



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO 2021 – OCTUBRE 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A) COMERCIAL

TEMA:

**CALIDAD EN EL SERVICIO DEL FONDO DE CESANTÍA DEL MAGISTERIO
ECUATORIANO DEL CANTON BABAHOYO**

EGRESADA(O):

FREDDY JAZMANI TORRES ALVAREZ

TUTORA:

ING. COM. LORENA ISABEL MUÑOZ OVIEDO, MAE

AÑO 2021

Resumen

El presente estudio de caso se enfocó en determinar la Calidad en el Servicio del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano con los afiliados, esta investigación cuenta con la variable de calidad, la cual será analizada a lo largo de esta investigación.

Como objetivo principal de la investigación fue Analizar la Calidad del Servicio en la empresa Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano. La metodología utilizada para esta investigación fue de tipo deductivo-inductivo, el cual por ser un documento probatorio de examen complejo y por ser poco extenso se tomó varias opiniones de usuarios, y la opinión del objeto de estudio, en este caso a la administrativa de dicha institución.

Como resultado de este estudio de caso se obtuvo varias conclusiones, logrando poder identificar las anomalías que se presentan en la calidad de servicio brindado dentro de la empresa, algunas de estas conclusiones se enfocaron en mejorar los procesos para que existan un estándar de calidad.

Palabras Claves: Calidad, Institución, Administración, procesos, estándares de calidad.

Abstract

This case study focused on determining the Quality in the Service of the Ecuadorian Teaching Unemployment Fund with the affiliates, this research has the quality variable, which will be analyzed throughout this research.

The main objective of the research was to Analyze the Quality of the Service in the Ecuadorian Teaching Unemployment Fund company. The methodology used for this research was of a deductive-inductive type, which, because it was an evidential document of complex examination and because it was not very extensive, several opinions of users were taken, and the opinion of the object of study, in this case to the administration of said institution.

As a result of this case study, several conclusions were obtained, being able to identify the anomalies that occur in the quality of service provided within the company, some of these conclusions focused on improving the processes so that there is a quality standard.

Keywords: Quality, Institution, Administration, processes, quality standards.

INTRODUCCIÓN

Esta Institución que se encuentra en la ciudad de Babahoyo, ubicado en las avenidas 5 de Junio entre 9 de noviembre y Ricaurte, lleva de nombre Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, esta empresa de carácter privado nació en el año 1991, en el mes de Septiembre 25, se constituyó al realizar la primera Convención donde participaron representantes de diversas provincias, misma que fue aprobada mediante el Primer Estatuto del F.C.M.E y lo cual también se eligió el primer Directorio Nacional. Por otro lado se elige a FIIanbanco para que sea el ente que administre los recursos del F.C.M.E, actualmente el Presidente del Consejo de Administración lo preside el Tecnólogo Marlon Tenecela.

Este trabajo de caso se refiere a la calidad en el servicio del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano del Cantón Babahoyo haciendo énfasis en la calidad de servicio que se brinda a los afiliados, donde lo que se busca es garantizar la satisfacción y necesidades del usuario, misma que es de relevancia institucional, con el fin de obtener una alta productividad y un merecido reconocimiento a nivel nacional que beneficie a los afiliados de esta reconocida institución.

La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, porque los usuarios son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología. La calidad de servicio como su nombre lo menciona, éste se deriva del concepto calidad, entendida ésta como la experiencia o la satisfacción que el usuario lleva de la empresa.

Este trabajo investigativo tiene el enfoque en el desempeño deficiente en la atención al usuario, lo que provoca que éstos sientan malestar y por ende exista un déficit en la calidad del servicio.

Esta investigación tiene como objetivo encontrar las falencias que han provocado que esta institución se vea afectada por la precaria calidad de atención que se brindan al usuario. Identificados los factores en la gestión de la administración que no están contribuyendo a alcanzar un servicio de calidad, implementar las correcciones sugeridas para reactivar la productividad de la institución y utilizar al máximo el recurso humano.

La línea de investigación de este estudio de caso es sobre la gestión administrativa, el método que se utilizó para la realización de este proyecto fue el inductivo, el cual permite identificar las anomalías en cuanto a la calidad de servicio brindado en la institución en estudio. Las técnicas empleadas fueron la entrevista, misma que se aplicó a la administrativa del FCME y las encuestas se aplicó a partícipes que reciben el servicio.

