



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2022 - ABRIL 2023

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

SEGREGACIÓN DE FUNCIONES EN LA EMPRESA “ESLO SOLUCIONES Y MÁS” DE
LA CIUDAD DE VENTANAS, PERIODO 2022

EGRESADO:

ANTONIA EVELISA CONTRERAS JURADO

TUTOR:

ING, JULY YOJANA GAIBOR GAIBOR MsC.

AÑO 2023

INDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN	5
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	6
OBJETIVO GENERAL.....	7
MARCO CONCEPTUAL	8
MARCO METODOLÓGICO.....	20
RESULTADOS.....	21
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	23
CONCLUSIONES	25
RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27
ANEXOS	30

Resumen

La presente investigación se realiza en la empresa “Eslo soluciones y más”, ubicada en Los Ríos, cantón Ventanas, se dedica a la venta de computadoras y equipos periféricos, actualización de software, también el servicio técnico, mantenimiento correctivo y preventivo de las computadoras de mesas, laptops, impresoras, etc. El objetivo de este estudio fue analizar la estructura organizacional de la empresa, evaluando las funciones internas, para determinar las causas que afectan los procesos de segregación, debido a que presenta inconvenientes en la segregación de personal y falta de trabajo en equipo, no cuentan con más personal en el lugar de servicio, falta de aprobación de órdenes de compras, retrasos de entrega y a atención al cliente. La metodología aplicada es el método analítico que se usó para determinar comportamiento de las muestras analizadas, evaluando los hechos para encontrar soluciones y hallazgo sobre los problemas dados con herramientas que son fundamentales en este proceso, por ello se utilizó las técnicas de entrevista y la evaluación de los factores de los internos, que permitieron la obtención de los siguientes resultados: Las funciones dentro de “Eslo soluciones y más”, son parte fundamental, para la disminución de riesgos en toda área que maneja, por la que para el cumplimiento de estas funciones se están llevando una serie de controles donde el propietario evalúa los diferentes procesos, por otro lado el desempeño de la organización por parte de los empleados se está incumpliendo con normas que hacen que existan una variedad de actividades no planificadas y que la empresa solo este dando actividades al azar y las dificultades con mayor importancia son la escasez de personal en servicio y atención al cliente, mejorar los procesos para poder ayudar con eficiencia a lo que desee adquirir el cliente.

Palabras clave: Segregación, servicio, proceso, funciones.

Abstract

This research was conducted at the company "Eslo soluciones y más", located in Los Ríos, Ventanas canton., which is dedicated to the sale of computers and peripheral equipment, software updates, technical service, corrective and preventive maintenance of desktop computers, laptops, printers, etc. The objective of this study was to analyze the organizational structure of the company, evaluating the internal functions, to determine the causes that affect the segregation processes, because it has problems in the segregation of personnel and lack of teamwork, do not have more staff at the place of service, lack of approval of purchase orders, delivery delays and customer service. The applied methodology is the analytical method that was used to determine behavior of the analyzed samples, evaluating the facts to find solutions and finding about the given problems with tools that are fundamental in this process, therefore the interview techniques and the evaluation of the factors of the internal ones were used, which allowed the obtaining of the following results: The functions within "Eslo soluciones y más", are a fundamental part, for the decrease of risks in every area that manages, by which for the fulfillment of these functions are taking a series of controls where the owner evaluates the different processes, on the other hand the performance of the organization by the employees is failing to comply with standards that make there are a variety of unplanned activities and that the company is only giving random activities and difficulties with greater importance are the shortage of staff in service and customer service, improve processes to help efficiently to what the customer wants to acquire.

Key words: Segregation, service, process, functions.

Planteamiento del Problema

La presente investigación que se realiza en la empresa “Eslo soluciones y más”, ubicada en Los Ríos, cantón Ventanas, cuya actividad comercial es la venta de computadoras y equipos periféricos, actualización de software, también el servicio técnico, mantenimiento correctivo y preventivo de los computadoras de mesas, laptops, impresoras, actualmente cuenta con doce personas trabajando diferentes actividades en la empresa, tiene como objetivo analizar la estructura organizacional y cómo influyen las funciones internas de la empresa, debido a que presenta inconvenientes en la segregación de personal y falta de trabajo en equipo.

Además la empresa “Eslo soluciones y más”, no cuentan con más personal en el lugar de servicio y atención al clientes, por lo consiguiente los empleados que se encuentran trabajando tienen que dejar de hacer sus actividades para atender a los clientes que van llegando, esto causa una mala impresión por la aglomeración de clientes no han sido atendidos y desean comprar sus productos, de manera que la mayor parte de clientes suelen tener contratiempos o buscan tener una buena atención e impresión del lugar donde adquieren sus productos y servicios.

Actualmente la empresa cuenta con clientes que frecuentemente adquieren un producto o servicio que en general ellos lo hacen motivados por una necesidad o el bien que brindan, la mala estrategia que tienen en los precios de los artículos hace que no exista ofertas, que sean captadas por los clientes, no realizan consecutivamente promociones para llamar la atención del cliente y así desee comprar el producto, disminuyendo las ventas de la empresa por no fijar los precios de

sus bienes y servicios conforme al valor que los clientes que desea que les den, tomando en cuenta cuales son los gustos preferencias del cliente.

Dentro de la institución existe falta de aprobación de órdenes de compras que origina el administrador de la empresa, debe de ser autorizada de manera que la orden de compra no es ejecutada por el propietario de la empresa, el cual puede llegar a causar pérdidas para la empresa por no llevar el control correcto de los procesos y la supervisión adecuada ocasionando malos resultados a la empresa, produciendo retrasos de los producto que son requerido para dar el mantenimiento o reparación a las máquinas, por la empresa “Eslo soluciones y más”.

En la empresa existen retrasos de entrega de los producto los clientes son cada vez son más exigentes y quieren soluciones para sus máquinas, en su mayoría no están dispuestos a esperar mucho tiempo por el servicio que desean y es aquí donde afecta a la empresa de tal forma el servicio que brinda la empresa no está siendo de excelencia para los clientes que son exigentes en recibir su producto o retirar su máquinas que se encuentran a la espera de que sea reparada lo más pronto posible y no tenga fallas, tomando en cuenta que las oportunidades en la empresa no son del todo favorables de manera que no tienen un análisis sobre las estrategias que se pueden implementar, no todas las oportunidades de mercado son aprovechables

Cabe recalcar que la falta de conocimiento sobre los riesgos a los que está expuesto a cada proceso que pasa la empresa, aquí es donde analiza los controles respectivos para evitar que los riesgo se materialicen, observando estrategias las cuales tiene la empresa, con el fin de que el control sea el adecuado, no cuentan con un equipo de trabajo interdisciplinario que ayude a identificar cada uno desde distintos puntos de vista y no está demás que al momento de realizar el análisis se requiera de una persona profesional con conocimiento sobre el tema .

Justificación

El interés por el desarrollo de este estudio de caso se ejecutó para cubrir la demanda de información sobre la problemática y que se pueda obtener un análisis detallado para su estudio y así se logre implementar un oportuno esquema de segregación de funciones con el cual se logre el cumplimiento en las regulaciones, las empresas podrían aprovechar este tema y beneficiarse para prosperar con su inspección interna y minusvalorar así la contingencia de fraude, ésta segregación de funciones no conllevaría al aumento en los controles, sino el dominio de estos controles de manera efectiva.

