



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN**

MAYO - SEPTIEMBRE 2021

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**“ASIGNACIÓN DE FUNCIONES EN TIEMPO DE PANDEMIA EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA.**

SUCURSAL BABAHOYO”

EGRESADO:

LILIBETH DE LAS MERCEDES LEDESMA SEVILLA

TUTOR:

ING. WASHINGTON PAZMIÑO GAVILANEZ, MSC.

AÑO 2022

Resumen

El presente estudio de caso se desarrolló con el propósito de dar a conocer la asignaciones de funciones que se presentaron en la Cooperativa de Ahorro y Credito San Antonio, Sucursal Babahoyo, y la falta de interes por parte de los colaboradores en obtener más conocimientos y que debido a la pandemia en el 2020 se presentaron muchos inconvenientes los cuales fue un factor muy importante para la atención al cliente de la institución se evidenció que el grupo vulnerable en su mayor parte su rendimiento fue eficiente, mientras que el grupo de colaboradores de atención al cliente en la cooperativa le faltó mucho por capacitar aunque muchas de las funciones eran básicas también había muchos reprocesos

Para llevar a cabo el presente caso de estudio se utilizó la técnica de la entrevista a la Fuente directa cómo lo es el jefe de la sucursal mediante preguntas claves que ayudaron a entender la situación que estaba pasando la institución y así poder determinar y resolver los problemas causados ante la emergencia sanitaria covid-19 y así se puedan tomar las acciones respectivas para la capacitación y orientación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio

Palabras claves: asignación de funciones, atención al cliente, reprocesos, capacitación

Abstract

The present case study was developed with the purpose of making known the assignments of functions that were presented in the San Antonio Savings and Credit Cooperative, Babahoyo Branch, and the lack of interest on the part of the collaborators in obtaining more knowledge and that Due to the pandemic in 2020, many inconveniences arose, which was a very important factor for the institution's customer service, it was evident that the vulnerable group, for the most part, their performance was efficient, while the group of customer service collaborators in the cooperative he lacked a lot to train Although many of the functions were basic there were also many reprocesses

To carry out the present case study, the technique of interviewing the direct source was used, such as the head of the branch, through key questions that helped to understand the situation that the institution was going through and thus be able to determine and solve the problems. caused by the covid-19 health emergency and thus the respective actions can be taken for the training and orientation of the staff of the San Antonio Savings and Credit Cooperative

Keywords: assignment of functions, customer service, reprocessing, training

INTRODUCCIÓN

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo se encuentra ubicado en la calle Malecón y Sucre, en la actualidad está cooperativa, tiene una responsabilidad social que apoya el desarrollo de sus socios y especial con los microempresarios con productos y servicios, ofreciendo servicios financieros como apertura de cuentas, cuentas para niñas, pago de servicios básicos depósito a plazo fijo y créditos para aumento de capital, dando atención personalizada con personal debidamente capacitado y microcréditos con facilidades de pago para así ser reconocida a nivel local contando con una infraestructura amplia y cómoda.

El objetivo principal de este estudio de caso es conocer la asignación de funciones en tiempos de pandemia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo., se evidenciaron las principales situaciones que provocaron el cambio de personal a los distintos cargos que no le correspondían por la falta de personal (Grupo Vulnerable) en las asignaciones de funciones en la entidad, y que para poder llegar al objetivo se realizó la investigación descriptiva, la cual permitió el tratamiento y procesamiento de toda la información obtenida en fuentes primarias o secundarias de datos informativos y que se consiguió detectar las falencias que existen dentro de la entidad.

El presente estudio de caso está inmerso con la línea de investigación Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría Y Control, y orientado hacia la sublínea de Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, debido a que este trabajo está relacionado con la asignación de funciones para la satisfacción de los usuarios de una institución privada, además permitió conocer las diferentes situaciones que atravesó la entidad como la ineficiente atención de los colaboradores por la falta de conocimientos y capacitación.

El método de investigación que se aplicó fue la investigación de campo, la misma que permitió la observación directa del problema, por medio de la ejecución técnica de investigación, que fue la entrevista, que está integrada por preguntas precisamente organizadas para la Gerencia de la Cooperativa, con el objetivo de adquirir la mayor cantidad de información sobre las asignaciones de funciones en tiempo de pandemia en Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo.