Desarrollo

El Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano es una institución privada sin fines de lucro, que brinda prestaciones solidarias y servicios financieros, comprometidos a cumplir los requisitos, satisfacer las necesidades y expectativas de los partícipes, con tecnología y herramientas innovadoras que garanticen la operación eficiente y eficaz de los procesos, con un enfoque a la mejora continua.

El Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano Los Ríos de la ciudad de Babahoyo, podemos notar la importancia que tiene la calidad del servicio en el área administrativa, donde realmente se puede notar la necesidad de esta herramienta porque para ser productivos y brindar un buen servicio se necesita tener una excelente comunicación con cada uno de los empleados dentro de la empresa y mucho más con los usuarios que llegan día a día a las oficinas.

Según (Giese & Cote, 2019) se comprende que la calidad de servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieren gozar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe.

En este sentido toda institución ya sea esta pública y privada debe trabajar con un enfoque el cual brinde un servicio de calidad, para lo cual éste debe tener una armonía en cuanto a la organización y distribución racional de funciones, para que exista una satisfacción general de los usuarios que consumen este tipo de servicios.

Es importante analizar situaciones que ayuden a mejorar la calidad del servicio, como por ejemplo, incluir actividades que ayuden motivar al empleador a mejorar el servicio que brinda a los partícipes, por lo cual se requiere de manera inmediata tomar otras alternativas para que la empresa no se vea afectada.

Por otro lado es importante lo que menciona Según (Suerlo, 2019) desde ya hace años atrás en el mundo de la industria la confiabilidad fue y es importante porque dentro de ello siempre se aplicó en los servicios, productos, sistemas y procesos donde cada entidad tenía que procrear beneficios a corto, mediano y largo plazo, siendo una capacidad donde ello impactaría directamente sobre los resultados de la entidad.

Lo que menciona este autor es que ya hace varios años han aplicado a las empresas la confiabilidad como parte esencial dentro de los servicios y procesos, lo cual esto es medible y genera beneficios a corto, mediano y largo plazo, lo cual esta confiabilidad se ve directamente enfocada en los resultados de las empresas.

Según (Maguiña, 2018) dice que las expectativas se relacionan a experiencias ya vividas anteriormente sin embargo las expectativas casi rara vez se cumple según tenga razonado ya que si tiene una expectativa alta en una publicidad o por recomendación si los anuncios son muy buenos los consumidores estarán con expectativas altas.

El autor en su investigación menciona que las expectativas no son más que las experiencias que los usuarios adquieren mediante la atención percibida en una institución, de igual forma que si estas expectativas son bajas puede reducir el consumo de manera significativa de los servicios o productos en dicha institución.

El ser humano siempre se ha visto obligado a mantener relaciones sociales ya sean estas por supervivencia o por seguridad, es por ello que el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, es un ente el cual forman sociedades y que éstas tengan cercanía entre sí, por tanto es necesario que la calidad del servicio sea atractiva para el usuario de esa manera se logra mantener relaciones interpersonales más efectivas y que los partícipes proyecten una buena percepción de la institución de la que forman parte.

Según (Quispe, 2016) desde años anteriores la satisfacción de los consumidores es estudiada en distintos enfoques, antiguamente la satisfacción era estudiada a través de un estímulo ya que desde punto de marketing se ve que las necesidades de los consumidores se dice que la satisfacción es la percepción que tienen ellos en base a la calidad y prestación de servicios.

Esta satisfacción provoca que los usuarios de las compañías o empresas se vayan con expectativas muy altas por la calidad del servicio que les brinda dicha empresa, esta satisfacción es muy fácil medir como son los componentes de la emoción y tiempos de entrega de los servicios y productos y por último el agradecimiento de los servicios brindados por la empresa.

En la actualidad, la satisfacción al cliente se ha convertido en el más grande objetivo de las empresas de cualquier tipo (pequeñas, grandes, nacionales, internacionales, etc), sin embargo no todas la logran y esto influye directamente en todos los departamentos de la empresa u organización. (Muñoz, 2018)

Existen muchos diversos beneficios que se le otorgan alcanzar exitosamente la satisfacción al usuario, cada uno de ellos son importantes para que haya armonía en la empresa y se pueda brindar una calidad de atención.