Por medio de este estudio de caso se puede aportar de manera positiva al rendimiento de la empresa, se realizó este proyecto para poder identificar la distribución de funciones dentro del desarrollo y la práctica, con el cual se crea un diagrama de actividades del proceso y establecer los tipos e importancia de los controles, con esto se reduce aquello que son inoperantes, los cuales no aportan en calidad ni oportunidad del control de los procesos. Después de la ejecución de dicho proceso las funciones de su totalidad será elemental endilgar las competencias correspondientes.

beneficiando de manera directa tanto a la empresa como a sus trabajadores, ya que, al segregar funciones, no solo se minimiza de forma importante los trámites y procesos molestos en la compañía, sino que también favorece fortificar cierto esquema en el que se acentúa el autocontrol por medio de instrumentos de vigilancia de aproximación al sistema y predeterminar los flujos de trabajos industrializados, encaminada a impedir que una misma persona conserve acceso a dos o más responsabilidades dentro del sistema, de tal manera que consiga ejecutar acciones o transacciones que conduzcan a la consumación de un fraude, los controles centrados se pueden ejercer para obtener el manejo eficiente en todas las áreas de la empresa.

Línea de investigación

El estudio de caso titulado Segregación de funciones en la Empresa “Eslo soluciones y más” del cantón, Ventanas, periodo 2022 es el método que utilizan las empresas para separar las responsabilidades de diferentes actividades que interfieren en la elaboración de estados financieros, autorizaciones y registros de transacciones, una segregación adecuada de funciones reduce la posibilidad que los errores, sean intencionales o involuntarios, el trabajo está relacionado con la línea de investigación: Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y se enmarca en la sublínea empresas e instituciones públicas y privadas, a continuación se describen los motivos:

Se encuentra una lista de actividades relacionadas con la empresa “Eslo soluciones y más” del cantón Ventanas, y la línea de investigación: Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, la empresa se dedica a la venta de equipos periféricos y actualización de hardware, software, demostrando que también presta sus servicios de reparación mantenimiento de computadoras de mesa, impresoras, laptops, mostrando en brindar un servicio de calidad para los clientes que a menudo adquieren un producto y servicio , la segregación de funciones abarca separación de autorizaciones sobre el registro y verificaciones de operaciones dadas dentro de la empresa.

Este estudio de caso se realiza dentro de la sublínea de empresas e instituciones públicas y privadas, el proceso de estudio es la segregación de funciones, es un factor fundamental donde logra el control que ejerce de manera adecuada que no haya fallos o errores en los procedimientos de la empresa, existen manuales de funciones y procedimientos que define la estructura funcional de la empresa para acometer con responsabilidades y calidad de labores que les son encomendadas.

Objetivo general

Analizar la estructura organizacional de la empresa, evaluando las funciones internas, para determinar las causas que afectan los procesos de segregación en “Eslo soluciones y más”.

Objetivos específicos

1. Identificar de qué manera se distribuyen las funciones de la empresa, mediante una entrevista dirigida al propietario, para conocer el estado actual de la empresa.
2. Diagnosticar las falencias de las funciones internas mediante una matriz de EFI, para formular un plan de mejora.
3. Sugerir estrategias que permitan mejorar la segregación de funciones de la empresa “Eslo soluciones y más”.

Marco Conceptual

En el desarrollo de la segregación de funciones se tiene que considerar la estructura y los cimientos de la empresa, ya que por medio del control central que se emplee regularizan en totalidad las labores de la marcha normal de una corporación, luego de tener en cuenta este preámbulo básico se van orientando todas las ocupaciones para disminuir riesgos inherentes al incremento de todas las funciones y con ello disminuye notablemente los tramites y procesos complicados en la empresa, sino que, a su vez, facilita proteger un prototipo que se acentúa en el autocontrol. (Renart,2019)

La segregación de funciones es una peculiaridad de control interno que desea no permitir que un usuario pueda comenzar, procesar, finalizar y hasta eliminar sus acciones, sin la necesidad de que un segundo o tercero se interponga a manera de control. Como ejemplo tenemos al proceso de compra de bienes debería de segregar las funciones siguientes: la requisición o solicitud, la recepción de bienes y el permiso del pago del bien. Si se accede que estas actividades sean desempeñadas por una misma persona, esta permitiría autorizar pagos, para bienes que no se han obtenido o ni siquiera permitido, interponiendo un esquema de fraude para la compañía. (Klus,2019)

En el presente capitulo se muestran los cimientos teóricos de esta investigación en donde se recalcan los siguientes temas:

Segregación de funciones.

Definición de Segregación de funciones: Es un factor elemental de la gestión sostenible de consistencia y el dominio intrínseco para una compañía que se basa en los compromisos compartidos de un desarrollo potencial que extiende las funciones críticas a más de un individuo o departamento. Además, dicho control asegura que un trabajador no pueda ejecutar dos o más

fases relevantes de una misma función, como, por ejemplo, autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones y custodia de activos. Las personas deben tener clara la desigualdad entre dicho concepto y el de accesos críticos que, si bien están relacionados, no son lo mismo. (Bogoya,2019). Al referirnos a la segregación de funciones también tenemos que aclarar ciertos conceptos utilizados dentro de este tema:

Materialidad: siendo el impacto que podría poseer un posible enfrentamiento de segregación de funciones sobre una condición financiera.

Principio de mínimo privilegio: principio que consta en ofrecer a los usuarios sólo los accesos mínimos e indispensables para ejecutar sus funciones requeridas del puesto.

Transacción sensible: aquella que posee el potencial de perjudicar un estado financiero.

Conflicto de segregación de funciones: es la composición de dos o más estipulaciones de negocios sensibles e incompatibles.

Riesgo: Éste se define como composición de la hipótesis de provocar un acontecimiento y su desenlace negativo, aportando un sistema para la inspección necesaria a las técnicas, gestión y evaluación en la corporación, cuyo objetivo es instruir hacia la finalización de sus propósitos institucionales. (Pasuales,2018)

Control Interno: Según Klus (2019) nos dice que en este proceso se entabla principios, tácticas y procedimientos que se encarga de la búsqueda de los recursos de la entidad, precautelar y localizar fraudes o errores de la compañía. Además, hace parte de un proceso que debe ser realizado de forma miscelánea por la junta directiva de la empresa, la administración y por íntegro recurso humano de la misma. De esta manera entonces el control interno desea promover la eficacia y transparencia en todas las operaciones que se ejecute en la empresa protegiendo a la

empresa y a sus trabajadores de cualquier hecho irregular o acontecimiento que perjudique a la misma.

Fraude: como definición decimos que es aquella práctica deshonesta ejecutada a cabo con el propósito de ocasionar daño, esta puede ser una acción intencional cometido por la administración o el personal de una compañía, con intenciones ilícitas para buscar beneficio personal o para un grupo en especial. (Rivadeneira,2018)

Actividades de control

Según Fuquene (2019) Las acciones de control son las políticas y técnicas que favorecen a ratificar que las directrices de la administración se ejecuten. Dichos controles se exponen a riesgos que, si no se controlan, ponen en riesgo el llevar a cabo los objetivos de la compañía, las actividades de control pueden clasificarse en los siguientes cuatro tipos:

Preventivos: son los controles para eludir errores o irregularidades.