DESARROLLO

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo, es una Agencia que fue aperturada para prestar sus servicios financieros a todo la población y cantones aledaños cuya matriz se encuentra en el Cantón Montalvo, tiene como objetivo financiar a sus socios y demás grupos interesados a través de sus diversos productos y servicios que ofrece dentro de la provincia de Los Ríos, como depósitos, retiros, pago de cash management, pago de servicios básicos general, microcréditos, brindando sus servicios en horario de lunes a viernes de 08:30 a.m. a 16:00 p.m.

La emergencia sanitaria que invadió a todo el mundo hizo que muchas empresas se vieran de diferentes maneras, entre ellas la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo, pues, su atención al cliente era netamente física causando que sus clientes se vean afectados por la falta de información para el uso de cajeros automáticos y se ocasionaron en tiempos de pandemia filas largas que actualmente sigue siendo prohibido la aglomeración para hacer algún depósito o retiro por lo que cuando se les hablaba a los clientes para que por favor tengan una distancia y usen las medidas de bioseguridad salían enojados muchas veces o hacían caso omiso a lo que se les indicaba, adicional a esto como no había un horario extenso para la atención al cliente estos se aglomeraban por lo que causaba muchas molestias por parte de los cliente

Las medidas de bioseguridad es un conjunto de normas, medidas y protocolos que son aplicados en múltiples procedimientos realizados en investigaciones científicas y trabajos docentes con el objetivo de contribuir a la prevención de riesgos o infecciones derivadas de la exposición a agentes potencialmente infecciosos o con cargas significativas de riesgo biológico, químico y/ físicos, como por ejemplo el manejo de residuos especiales, almacenamiento de reactivos y uso de barreras protectoras entre otros. (Bertocchi, 2020)

Debido a las disposiciones dadas por el Comité de Operaciones de Emergencia (COE) cantonal, hubo la disminución del personal pues, tuvieron que salir por grupo vulnerable las mujeres que estaban en estado de gestación, las lactantes, las personas con discapacidad, las personas que trabajaba de tercer edad, incluso las personas que padecen de las enfermedades congénitas, entonces por eso existió menos personal para la atención,

no contaban con todos los funcionarios completos porque tuvieron que ir a laborar desde casa haciendo teletrabajo y aportando pero en otras áreas y no en las áreas a las que con regularidad fueron asignados, según el autor Serna, (2018) define que: “El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo en tiempo de pandemia tuvo muchas fallas en el problema de la Red, se cayó el sistema y tuvieron muchos inconvenientes reportaron afectaciones en las cuentas contables de valores altos, reclasificaron mediante contables debido a que se encontraba en otras cuentas realizaron una búsqueda muy detallada a que pertenecía cada valor donde eso ocasionó más retraso, malestar, carga de trabajo al personal incluso como no tenían conocimiento de lo que se estaba realizando ya que no pertenecían al cargo, en sí fue más demorado todo por el problema de la Red y no pudieron retomar el sistema rápidamente.

(Zapata, 2018)) dice que cuenta contable “es la reunión de todos los valores referentes a una misma persona o asunto bajo epígrafe apropiado. En la cuenta se registran los aumentos y disminuciones que sufren los elementos del Activo, Pasivo, Capital, Ingresos y Gastos”.

Existe poco conocimiento del cliente en el manejo de los canales alternativos ya que la Cooperativa tenía antes de la pandemia todos los canales alternativos para que los clientes puedan hacer más fácil sus transacciones como son: los cajeros automáticos, la App San Antonio donde pueden realizar depósitos, retiros, transferencias, pago de servicios básicos, pago de tarjetas, consulta de movimientos, impresión de certificados de depósitos, certificados bancarios, para así evitar acudir a la Institución

Así también (Rondon, 2017) manifiesta que los canales alternativos son “Maneras alternas de interactuar con los clientes más allá de los canales tradicionales, permitiéndoles realizar sus transacciones habituales en forma automática, programada o remota para obtener información o cualquier otra necesidad financiera de una manera más rápida y sin tener que dirigirse a una entidad o sucursal bancaria”

De acuerdo a lo que se referencia en el punto anterior de la falta del personal, la Institución tuvo que reubicar al personal que se quedaba en la agencia a los cargos donde a los que le pertenecía del grupo en o vulnerable, en este caso qué pasó con el proceso ya que muchas de las personas y por no decir en su mayoría no tenían el conocimiento para realizar los procesos que el cliente necesitaba entonces se ingresaban mal el requerimiento y eso conlleva un proceso, demoraba el tiempo de solución al cliente causado una molestia porque no era en el tiempo estipulado y tenía que volver a ser ingresado de acuerdo algún requerimiento que el cliente iba a solicitar.