La calidad de servicio juega un papel muy importante dentro de la institución y en todos los ámbitos cotidianos desde una tienda hasta una reconocida empresa, todo ese sistema se lo denomina un sistema dinámico, por lo cual la comunicación debe ser fluida entre todos los que conforman la empresa para que exista un ambiente de paz y armonía laboral, no obstante la tecnología en parte ha favorecido a las instituciones, la llegada de páginas web, el internet y comunicación satelital ha mejorado la comunicación, pero también del mismo modo se ha visto afectado ya que no se mantiene una línea de comunicación efectiva lo cual produce un declive en la calidad del servicio brindado.

Según (Vargas, 2018) en la revista publicada hace mención que la “percepción fue de suma importancia desde las últimas décadas y llego a ser visto de mala forma porque la percepción se puede decir que es algo subjetivo”. La percepción es el conjunto de actividades y procesos, todos ellos relacionados con los sentidos los cuales obtenemos diversas informaciones acerca de nuestro entorno, en este sentido todo lo que se brinda dentro del Fondo de Cesantía, los usuarios pueden medir la calidad del servicio mediante el trato que mantuvo con las personas que laboran allí.

La calidad del servicio dentro de una institución es clave para lograr el éxito deseado, esto se convierte en una necesidad de toda empresa puesto que es la actividad que mueve al usuario, es preciso mencionar que manteniendo una calidad de servicio se

logra mantener una estabilidad en el ambiente laboral y se logra elevar el estatus en el desarrollo de los procesos profesionales.

Según el autor (García, 2017) “La comunicación empresarial o corporativa es aquella que se realiza de modo organizado por una empresa y va dirigida a las personas y grupos del entorno social donde realiza su actividad”. La comunicación es primordial en toda institución, ya que dentro del ambiente laboral deber existir la armonía entre la organización y las funciones otorgadas, de ese modo existe una comunicación integral.

Al mencionar al Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, se piensa en la unidad laboral por todas las personas que la representan, sin embargo existen singularidades que provocan que no haya esa coalición de la calidad del servicio que se brinda al usuario.

Es por ello que dentro del ámbito laboral la comunicación conlleva a expresar mensajes ya sean estos verbales y no verbales, mismos que inmersos en el plan estratégico es necesario relacionarlos, puesto a que toda relación humana es la interacción de unos con los otros y así logran la armonía que se necesita.

Por otro lado, para (Castro & Moros, 2016) enfatizaron que es “importante que las organizaciones (de bienes y servicios) tome la calidad como una opción a seguir y en la que todas las personas involucradas en el proceso productivo deben participar, no como una imposición de la dirección”. El Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano de la ciudad de Babahoyo, la calidad del servicio no está llevando el proceso que éste debería

para poder lograr una mejor convivencia, se requiere una mayor importancia ya que a lo largo del tiempo esta falencia se verá reflejada en el triunfo empresarial.

El Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano lograría un mejor desempeño siempre y cuando exista una sinergia entre el área interna y la externa, en cuanto a las directrices que desde un ente superior da al administrador, como por ejemplo; es necesario organizar al talento humano, ayudara a la difusión de las metas, una mejor motivación para mejorar el desempeño laboral adecuado.

Manteniendo un buen desempeño laboral dentro de una empresa se logra mantener resultados notorios, (Vaquero, 2018) indicó que “la finalidad de la calidad de servicio es dar lo que el consumidor/cliente espera recibir por un producto o servicio”. En este sentido, sólo de esta manera el cliente estará satisfecho con lo que ha consumido

Según (González & Arciniegas, 2016) enfatizaron que la “calidad del cliente se refiere a las expectativas que el cliente tiene sobre un producto o servicio, con el propósito de que el producto le satisfaga la necesidad, la expectativa o el deseo”. En este caso los usuarios del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, varios de ellos no se sienten satisfechos por el servicio que se les brinda, pero debemos tener en cuenta que no siempre el usuario tiene la absoluta verdad, es por ello que esta investigación está enfocada en identificar las anomalías que se encuentran dentro del F.C.M.E.

Este estudio de caso tiene fundamentos primordiales como lo son; las relaciones interpersonales mismas que son la fuente de la satisfacción que el usuario se lleva de la institución, el vínculo y la empatía que nos ayudan con la sinergia. (Berdugo, Barbosa, &

Prada, 2016) Señalaron que “ofrecer servicios de calidad se ha convertido en una necesidad dada la gran variedad de alternativas disponibles que tienen los clientes”. La calidad de los servicios es la parte fundamental de toda institución sin ella, no tendría razón de ser dicha empresa.