De detección: son los controles para reconocer errores o irregularidades posteriores de que hayan acontecido para tomar acciones correctivas.

De compensación: son los controles para ofrecer cierto grado de estabilidad cuando es incosteable la administración de otros controles más directos.

De dirección: son los controles para dirigir al personal en dirección a los objetivos planteados

Accesos críticos: al emplear un análisis de este tipo, se estima determinadas ocupaciones que, por su trascendencia o conmoción, acrediten que se encuentren limitadas y asignadas a un número específico de personas con competencia del proceso en el cual estas actividades impactan.

Según Santillan (2019) menciona que un claro ejemplo de accesos críticos sería el comienzo y finalización del periodo contable, dado que si un usuario inexperto abriera los periodos contables y realizara contabilizaciones en un mes o año distinto del actual, como riesgo coligado tendríamos la posibilidad de registrar operaciones en periodos erróneos.

Entonces por aquella razón, la función de apertura/cierre de periodos contables tendría que estar limitada a un número en específico de usuarios, asociados al sector de contabilidad o relacionados con el procedimiento.

Factores que influyen en la segregación de funciones

Según Fuquene (2019) Dentro de los factores que influye estaría insuficientes recursos de personal para asignar las responsabilidades convenientemente. Bajo comprensión sobre qué competencias y funciones deben ser segregadas. Políticas y procesos definidos de forma insuficiente.

Aprobación: se refiere a la acción y efecto de aprobar.

Ejecución: Se refiere a la ejecución o la elaboración de algo, la práctica de una acción o tarea, o a la puesta en marcha de una cosa.

Registro: se refiere al hecho de observar o inspeccionar algo con cuidado. Registrar también es anotar o estipular un cierto dato en un documento.

Motivación y necesidades

Tipos de impulso: Adecuada acción y gestión logística con un debido manual de funciones claras sobre sus roles para los trabajadores de la compañía.

Proceso en la segregación de funciones

De acuerdo con Lucio (2019) Todo el mecanismo que ofrece el Control Interno se deben tener en cuenta para operar controles provisorios y de localización, para poder aminorar todas las contingencias que conlleven este trabajo; cuando no es factible poseer controles internos provisorios idóneos que inserten la división de labores, es necesario implementar un control de retribución.

Según Ruffner (2020) La Autorización: es una especie de permiso. Radica en dar consentimiento para que terceros procedan o dejen de hacer algo. Por lo tanto, la autorización puede fundamentarse en que un individuo en específico, que por definidos motivos no pueda ejecutar una acción inevitable para ella, constituye mediante el correspondiente documento acreditativo que autorice aquella acción.

Custodia de bienes: esta acción consiste en el cuidado y conservación adecuada de los valores físicos o el dinero de las entidades.

Registro de Transacciones: es un documento en el cual se incluye un registro de todos los ingresos ganancias y todo el desembolso pagados mientras es el lapso contable.

Según Perez (2020) hace referencia a la actividad de conciliación / Control como es el dominio sobre algo o alguien siendo una forma de fiscalización. Originado para comprobar que el reglamento y objetivos de una compañía cumplan con las leyes, así evitando las irregularidades.

Áreas encargadas del proceso de segregación de funciones

Tesorería: Esta área está implicada en el manejo de recursos monetarios de los recaudos y el coste.

Cartera: se refiere a la participación de admisión, misión y recaudación de cuentas a terceros.

Inventario: es especial en aquellas compañías de producción y distribución, ya que, del manejo de registro y custodia, subordina uno de los activos más importantes de la entidad.

Activos Fijos: Según Pereira (208) es el encargado del Patrimonio de la compañía, entonces del oportuno uso dependerá el patrocinio y patrimonio de la empresa.

Nómina: en esta fase se emplea la selección e incorporación del personal. Se garantiza contar con talento humano idóneo, además reconoce completamente responsabilidades de incorporación de descubrimientos.

Contabilidad: Facilita obtener la información actual y fiable sobre el estado de la compañía.

Según Rivadeneira (2018) El Sistema de Información Automatizada: este sistema origina que la información se filtre rápido, elude la comisión de equivocaciones y suministra mayor dominio, en la medida que estén segregadas las competencias entre los operadores, validadores, consultores, y aquellos que posean la autorización de cambiar dicha información.

Pasos Preliminares en la Segregación de Funciones

Las personas encargadas de ejecutar un análisis de segregación en la empresa deben llevar a cabo una sucesión de pasos preliminares antes de elaborar un plan:

Según Pascuales (2018) Entendimiento de las responsabilidades del personal: absolver las responsabilidades vigentes del personal y destituir aquellas inapropiadas o las que no son relevantes al puesto. En general todos los riesgos involucrados al usuario final de aplicaciones

financieras son riesgos importantes, por lo que se emplea Segregación de funciones en controles y en monitoreo accesos y honor de sus usuarios.

Definición de responsabilidades apropiadas: Es necesario que se tenga responsabilidades sólo relacionadas a su nivel y posición, en donde se demuestre la ausencia de enfrentamientos de interés dentro de sus funciones.

Evaluar recursos humanos: Siendo uno de los principios más importante es el dominio en el cargo y el saber del personal acerca de sus funciones y responsabilidades. Un empleado que no es capacitado para ejecutar un control tiene que ser colocado en donde se le permita ejecutar un papel destacado según sus aptitudes o autoridad.

Evaluar y aplicar tecnología necesaria: Es necesario que cada aplicación de negocios que se use pueda portar un registro de accesos, estipulaciones y su petición. (Soler,2018)

Control de Ajustes y Descartes

Controles Internos: es un sistema comprendido por el esquema de organización y el grupo de los programas, principios, leyes, procesos, mecanismo de supervisión y valoración acogidos por la empresa, con la finalidad de proporcionar que las operaciones y actividades se ejecuten acorde a las normas constitucionales y legales actuales dentro de las políticas de la entidad.

Según Klus (2019) Define a los Objetivos de Control Interno: custodiar y resguardar los recursos y bienes de la compañía contra cualquier forma de daño, desperfecto, uso inadecuado y actos ilícitos, así como contra toda situación irregular o perjudicial que pudiera afligir, Consumar la normatividad adaptable a la entidad y sus operaciones, Respaldar la confiabilidad y oportunidad de la información, Promover e impulsar el ejercicio de valores de la entidad.

Ajustes de Mermas: A desarrollarse cuando debido al procedimiento productivo se debe descartar el material.

Ajustes de Inventario: Se lo debe realizar en aquellos casos en donde el producto se daña o estropea y su distribución no sería la adecuada.

Descartes y Rechazos: Son todos aquellos componentes y productos los cuales deberían ser desechados sin ser un ajuste de inventario ni un ajuste de mermas.

Sistemas de Gestión

Reducción de costes: Se encamina en un proceso de mejora con cimientos bien estructurados en las bases de la gestión de calidad.