Mariño, (2019) define que el Reproceso es “Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.”

El hecho de la ausencia del personal y fueron asignados a otras funciones a las que ellos no pertenecían, se tuvo que retroalimentar constantemente, envío de circulares de todos los procesos que se realizaba pues hubieron muchas quejas por parte de los clientes donde no tenían una solución en el tiempo que representa cada requerimiento o cada reclamo que se presente en la agencia todo esto conlleva a que el personal en cada requerimiento preguntaba cómo se debe ingresar o que se debe hacer para atender al cliente de la mejor manera

Según (Littlewood, 2015) considera como retroalimentación “Aquella clase de información que proporciona al estudiante conocimientos directos que puede utilizar tanto en su desempeño actual como en el esperado”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo, no cuenta con una infraestructura para que pueda acoger a los clientes de acuerdo a las resoluciones dadas por el COE cantonal que tienen que tener el distanciamiento de cada persona de 2 metros, entonces los clientes estaban esperando en la parte de afuera y habían días que el sol era muy fuerte o las lluvias, todo eso era un malestar para ellos reclamaban de que los hagan pasar y no se daban cuenta del peligro de que podían tener al momento de acercarse y como institución podría tener un llamado atención, una multa por no cumplir con los procesos de bioseguridad que el COE ponía para cada entidad financiera.

(Alles, 2017) define que “las infraestructuras físicas físicas constituyen instalaciones públicas que unen partes de la ciudad y proporcionan los servicios básicos que la ciudad necesita para el funcionamiento, como la red de caminos y servicios públicos.”

Existía pocos equipos electrónicos o tecnológicos dentro de la entidad, de acuerdo con (Yousaf & Ikramullath, 2020) los equipos tecnológicos “sirven para optimizar procesos, tiempo, recursos humanos; agilizando el trabajo y tiempo de respuesta”, para que así el personal pueda tener más ágil la entrega tanto de habilitantes que son las tarjetas de débito, la entrega de certificaciones bancarias, los certificados de depósito, por lo que la cooperativa como contaba con pocas impresora y con tantos documentos que muchas veces se imprimía estas se quedaban trabadas y es ahí donde existe el colapso, pues se tenía que enviar a reparación entonces eso también causa malestar.

Debido a las instrucciones dadas por el COE cantonal en tiempo de pandemia existían muy pocas horas para laborar en el horario de 8:00 am a 12:00 Pm cuando era semáforo en rojo y la entidad nunca dejó de laborar pero si tenían poco tiempo para realizar tanto las funciones con el cliente externo como del cliente interno, el cliente externo son todas las personas que vienen a realizar depósitos y retiros las transacciones suyas y el cliente interno son todos los funcionarios que laboran en la institución como es el imprimir reportes si se dañó algún equipo enviar para el técnico no se daba el tiempo para poder tener listo todo el trabajo que normalmente se hacía de ocho 8:00 a 16:00 pm.

Según (Castillo, 2017) “La jornada de trabajo es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado.”

En tiempos de pandemia la entidad bancaria no tenía actualizada su publicidad no emitía mucha publicidad a sus clientes como en correos electrónicos, mediante la web, redes sociales, mediante la televisión no tenían la publicidad que la entidad necesitaba para ser conocido de todos los canales alternativos que tiene la Institución Atms, cajeros automáticos y la App San Antonio, para facilitar a sus clientes las transacciones que deseen realizar y no acudir a la institución y evitar aglomeraciones con las personas y así evitar un posible contagio.

Kotler & Armstrong, (2017) autores del libro "Fundamentos de Marketing", definen la publicidad como "cualquier forma pagada de presentación y promoción impersonal de ideas, bienes o servicios por un patrocinador identificado"

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información tal como la entrevista, se desprende la información, cuyos aspectos más relevantes proporcionados por las unidades de observación, se detallan a continuación y son estos datos los que han servido de base establecer conclusiones válidas:

Tabla # 1

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cómo se realizaron las asignaciones de funciones a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo en tiempo de pandemia?	De acuerdo al grado en que las necesita cada cargo y al propósito estratégicos que tiene la entidad teniendo concordancia con la misión, visión y los valores
2	¿Cómo afectó el poco personal en la entidad la atención al cliente?	No tener el conocimiento adecuado de las funciones ocasionando reprocesos
3	¿Los colaboradores de la entidad tuvieron el conocimiento óptimo para la atención al cliente en el cambio de funciones?	No debido a la falta de interés de superación y conocimiento,
4	¿Cómo se garantizó el comportamiento ético en la atención al cliente de parte de los colaboradores?	Debido a que es una calificación individual y agencial que se obtiene cada año, se emiten sanciones ya que para toda institución o empresa el cliente siempre tiene la razón y es el más importante del negocio