El control de calidad incluye técnicas y actividades operacionales destinadas a mantener bajo control un proceso y eliminar las causas que general comportamientos insatisfactorios en etapas importantes del ciclo de la calidad (espiral de calidad), para conseguir mejores resultados económicos (Carrasco, 2018).

El Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano de la ciudad de Babahoyo, no es supervisado o no cuenta con un control de calidad el cual permita analizar y posteriormente desechar procesos insatisfactorios, toda institución debe contar con estos procesos ya que son los evaluadores del servicio que le brindan a la comunidad.

No se puede dejar de analizar estas variables ya que influyen mucho en los trabajadores, al ejecutar estos procesos es necesario transformar la percepción de calidad que el empleado tiene con el usuario que se acerca a las oficinas.

La calidad del servicio generalmente se refiere a la comparación de las expectativas del servicio de un cliente en lo que respecta al desempeño de una empresa. Una empresa con un alto nivel de calidad de servicio probablemente sea capaz de satisfacer las necesidades de los clientes y al mismo tiempo seguir siendo económicamente competitiva en su respectiva industria.

El tener un ambiente laboral armónico determina una vía triunfante hacia el éxito por lo que se requiere que la institución mejore su calidad del servicio y así ser agentes de cambios que proyecten del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano en la ciudad de Babahoyo lo que ha venido siendo siempre, una institución reconocida por las prestaciones y servicios que brinda. (Fondo de Cesantia del Magisterio Ecuatoriano, 1991-2020)

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el cual interactúa. En la actualidad, cambios en el esquema empresarial mundial, como la globalización, conducen a que la calidad deje de tener el contexto de boom o moda que se percibía en años anteriores, para convertirse en una herramienta para la toma de decisiones de obligatorio manejo en cualquier organización que pretenda asegurar su sostenibilidad en el tiempo. (María Constanza Cubillos Rodríguez, 2009).

En la década de 1980, se tomó plena conciencia de la importancia estratégica de la calidad, de su mejora y de la satisfacción del cliente, con lo que se empezó a publicitar lo hecho en Japón; además, muchas empresas y organizaciones del mundo occidental iniciaron sus programas de gestión de la calidad total como una acción estratégica para mejorar su competitividad. También se publicó una amplia y variada literatura sobre la administración de la calidad total y sus herramientas. (Pulido, 2010)

Por otro lado, el rendimiento laboral es uno de las concepciones primordiales para cualquier proceso económico de una organización, sobre todos en las grandes empresas,

este es un indicador para medir la utilización de los recursos que brinda la empresa, haciendo una utilización óptima de los recursos, esto se convierte en una mejor calidad y cantidad del servicio y conseguir que esos recursos sean utilizados para mucho más personas (Muñoz & Lopez, 2017).

(Muñoz & Lopez, 2017) Indica que: Para que una empresa surja es necesario analizar todos los procesos que éste conlleva, la gestión sobre la calidad y la productividad en el caso del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, un brindar una buena atención al usuario, obteniendo una buena gestión en la calidad del servicio automáticamente la productividad de la empresa se verá beneficiada.

Conclusiones

Se concluye que los afiliados o usuarios del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano perciben que en las oficinas de la ciudad de Babahoyo deberían implementar más Talento Humano para la atención al usuario, ya que únicamente cuentan con una Administrativa la cual por la demanda que esta institución tiene no se abastece por lo cual existe incomodidad por parte de los afiliados.

Por otro lado se concluye también que existen procesos que por la complejidad del caso requieren de mucho más tiempo, mismo que muchas veces los usuarios distinguen esta tardanza como mala calidad en el servicio.

Otros de los inconvenientes encontrados en la atención al cliente dentro del F.C.M.E es que no existen parámetros de medición en la calidad de servicio, lo cual es necesario en toda empresa para de esa forma evaluar el desempeño laboral de los empleados y en el caso de existir anomalías en el servicio hacer los correctivos de manera precisa, sin verse afectado tanto a los usuarios como los empleados de la institución.

Por todo lo mencionado anteriormente la administrativa del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano en la ciudad de Babahoyo asegura que por su parte realizará cambios en cuanto a la atención al usuario, pero para ello indica que es necesario que la empresa como tal debe aplicar nuevos métodos para el crecimiento de la empresa.