Protección de la marca y de su producción: Favorece a la imagen del producto y excelencia en su calidad. Afianza su posición y puede acceder a mercados exteriores.

Propuestas complementarias de mejora

De acuerdo con Pèrez (2020) la segregación de Funciones en otras áreas de la Empresa: dentro de un esquema estricto de segregación de funciones todas estas ocupaciones tendrían que estar asignadas a usuarios diferentes, de tal manera de imposibilitar cualquier clase de hecho que influya en un fraude para la empresa.

Ventas: dentro de las propuestas de mejora para la empresa tenemos a las ventas como uno de los principales factores a considerar, ya que en este punto el personal que este encargado de dicha función debe ser elegido por recursos humanos con cautela, en ventas se ve reflejado toda la planificación y supervisión. (Santillana,2019)

Logística: es el cúmulo de medios y métodos que posibilitan llevar a cabo la regulación de una compañía o de un servicio. La logística empresarial compromete un determinado orden en el desarrollo que comprometen a la productividad y la comercialización de los artículos.

Finanzas: hace referencia al compromiso que una persona contrae para responder de la obligación de otra persona. El concepto además hace alusión a los bienes.

Recursos humanos: es un departamento que se encuentra en la misma compañía en donde se gestiona aquello que se relaciona con los trabajadores, esto incluye desde el reclutamiento, su selección, contratación, onboarding, alineación, promoción, nóminas y destitución.

Marketing: actualmente se encarga del producto en sí, su valor, entrega, comunicación, tasación, sobre todo saber cuál es la satisfacción que se genera en el cliente o que podría demandar.

Según Ginebra (2019) dice que el marketing es un procedimiento interno de las compañías por el cual se programa con anticipación la forma de incrementar y satisfacer la demanda del artículo y servicios que tienen una finalidad mercantil, por medio de la creación, promoción y distribución física o digital de tales mercancías o servicios.

Estructura organizacional

De acuerdo con Calle J (2022) nos dice que la estructura organizacional de una empresa se transforma en el marco general en que las Actividades son previstas, ejecutadas, vigiladas y monitoreadas, para lograr la realización de la misión y los objetivos planteados. Cada una de las empresas, de acuerdo con su tamaño y el área en que opere, tiene que elaborar su estructura organizacional, considerando estas 4 fases: departamentalización, asignación de funciones, determinación de autoridad y competencias, y relación entre los departamentos.

El planteamiento de una estructura organizacional idónea es la base para la implementación de una segregación de funciones adecuada, ya que permite posibilita las acciones por grupos definidos, establecer departamentos, acordar los cargos y puestos de trabajo, y entablar las funciones, competencias y grados de autoridad. (Soler,2018)

Departamentalización: Se instauran las funciones y se dividen en financieras, administrativas y operacionales.

Asignación de actividades: posterior a dividir las actividades, se establecen los cargos y puestos de labores en cada punto, establecidos por niveles acorde con la responsabilidad y autoridad, consolidando una relación de rango y funcional correcta.

Autoridad y responsabilidades: Se entiende al nivel de compromiso y autoridad de cada oficio, sus funciones y la relación entre los cargos.

Relación entre los departamentos: Entablar las relaciones y comunicaciones entre las secciones para ejecutar las actividades de la entidad convenientemente en pro del desempeño de los objetivos.

Manual de funciones y competencias laborales

Segùn Tello (2020) Cada una de las funciones o puesto de trabajo de la empresa se debe detallar con una reseña específica de los deberes, funciones y responsabilidades que discierne. También, se tiene que determinar las competencias, aptitudes, instrucción y experiencia que se requiere para ejecutar dicho cargo. El trabajador, al recibir su cargo, debe entender los deberes y responsabilidades, el área que se desempeñara, los objetivos del área, así como de toda la empresa, y la forma como su labor y funciones contribuyen con el desempeño de los mismos.

Asignación de usuarios y control de acceso al sistema de información

Soler (2018) menciona que de acuerdo con el sistema organizacional de la empresa y la asignación de los sitios de funciones, así como con la descripción de responsabilidades y roles, los responsables de los trabajadores procederán a suscitar los usuarios y accesos al sistema de información para el progreso de las estipulaciones.

En empresas grandes, la segregación de funciones es un más difícil de aplicar, pero más imprescindible de aplicar. No solo problemas de fraude se generan por falta de una idónea segregación de funciones. Por ejemplo, producto de la mayor cantidad de transacciones realizadas por el mismo individuo se puede dar el cruce de pagos, generando el pago de una factura similar, tal vez del mismo proveedor y con productos parecidos, en lugar de otra. (Perez,2020)

Dinamismo Exitoso de Segregación de Funciones

Para un procedimiento de Segregación de Funciones victorioso, se tiene que tener en cuenta 5 etapas necesarias:

Definición a nivel negocio: Es el reconocimiento de la escalabilidad potencial que posee un determinado procedimiento clave de la empresa, que se traduce en una acción de un riesgo elevado. En ésta fase se entabla una matriz de conflictos con los procedimientos de mayor dominio en el ciclo de comercio.

Definición técnica: Es el mapeo de cada negociación sensible en cada una de las aplicaciones de negocio. Aquí se examina quien da los permisos a los usuarios, y quien investiga constantemente si estos accesos están bien concedidos.

Pruebas: en esta fase es donde se pone a prueba la validez operativa de los controles ejecutados sobre las transacciones sensibles que colisiona en los estados financieros. Por medio de la adquisición de una muestra de eventos correctamente documentada que se puede evidenciar la efectividad en el plan del control. (Rivadeneira 2018)

Mitigación: en este momento la organización acepta el riesgo ante una dificultad de segregación de funciones, pero amenorando este primero por medio de una serie de controles manuales, o una composición de ambos para amenorar el riesgo de desacierto material en los estados financieros.

Remediación: modificación constante de los conflictos de segregación de funciones. Al corregir se puede decidir por rediseñar el desarrollo o redefinir roles de los usuarios responsabilizados en un proceso-control. En ésta etapa es en donde la gerencia demuestra su habilidad en cuanto a la optimización de proceso en los elementos de riesgo y funcionalidad.

Ingeniería de Roles

Según Ruiz (2020) dice que al mencionar la retribución de perfiles a los empleados de la empresa, se permite confirmar que los trabajadores tendrían que tener los mínimos accesos indispensables para el desempeño de sus tareas, sin embargo, dar acercamiento a una compañía con miles de usuarios a nivel operativo consumiría tiempo y recursos valiosos.

Por medio de esta etapa crucial en la segregación de roles se crean controles y equilibrio que se necesita para disminuir el riesgo y obtener un mayor valor de los esfuerzos de cumplimiento de las leyes y regulaciones rentables en la compañía. De la misma manera, los usos de estos métodos de control de acceso enfocados en roles podrán ayudar a las empresas a hacer realidad una serie de beneficios importante.

Marco Metodológico

Método

En este estudio de caso se estableció el método analítico y se observó constantemente cada trayecto de la investigación el cual fue crucial para determinar comportamientos de las muestras analizadas, evaluando los hechos para encontrar soluciones y hallazgo sobre los problemas dados, las herramientas que son fundamentales y permitieron medir cada etapa y proceso, proporcionando el mejoramiento de los procesos que se ejecutan dentro de la empresa “Eslo soluciones y más”, de esta manera con el análisis de los resultados se pudo simpatizar con los objetivos propuestos desde el principio.