5	<p>¿Cuándo el área de control interno de la empresa realizó sus matrices y encontró irregularidades como fue sancionado el nuevo colaborador?</p>	<p>De la misma manera que fuera sancionado el colaborador que pertenece a ese cargo</p>
6	<p>¿Los colaboradores estuvieron predispuestos al cambio abrupto del cual sufrieron en la pandemia?</p>	<p>Si pese a poder realizar reprocesos ya que eso es una calificación directa al File de cada uno de los colaboradores y por ende de eso depende de seguir siendo parte de la Institución.</p>
7	<p>¿Qué funciones realizan los colaboradores que pertenecieron al grupo vulnerable y estuvieron laborando desde casa?</p>	<p>Actividades de recuperación de cartera vencida</p>
8	<p>¿De qué manera fueron supervisados los colaboradores de la entidad que laboraron desde casa?</p>	<p>Mediante una herramienta y enviando reportes de la gestión realizada.</p>

Fuente: Entrevista aplicada al jefe de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio
Elaborado por: Lilibeth Ledesma Sevilla

Análisis: en la entrevista realizada al jefe de agencia de la cooperativa nos dio a conocer que mucho de los retrasos y reprocesos con los colaboradores en el momento de asignación de funciones se debía a que no tenían conocimiento de los procesos que se realizaban en los demás departamentos dentro de la cooperativa, pues se sentían cómodos en su puesto de trabajo y también por la falta de interés profesional en obtener más conocimiento, el miedo por desarrollarse en el entorno social ocasionando que los colaboradores sean menos eficiente en los puestos asignados.

CONCLUSIONES

Se conoció de la asignación de funciones en tiempos de pandemia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo las mismas que fueron creadas de acuerdo a la visión, misión y valores de la entidad, no hubo modificaciones en dichas asignaciones, solo cambios en los procesos, lo que normalmente se hacía una matriz de efectivo de control interno y por la pandemia se enviaban documentos compartidos escaneados para la verificación de las mismas, también se dificultó en la atención al cliente por parte de los colaboradores que pertenecían al grupo vulnerable, ya que se demoraban porque no cumplían las funciones asignadas por falta de conocimiento.

Se evidenció por parte del jefe de la agencia, que no existe compromiso por parte de los colaboradores en inmiscuirse en todos los procesos que la entidad brinda a más de los que le corresponden a su cargo, es decir, no tenían la predisposición para conocer sobre los otros cargo pues la entidad si brinda las herramientas para poder tener dicho conocimiento, es por este motivo que se generaron dificultades a la atención al cliente porque desconocían de la manera que deben proceder para dar solución a los reclamos de los clientes dando más inconvenientes que los que normalmente existían.

Los colaboradores del grupo vulnerable que realizaron sus funciones desde casa realizaban recuperación de cartera vencida y brindaban microcréditos a los clientes, se daba seguimiento al cliente y se tenía una meta específica además los colaboradores eran supervisados por el uso de herramientas tecnológicas en el que se verifica la fecha, hora y lugar en el que se encontraba y que estaba realizando, ya que el gerente general y el jefe de agencia, ingresado al computador por medio de códigos y aplicaciones para así poder verificar que los colaboradores estén realizando los trabajos encomendado según las asignaciones de funciones.