Bibliografía

Berdugo, Barbosa, & Prada. (2016). *La calidad en el servicio*.

Carrasco. (2018). *El control de Calidad*.

Castro, & Moros. (2016). *La calidad del Servicio*.

Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano. (1991-2020). *FCME*. Obtenido de FCME:
<https://www.fcme.com.ec/institucion/historia/>

García. (2017). *¿Qué es la comunicación empresarial o corporativa?* Obtenido de
<https://www.agenciasdecomunicacion.org/buenaspracticas/que-es-la-comunicacion-empresarial-o-corporativa.html>

Giese, & Cote. (2019). *Defining Customer satisfaction*. *Academy of Marketing Science*, 1. .
Obtenido de Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

González, & Arciniegas. (2016). *La calidad del Cliente*.

Lopez, & Ponce. (13 de DICIEMBRE de 2017). *RIZOMATICA*. Obtenido de
<http://www.rizomatica.net/aclarando-conceptos-productividad-competitividad/>

Maguiña. (2018). *MagCalidad de servicio y satisfacción del cliente en el BBVA Continental de los Olivos, Lima 2018*. Lima. . Obtenido de Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24956/Magui%C3%B1a_GMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

María Constanza Cubillos Rodríguez, D. R. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e.
Revista de la Universidad de La Salle, 48-80-99.

Muñoz. (2018). *Elementos que conforman la satisfacción al cliente*. Obtenido de
<https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>

PULIDO, H. G. (2010). CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD. En H. G. PULIDO, *CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD* (pág. 383). Mexico: Tercera Edición.

Quispe. (2016). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. Ecuador. Obtenido de Academy of Marketing Science Review*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Suerlo. (2019). *¿Qué es la confiabilidad? Obtenido de Gestión - Tendencias*. Obtenido de <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/calidad-y-confiabilidad.pdf>

Vaquero. (2018). *Finalidad de la Calidad del Servicio*.

Vargas. (2018). *Sobre el concepto de percepción. Alteridades, 4, 47-53*. . Obtenido de Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

ENCUESTADO: Usuarios del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano

OBJETIVO: Identificar la Calidad del Servicio de la empresa Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano

Encuesta:

1. ¿La atención brindada fue oportuna?

SI

NO

2. ¿La espera del Servicio dentro de la Institución fue demorado?

SI

NO

3. ¿La administrativa mostró interés en solucionar su requerimiento?

SI

NO

4. ¿El comportamiento de la administrativa le transmitió confianza?

SI

NO



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

ENTREVISTADA: Administrativa del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano

OBJETIVO: Identificar la Calidad del Servicio de la empresa Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano

Entrevista:

1. **¿Cree usted que es necesario implementar más Talento Humano en el área de Servicio al cliente para mejorar la atención al usuario?**

SI

NO

2. **¿Cree usted que se necesitan mejorar los procesos internos para que servicio sea ágil y oportuno?**

SI

NO

3. **¿Cree usted que la empresa necesita implementar un área para quejas y sugerencias con el fin de ir mejorando la atención al usuario?**

SI

NO

4. **¿Usted cree que la mejora continua de la atención al usuario ayuda a mejorar la productividad empresarial?**

SI

NO



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

PERMISO DE LA EMPRESA

Babahoyo, 24 de Agosto del 2021

Sr(a)

Marcia Marlene Andino Rendón

PRESIDENTA DEL FONDO DE CESANTIA DEL MAGISTERIO ECUATORIANO

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **TORRES ALVAREZ FREDDY JAZMANI**, con cédula de identidad 1205558362, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado CALIDAD EN EL SERVICIO DEL FONDO DE CESANTIA DEL MAGISTERIO ECUATORIANO DEL CANTON BABAHOYO el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente


FCME - Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano
Ejecutivo de Atención al Participante
FCME - Los Ríos

Marcia Marlene Andino Rendón
1205625480



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

REPORTE DEL URKUND



Document Information

Analyzed document	URKUND DEFINITIVO.docx (D113194164)
Submitted	9/22/2021 5:31:00 PM
Submitted by	
Submitter email	ftorresa@fafi.utb.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO /	 3
	Zamora_Busto_Cindy_Liseth_Ingenieria_Comercial_2018.docx	
	Document Zamora_Busto_Cindy_Liseth_Ingenieria_Comercial_2018.docx (D36016203)	
	Submitted by: pijito_yung@hotmail.com	
	Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.orkund.com	