Técnicas

Las técnicas establecidas fueron dos, la entrevista es una técnica que se basó en el dialogo o conversación que se obtuvo con el propietario de la empresa para conocer más sobre los temas previamente determinados, de tal manera que obtuvimos suficiente información sobre las falencias que tiene la empresa, la evaluación de factores internos se utilizó para identificar la fortalezas y debilidades más relevantes de la empresa, registrando la información recolectada para crear una base o punto de partida para la realización del análisis respectivo sobre el tema.

Instrumentos

El cuestionario de entrevista son preguntas abiertas utilizadas para investigar y así obtener resultados subjetivos del propietario de la empresa “Eslo soluciones y más”, a cerca de las preguntas establecidas, apuntando las respuestas tal cual las ha respondido el encuestado, obteniendo datos y conociendo la realidad de los acontecimientos. La matriz EFI es una herramienta la cual permitió realizar una auditoría interna para comprender las fortalezas y debilidades de la empresa, de tal forma que se consideró mejoras y un análisis más profundo.

Resultados

Objetivo: Identificar de qué manera se distribuyen las funciones de la empresa, mediante una entrevista dirigida al propietario, para conocer el estado actual de la empresa.

Tabla 1.-

Información de la entrevista.

Orden	Cuestionamiento	Aspectos Relevantes
1.	¿Qué opina sobre las funciones y controles que se dan dentro de la empresa?	Son implementados para minimizar riesgos
2.	¿Por qué cree que los empleados cumplen con las pautas dadas en el manejo de la organización?	Para obtener buenos resultados como empresa
3.	¿Cómo se desarrolla la comunicación de equipos dentro de la empresa?	Falta de comunicación en el trabajo
4.	¿El número de clientes está aumentando o decreciendo?	Aumentando
5.	¿Existe una buena organización de los procesos empleados dentro de la empresa?	Incidentes surgidos no planificados
6.	¿La empresa cumple en informar específicamente a los empleados sobre la responsabilidad y autoridad?	Información respectivas sobre las actividades

Fuente: Propietario de “Eslo soluciones y más”.

Elaborado por: Antonia Evelisa Contreras Jurado

Objetivo: Diagnosticar las falencias de las funciones internas mediante una matriz de EFI, para formular un plan de mejora.

Tabla 2.-

Matriz EFI “Eslo soluciones y más”.

	Factor	Peso	Calificación	Peso ponderado
	Fortaleza			
1.	Calidad de productos y servicios	0,14	4	0.56
2.	Ubicación estratégica	0,13	4	0.52
3.	Empresa confiable para los consumidores	0,14	3	0,42
4.	Personal capacitado en el trabajo	0,12	3	0,36
5.	Domina el mercado en venta de computadores	0,13	3	0,39
	Debilidades			
1.	Escases personal en servicio y atención al cliente	0,05	1	0.05
2.	Falta de un plan de mejoramiento administrativo	0,07	2	0.14
3.	Tardanza en la entrega de los productos	0,06	1	0.06
4.	Falta de estrategias en ventas	0,09	2	0,18
5.	Poca presentación de los nuevos productos	0,07	1	0.07
	Total	1		2.75

Fuente: Propietario de “Eslo soluciones y más”.

Elaborado por: Antonia Evelisa Contreras Jurado.

Discusión de Resultados

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información tal como lo es la entrevista, se desprende la siguiente información, basándose en las respuesta del gerente de “Eslo soluciones y más”, se puede analizar que las funciones dentro de la empresa son parte fundamental, para la disminución de riesgos en toda área que maneja, por la que para el cumplimientos de estas funciones se están llevando una serie de controles donde el propietario evalúa los diferentes procesos, departamentos y áreas de actividad en cuestión de riegos para determinar la eficiencia de los controles existentes.

La evaluación de las áreas también aplica para los empleados que si cumplen con pautas dadas para el buen manejo de la empresa y si estas áreas en las que tienen intervención tienen una buena comunicación, en “Eslo soluciones y más”, la comunicación no está determinada como uno de los propósitos por el cual pierde el trabajo y hace que las diferentes áreas de la empresa no trabajen de manera colaborativa disminuyendo el desempeño laboral, así mismo debe tomar más mejores decisiones, para el aumento de clientes por el buen servicio que brinda.

Por otro lado el desempeño de la organización por parte de los empleados está incumpliendo con normas que hacen que existan una variedad de actividades no planificadas y que la empresa solo este dando actividades al azar a cada uno de ellos, lo que se ha analizado que el propietario no ha desarrollado un manual de funciones estructurado de manera formal que delimite las obligaciones y responsabilidades del personal que ayuden administrar los recursos y procesos, que influyen en el desarrollo organizacional y condicionan el cumplimiento de objetivos que den la posibilidad de evaluar el desempeño de los empleados para que tomen las medidas necesarias y orientado para que puedan llegar a su objetivo propuesto.

En la evaluación de factores internos el resultado de 2,75 nos indica que empresa “Eslo soluciones y más” adquirente de una fuerte posición interna, que le permitirá a la crecer como empresa y en el mercado sin contrarrestar algunas debilidades que le impiden un progreso de buen funcionamiento, no del todo nos indica que las fuerzas internas de la empresa son favorables o desfavorables por que el peso ponderado de las fortalezas es 2,25 contra el 0,50 de las debilidades, la empresa tiene más fortaleza que debilidad lo que indica que cuando el valor total es por debajo del 2,50 la empresa es débil de los factores internos.

Se encontró que dentro de la empresa las dificultades con mayor importancia la escasez de personal en servicio y atención al cliente, mejorar los procesos para poder ayudar con eficiencia a lo que desee adquirir el cliente, la tardanza en la entrega del producto una de las expectativas y experiencias que obtuvo el comprador no fue lo que esperaba y dejan de comprar sus productos y servicios generando bajas ventas de tal manera se debería ejecutar una mejor organización, la falta de un plan de mejoramiento administrativo será necesario implementación de nuevas estrategias y del presente trabajo.

Por otra parte, la poca presentación de los productos hace que los clientes no puedan visualizar y conocer más sobre las nuevas tendencias, con la posibilidad de mejorar la presentación y otros materiales de apoyo para las visitas comerciales, la falta de estrategias en venta el mercado cambia continuamente son muchas variables que influyen en los resultados de las ventas, implementar nuevos métodos o estrategias que permitan generar nuevos ingresos obteniendo la información necesaria para tener un rumbo y una visión a alcanzar para el equipo de trabajo, y poder seguir laborando, continuando con sus propósitos como, empresa brindando un buen servicio a sus clientes.

Conclusiones

La manera en que se distribuyen las funciones de la empresa “Eslo soluciones y más”, son poco satisfactorias debido a que en cada uno de los departamentos se trata de minimizar riesgos mediante controles dentro de la misma pero no toman acción a la hora de realizar varias tareas individuales, por falta de trabajo en equipo y planificación suceden incidentes de mala atención y no se cumplen las pautas dadas sobre el buen manejo de la empresa, además no se mantiene informado a los empleados sobre la responsabilidad y autoridad para estos problemas se reduce el desempeño laboral.

