de metas el departamento de ventas?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Porque? \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA  
*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

Como estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Panamericana, Coatepeque, ante la necesidad de hacer investigaciones que coadyuven a formular teorías y encontrar causas de los problemas que afrontan las empresas; presentamos este instrumento que servirá como base para el desarrollo del Programa de Equivalencias Integradas, cuyo tema es: **Auditoría de Gestión como herramienta para el mejoramiento del desempeño del departamento de ventas en empresas de materiales de construcción, del municipio de Coatepeque.**

1. ¿Existen registros en la empresa?

Si	20
----	----

No	4
----	---

2. ¿Se aplican procesos de Gestión en la empresa?

Si	18
----	----

No	6
----	---

3. ¿Evalúa la empresa las gestiones del departamento de venta?

Si	17
----	----

No	7
----	---

4. ¿Utiliza procedimientos el departamento de ventas para aumentar clientes?

Si	21
----	----

No	3
----	---

5. ¿Existen Créditos en la Empresa?

Si	15
----	----

No	9
----	---

6. ¿Cuenta la empresa con un organigrama?

Si	19
----	----

No	5
----	---

7. ¿Verifica la planificación la empresa?

Si	14
----	----

No	10
----	----

8. ¿Evalúa la empresa la satisfacción de los Clientes?

Si	18
----	----

No	6
----	---

9. ¿Utiliza herramientas de apoyo el departamento de Ventas de la empresa?

Si	17
----	----

No	7
----	---

10. ¿Utiliza los sistemas de control como herramienta en el departamento de ventas?

Si	23
----	----

No	1
----	---

11. ¿Usa el departamento de ventas de la empresa procedimientos tecnológicos?

Si	22
----	----

No	2
----	---

12. ¿Cuenta con registros el departamento de ventas?

Si	20
----	----

No	4
----	---

13. ¿Cuenta la empresa con controles administrativos?

Si	19
----	----

No	5
----	---

14. ¿Utiliza estrategias la empresa en el departamento de ventas?

Si	16
----	----

No	8
----	---

15. ¿Verifica la administración el cumplimiento de metas el departamento de ventas?

Si	21
----	----

No	3
----	---