Las falencias de las funciones internas de “Eslo soluciones y más” son: escasas personal en servicio y atención al cliente que conduce a clientes insatisfechos la hora de vender, falta de un plan de mejoramiento administrativo por no dejar bien establecido el grado de importancia de los colaboradores en cada uno de los departamentos la cual no se consideran áreas o departamentos distintos, en cuyo caso no existe un alto grado de coordinación entre ellos para evitar conflictos, tardanza en la entrega de los productos, falta de estrategias en ventas y poca presentación de los nuevos productos.

Las estrategias que permiten mejorar la segregación de funciones de la empresa “Eslo Soluciones y más” son: la mejora continua de sus productos y servicios, implementar nuevas estrategias de ventas y fidelización, contratar personas audaces en sus áreas, dar seguimiento a cada una de la áreas de la empresa, mejorar la atención y servicio al cliente, retomar su organigrama, modificar acciones que permitan la nueva planificación de los procesos administrativos de la empresa, actualizar las descripciones de puestos con las nuevas funciones asignadas.

Recomendaciones

Establecer de manera formal las instrucciones a seguir dentro el proceso de comercialización con la finalidad de que el personal conozca sus responsabilidades a fin de evitar pérdidas económicas.

Proponer ofertas y descuentos para atraer nuevos clientes, aplicando un control interno para definir qué pasos seguir a la hora de vender para evitar pérdida de clientes e inversiones innecesarias.

Diseñar canales de comunicación efectivos entre los departamentos de comercialización y gerencia a fin de que la información sea transmitida a tiempo para detectar los problemas existentes y determinar soluciones conjuntamente.

Diseñar herramientas que le permitan, luego de la implementación de un sistema de control interno, el monitoreo constante de las actividades ejecutadas en el desarrollo de un proceso, para identificar futuros riesgo y poder tomar acciones correctivas y preventivas frente a cada amenaza.

Utilizar índices de gestión para evaluar el desempeño de las actividades operativas de la empresa que contribuyan a la mejora continua.

Referencias bibliográficas

- Fuquene Bogoya Cindy Paola (2019) - *Segregación de funciones de acuerdo con el Control interno organizacional de acción y gestión logística sas.* Disponible: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/7936>
- Lucio M (2019) – *Segregación de funciones.* Disponible: <https://es.scribd.com/document/72723556/SEGREGACION-DE-FUNCIONES>
- Renart Marcos Antón (2019) - *Prevención y gestión de riesgos.* Disponible: <https://www.obsbusiness.school/blog/la-segregacion-de-funciones-previene-el-fraude-de-los-empleados>
- Pereira Carlos A (2018) - *Control interno en las empresas. Su aplicación y efectividad.* Disponible: https://books.google.com.ec/books/about/Control_interno_en_las_empresas.html?id=xM_DDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Santillana Juan R (2019) - *Sistemas de Control Interno.* Disponible: https://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf
- Albert Pascual (2018) - *Segregación de funciones ¿previene el fraude de los empleados?* Disponible: <https://www.obsbusiness.school/blog/la-segregacion-de-funciones-previene-el-fraude-de-los-empleados>
- Calle Juan Pablo (2022) - *Características de un buen sistema de control interno.* Disponible: https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno?utm_term=&utm_campaign=Matriz+de+Riesgos+-+General+-+Julio+2022&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=9508207643&hsa_ca

[m=17802451156&hsa_grp=138377008319&hsa_ad=611541611264&hsa_src=g&hsa_tgt=dsa-19959388920&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=Cj0KCQiAi8KfBhCuARIsADp-A57qrLNv9fYuIiMbj5IvbFg4U3H7fLhjcAJQSgCjHH_2FcIoKYS3VNUaAoFQEALw_wcB](https://www.google.com/search?q=&rlz=Cj0KCQiAi8KfBhCuARIsADp-A57qrLNv9fYuIiMbj5IvbFg4U3H7fLhjcAJQSgCjHH_2FcIoKYS3VNUaAoFQEALw_wcB)

Ruffner Gloria R (2020) - *El control interno en las empresas privadas*. Disponible: <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

Tello M (2020) - *¿Por qué es importante la gestión de accesos y la segregación de funciones en los procesos de negocio?*. Disponible: <https://desafios.pwc.pe/por-que-es-importante-la-gestion-de-accesos-y-la-segregacion-de-funciones-en-los-procesos-de-negocio/#:~:text=septiembre%202021-,%C2%BFPor%20qu%C3%A9%20es%20importante%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20accesos%20y%20la,en%20los%20procesos%20de%20negocio%3F&text=Los%20accesos%20y%20la%20segregaci%C3%B3n,de%20un%20flujo%20de%20proceso>.

Soler A (2018) - *Gestión de Riesgos Financieros*. Disponible: <https://publications.iadb.org/es/publicacion/16307/gestion-de-riesgos-financieros-un-enfoque-practico-para-paises-latinoamericanos>

Ruiz G (2020) - *Segregación de funciones*. Disponible: <https://prezi.com/8mvz0q4yae1m/kick-off-segregacion-de-funciones/>

Ginebra G (2019) - *Segregación de Funciones aplicado en una planta de producción*. Disponible:

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/20387/PFC%20Memoria.pdf>

Pérez J (2020) - *Control de Gestión empresarial*. Disponible:

<https://books.google.com.ec/books?id=06ptFLzbjMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Klus J (2019) - *¿Cómo mejorar el control interno por medio de la segregación de funciones?*.

Disponible: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/como-mejorar-el-control-interno-por-medio-de-la-segregacion-de-funciones>

Rivadeneira M (2018) - *Segregación de funciones*. Disponible:

<http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/xmlui/bitstream/handle/123456789/275/SEGREGACI%C3%93N%20DE%20FUNCIONES%20-%20HERRAMIENTA%20APLICATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

N.1 Carta de autorización



Babahoyo, 24 de febrero del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

En su despacho

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la **EMPRESA "ESLO SOLUCIONES Y MAS"**, RUC N°1204611766001, **UBICADO EN EL CANTÓN VENTANAS PROVINCIA DE LOS RIOS.**

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha autorizado al estudiante **ANTONIA EVELISA CONTRERAS JURADO** de la carrera de Comercio (Rediseñada) de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice su estudio de caso con el tema: **SEGREGACIÓN DE FUNCIONES EN LA EMPRESA "ESLO SOLUCIONES Y MÁS" DE LA CIUDAD DE VENTANAS, PERIODO 2022**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

"ESLO"
SOLUCIONES Y MAS
Direcc. Avda. Velasco Ibarra y Bolívar
VENTANAS LOS RIOS EQUADOR
CEL. 0994220661 TEL. 052-979217

Ing. Favian Espinoza Santillan

C.I: 1204611766

Correo: favianespinoza@hotmail.com

Teléfono: 0994220661

N. 2 Informe de compilatio

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Segregación de Funciones en la empresa "Eslo soluciones y más" de la Ciudad de Ventanas, Periodo 2022

7%

Similitudes

4%

Texto entre comillas

0% similitudes entre comillas

< 1%

Idioma no reconocido

<p>Nombre del documento: Antonia Contreras.docx</p> <p>ID del documento: 9dc7792b9fba6f430c8d55b0fd5e01952bb8860</p> <p>Tamaño del documento original: 44,94 ko</p> <p>Autores: Antonia Evelisa Contreras Jurado</p>	<p>Depositante: Antonia Evelisa Contreras Jurado</p> <p>Fecha de depósito: 28/3/2023</p> <p>Tipo de carga: url_submission</p> <p>Fecha de fin de análisis: 28/3/2023</p>	<p>Número de palabras: 6110</p> <p>Número de caracteres: 41.514</p>
--	--	---

Ubicación de las similitudes en el documento

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.auditool.org/ ¿Cómo mejorar el control interno por medio de la segregación de... https://www.auditool.org/index.php?option=com_content&view=article&id=237:como-mejorar-el-control-interno... 4 Fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (289 palabras)
2	Iaad.com Resumen: Evaluación del control interno Control Interno Contador P... https://www.iaad.com/doc/evaluacion-del-control-interno-pdf-control-interno 2 Fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (42 palabras)
3	Documento: Moran Caso de estudio.docx GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EM... El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
4	www.comunicare.es ¿Qué es el área de marketing: lo que necesitas saber - Comuni... https://www.comunicare.es/que-es-el-area-de-marketing-conoce-todo-el-proceso-e-profundidad/ 7 Fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	PEREZ MARTILLO CRISTOBAL SEBASTIAN.pdf PEREZ MARTILLO CRISTOBAL... El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
2	kpmg.com Segregación de funciones - KPMG Perú https://kpmg.com/pe/es/home/services/advisory/risk consulting/information-risk-management/segreg...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
3	expediteopositorio.utadeo.edu.pe Realización de una segregación de funciones ... https://expediteopositorio.utadeo.edu.pe/handle/20.500.12.010/7936	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
4	desafios.pwc.pe ¿Por qué es importante la gestión de accesos y la segregación de f... https://desafios.pwc.pe/por-que-es-importante-la-gestion-de-accesos-y-la-segregacion-de-funciones...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
5	space.utb.edu.pe Gestión administrativa en la farmacia a medi farm de la parroqui... http://space.utb.edu.pe/instrum/9000/11810/45-UTB-FAR-FARM-000061.pdf.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

(Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.)

- 1 <https://es.scribd.com/document/72723556/SEGREGACION-DE-FUNCIONES>
- 2 <https://www.obsbusiness.schod/blog/la-segregacion-de-funciones-previene-el-fraude-de-los-empleados>
- 3 https://books.google.com/e/books/about/Control_Interno_en_la_empresa.html?hl=es&redir_esc=y
- 4 https://www.personeles.palnet.com/docs/librari.esprovider/Santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1a8ff00004a2a88.pdf
- 5 <https://si.sibb.unmsm.edu.pe/bivir/tual/data/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

31

N.3 Registro único de contribuyente



[Home](#) > [RUC](#) > [Consulta](#)

Consulta de RUC

RUC

1204611766001

Razón social

ESPINOZA SANTILLAN FAVIAN MARCELO

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Nombre comercial

Actividad económica principal VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.

Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad
PERSONA NATURAL	OTROS	SI

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
05/01/2003	23/08/2022		

Agente de retención
SI

N.4 Matriz de consistencia metodológica

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA				
OBJETIVOS ESPECIFICOS	PROCEDIMIENTO	TÉCNICA	INSTRUMENTO	EVIDENCIA
Identificar de qué manera se distribuyen las funciones de la empresa, mediante una entrevista dirigida al propietario, para plantear propuestas en la estructura organizacional.	Recolección de información para elaborar las preguntas que serán utilizadas en la entrevista.	Entrevista	Cuestionario de entrevista	Reporte
Diagnosticar las falencias de las funciones internas mediante una matriz de EFI, para formular un plan de mejora.	Conocer las Fortalezas y debilidades de la empresa para elaborar la matriz	Evaluación de factores internos	Matriz de EFI	Matriz

N.5 Entrevista aplicada al propietario de la empresa “Eslo soluciones y más”.

Orden	Cuestionamiento	Aspectos Relevantes
1.	¿Se están cumpliendo con las funciones y controles dentro de la empresa?	
2.	¿De qué manera los empleados cumplen con pautas dadas para el buen manejo de la empresa?	
3.	¿Cómo se desarrolla la comunicación de equipos dentro de la empresa?	
4.	¿El número de clientes está aumentando o decreciendo?	
5.	¿Existe una buena organización de los procesos empleados dentro de la empresa?	
6.	¿La empresa cumple en informar específicamente a los empleados sobre la responsabilidad y autoridad?	

N.6 Matriz EFI de la empresa “Eslo soluciones y más”

	Factor	Peso	Calificación	Peso ponderado
	Fortaleza			
1.	Calidad de productos y servicios			
2.	Ubicación estratégica			
3.	Empresa confiable para los consumidores			
4.	Personal capacitado en el trabajo			
5.	Domina el mercado en venta de computadores			
	Debilidades			
1.	Escases personal en servicio y atención al cliente			
2.	Falta de un plan de mejoramiento administrativo			
3.	Tardanza en la entrega de los productos			
4.	Falta de estrategias en ventas			
5.	Poca presentación de los nuevos productos			
	Total			

N.7 Red de temas del marco conceptual del estudio de caso.

RED DE TEMAS DEL MARCO CONCEPTUAL DEL ESTUDIO DE CASO				
TEMA: Segregación de funciones en la Empresa “Eslo soluciones y más” de la ciudad de Ventanas, periodo 2022				
VARIABLE	ASPECTO	SUBTEMAS	DETALLE	LIBROS Y AUTORES
Segregación de Funciones	Definición de la Segregación de funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Materialidad - Principio de mínimo privilegio - Transacción sensible - Conflicto de SF - Riesgo - Control Interno - Fraude 		Segregación de funciones de acuerdo con el Control interno organizacional de acción y gestión logística sas. Autora: Cindy Paola Fuquene Bogoya Año: 2019
	Factores que influyen en la segregación de funciones	Actividad de control: Preventivo De detección		Segregación de Funciones Autora: Martha Lucio Año:2019
	Factores que influyen en la segregación de funciones	Aprobación Ejecución Registro		Prevención y gestión de riesgos Autor: Marcos Antón Renart Año: 2019
	Motivación y necesidades	Tipos de impulso		
	Proceso en la segregación de funciones	Autorización Aprobación		Control interno en las empresas. Su aplicación y efectividad Autor: Carlos Alberto Pereira Palomo Año: 2018 Sistemas de Control Interno Autor: Juan Ramón Santillana Año: 2019
		Custodia de bienes		
		Registro de Transacciones		
		Actividad de conciliación / Control		
	Áreas encargadas del proceso de	Tesorería		Segregación de funciones ¿previene el fraude de los empleados? Autor: Albert Pascual Año: 2018
		Cartera		
Inventario				
Activos Fijos				

	segregación de funciones	Nómina		Características de un buen sistema de control interno Autor: Juan Pablo Calle Año: 2022 El control interno en las empresas privadas Autor: Gloria Ramón Ruffner Año: 2020
		Contabilidad		
		Sistema de Información Automatizada		
	Pasos Preliminares en la Segregación de Funciones	Entendimiento de las responsabilidades del personal, Definición de responsabilidades apropiadas, Evaluar recursos humanos, Evaluar y aplicar tecnología necesaria		Gestión de Riesgos Financieros Autor: José Antonio Soler Año: 2018
	Controles Internos: Control de Ajustes y Descartes	Ajustes de Mermas		¿Por qué es importante la gestión de accesos y la segregación de funciones en los procesos de negocio? Autor: Marlon Tello Año: 2020 Segregación de funciones Autor: Giomar Ruiz Año: 2020
		Ajustes de Inventario		
		Descartes y Rechazos		
	Sistemas de Gestión	Reducción de costes		Segregación de Funciones aplicado en una planta de producción Autor: Javier Ginebra Galofré Año: 2019 Control de Gestión empresarial Autor: Juan Pérez Carballo Año: 2020
		Protección de la marca y de su producción		
		Potenciar la innovación		
	Propuestas complementarias de mejora	Segregación de Funciones en otras áreas de la Empresa		¿Cómo mejorar el control interno por medio de la segregación de funciones? Autor: Javier Klus Año: 2019 Segregación de funciones Autor: Maximiliano Rivadeneira Año: 2018

ANEXO 8.- LINEAS Y SUBLINEAS DE INVESTIGACIÓN APLICABLES A LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

DOMINIO	FACULTAD	CARRERA	LINEAS	SUBLINEAS
<p align="center">Recursos agropecuarios, agroindustriales, ambiente y Biodiversidad.</p>			<p>✓ Desarrollo agropecuario, agroindustrial sostenible y sustentable.</p>	<p>✓ Procesos agroindustriales. ✓ Agronegocios. ✓ Bioestadística</p>
<p align="center">Tecnología y empresa.</p>	<p align="center">Facultad de Administración, Finanzas e Informática.</p>	<p align="center">Ingeniería Comercial. Licenciatura en Comercio.</p>	<p>✓ Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación. ✓ Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control.</p>	<p>✓ Desarrollo local y emprendimiento sostenible y sustentable. ✓ Empresas e instituciones públicas y privadas. ✓ Marketing y comercialización. ✓ Gestión Financiera, tributaria y compromiso social. ✓ Auditoría y control.</p>

N. 9 Taxonomía de Bloom

NIVELES COGNOSCITIVOS					
CONOCIMIENTO	COMPRENSIÓN	APLICACIÓN	ANÁLISIS	SÍNTESIS	EVALUACIÓN
Recordar información	Interpretar información poniéndola en sus propias palabras	Usar el conocimiento o la generalización en una nueva situación	Dividir el conocimiento en partes y mostrar relaciones entre ellas	Juntar o unir, partes o fragmentos de conocimiento para formar un todo y contruir relaciones para situaciones nuevas.	Hacer juicios en base a criterios dados.
Anunciar	Clasificar*	Aplicar	Analizar	Adaptar	Aceptar
Bosquejar	Comparar*	Calcular	Asociar	Arreglar	Aportar
Citar	Contrastar*	Cambiar*	Asumir	Cambiar*	Apreciar
Contar	Convertir*	Comprobar	Calcular	Coleccionar	Aprobar
Copiar	Dar ejemplo	Computar	Categorizar*	Combinar	Argumentar
Definir	Describir	Contrastar*	Clasificar*	Compilar	Avaluar
Deletrear	Discutir	Construir*	Comparar*	Componer	Categorizar*
Decir	Distinguir*	Convertir*	Componer	Concluir	Clasificar*
Encontrar	Explicar*	Demostrar	Concluir*	Construir*	Calificar
Enlistar	Expresar	Desarrollar*	Contrastar*	Crear	Comparar*
Escoger*	Identificar*	Dibujar*	Cuestionar	Deducir	Concluir*
Escribir	Ilustrar*	Dramatizar	Criticar*	Definir	Considerar
Etiquetar	Informar	Ejemplificar	Descubrir*	Desarrollar*	Criticar*
Hacer una lista	Interpretar*	Emplear	Desmenuzar	Desenvolver	Debatir
Identificar*	Ordenar	Ensamblar*	Destacar	Dirigir	Decidir
Indicar	Parafrasear	Entrevistar	Dibujar*	Diseñar	Defender*
Leer	Poner en orden	Escoger*	Diagramar	Elaborar	Determinar
Listar	Reafirmar	Estimar*	Diferenciar	Eliminar	Descubrir
Localizar	Reconocer	Extrapolar*	Discutir	Ensamblar*	Disputar
Nombrar	Resumir	Fabricar*	Discriminar	Escribir	Dar importancia
Nominar	Traducir	Ilustrar*	Disecar	Escoger*	Deducir
Mostrar	Revisar	Interpolar	Distinguir*	Establecer	Emitir un juicio
Recitar	Seleccionar*	Interpretar*	Dividir	Especificar	Estimar
Recordar		Hacer uso de	Elegir	Examinar*	Evaluar
Registrar		Manipular	Encuestar	Fabricar*	Escoger
Relatar		Modelar	Ensamblar*	Formular	Explicar*
Repetir		Modificar	Estimar*	Gestionar	Establecer criterio
Reportar		Mostrar	Examinar	Generalizar	Influenciar
Reproducir		Operar	Experimentar*	Hacer	Influir
Rotular		Organizar*	Explicar*	Hipotetizar	Interpretar*
					Juzgar

Parear		Planear*	Extrapolar*	Idear Imaginar	Justificar
Seleccionar*		Practicar	Funcionar	Implementar	Lograr
Subrayar		Preparar*	Inducir Inferir	Inventar	Marcar
Organizar*		Producir*	Inspeccionar	Integrar	Medir Opinar
Duplicar		Programar	Subdividir	Interpretar*	Percibir
Enumerar		Realizar		Maximizar	Premiar
Memorizar		Redactar*		Minimizar	Priorizar
Ordenar		Relatar		Modificar	Probar
Reconocer		Resolver*		Organizar*	Recomendar
Relacionar		Traducir		Originar	Reglamentar
		Transformar		Planear*	Reprobar
		Trazar* Usar		Preparar*	Seleccionar*
		Utilizar		Prescribir	Significar
		Esbozar		Proponer	Valorar
		Solucionar		Producir*	Valuar
				Reconstruir	Atacar
				Resolver*	Elegir
				Reunir	Predecir Otorgar
				Suceder	puntaje Apoyar
				Suponer	
				Teorizar	
				Trazar*	
				Recopilar	
				Redactar*	
				Sintetizar	

* Verbos que se pueden aplicar en otros niveles cognoscitivos.

CRÉDITOS:

Ciencia y Técnica administrativa (CyTA), 2006. Curso: Desarrollo de software educativo: aprendiendo en Internet. Recuperado en Septiembre de 2006 en: <http://www.cyta.com.ar/elearn/wq/bloom.htm>

EDUTEKA, Tecnologías de Información y Comunicación para Enseñanza Básica y Media(2003).

Taxonomía de Bloom. Recuperado en Septiembre de 2006, de:

<http://www.eduteka.org/TaxonomiaBloomCuadro.php3>.