Bibliografía

- Alles, M. (2017). Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias . Argentina: Granica.
- Bartle, P. (2017). SMART: Características de los buenos objetivos. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/98328/D-P12950.pdf>
- Bertocchi, S. (2020). Causas y consecuencias de la Pandemia COVID-19. De la inmovilidad de la humanidad a la circulación desconcentrada de personas. Obtenido de file:///C:/Users/UserPC/Downloads/10244-Texto%20del%20art%C3%ADculo-30724-2-10-20200715.pdf
- Castillo, J. (3 de junio de 2017). Obtenido de <https://doctrina.vlex.com.co/vid/disciplina-laboral-400875786>
- Jarrín, J. (2019). Infraestructuras. Obtenido de <https://eird.org/pr14/cd/documentos/espanol/Publicacionesrelevantes/Recuperacion/6-Infraestructura.pdf>
- Kotler , P., & Armstrong, G. (2017). Fundamentos de Marketing, Sexta Edición. Prentice Hall.
- Labre, A., & San Lucas , P. (2018). Condiciones de trabajo y salud ocupacional en trabajadores de una empresa ecuatoriana gestora de residuos. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, 238.
- Littlewood, D. T. (2015). Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/47068285.pdf>
- Mariño, D. (2019). Relación entre motivación laboral y desempeño apasionado. Obtenido de Trabajo final de grado del Instituto de psicología social. Facultad de psicología. : http://sifp1.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_marino_daniela_30-10-2014.pdf
- Mustafa, G. (05 de 2019). Aprovechando los "Canales Alternos" para hacer crecer su empresa. Obtenido de Sin comillas: sincomillas.com/aprovechando-los-canales-alternos-para-hacer-crecer-su-empresa/
- Randstad. (2020). jornadas laborales y horarios. Obtenido de <https://www.monster.es/orientacion-laboral/articulo/jornada-laboral-y-horarios>
- Rondon, F. (2017). Los sistemas de información en la organizacion . Obtenido de https://elprofejose.files.wordpress.com/2011/10/03_los-sistemas-de-informacic3b3n-en-la-organizacion.pdf.
- Serna, H. (2018). Atencion al cliente. Obtenido de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>

Yousaf, F., & Ikramullath, B. (2020). Recursos Tecnológicos y Productos Tecnológicos.
Obtenido de
[https://sites.google.com/site/tecnologiaeducativamilagro/recursos-
tecnologicos](https://sites.google.com/site/tecnologiaeducativamilagro/recursos-tecnologicos)

ANEXO 1

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO	
TEMA:	Asignación de funciones en tiempo de pandemia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo
PRINCIPALES PROBLEMAS:	1) Filas largas 2) Menos personal para la atención 3) Problemas de red 4) Poco conocimiento del cliente 5) Reprocesos 6) Demora en la solución 7) Clima 8) Falta de equipos tecnológicos 9) Horario laboral 10) Falta de publicidad
VARIABLE A ESTUDIAR:	Asignación de funciones
OBJETIVO DEL TRABAJO	Conocer la asignación de funciones en tiempos de pandemia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	Entrevista al gerente
SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:	Empresas e instituciones públicas y privadas
TÉCNICA A EMPLEAR:	Entrevista
LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	<ul style="list-style-type: none"> • Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones. En O. edición. México, D.F.: McGraw–Hill/ Interamericana Editores.S.A. de C.V. • Bertocchi, S. (2020). Causas y consecuencias de la Pandemia COVID-19. De la inmovilidad de la humanidad a la circulación desconcentrada de personas. • Kotler , P., & Armstrong, G. (2017). Fundamentos de Marketing, Sexta Edición. Prentice Hall. • Mariño, D. (2019). Relación entre motivación laboral y desempeño apasionado. Obtenido de Trabajo final de grado del Instituto de psicología social. • Mustafa, G. (05 de 2019). Aprovechando los "Canales Alternos" para hacer crecer su empresa.
ELABORADO POR:	Lilibeth de las Mercedes Ledesma Sevilla

ANEXOS 2

Objetivo: Conocer la asignación de funciones en tiempos de pandemia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo

- 1. ¿Cómo se realizaron las asignaciones de funciones a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. Sucursal Babahoyo en tiempo de pandemia?**

- 2. ¿Cómo afecto el poco personal en la entidad la atención al cliente?**

- 3. ¿Los colaboradores de la entidad tuvieron el conocimiento óptimo para la atención al cliente en el cambio de funciones?**

- 4. ¿Cómo se garantizó el comportamiento ético en la atención al cliente de parte de los colaboradores?**

- 5. ¿Cuándo el área de control interno de la empresa realizó sus matrices y encontró irregularidades como fue sancionado el colaborador nuevo?**

6. ¿Los colaboradores estuvieron predispuestos al cambio abrupto del cual sufrió en la pandemia?

7. ¿Qué funciones realizaron los colaboradores que pertenecieron al grupo vulnerable y estuvieron laborando desde casa?

8. ¿De qué manera fueron supervisados los colaboradores de la entidad que laboraron desde casa?

Babahoyo, 10 de marzo del 2022

Sr(a)

ING. MIGUEL VALLE

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **LEDESMA SEVILLA LILIBETH DE LAS MERCEDES**, con cédula de identidad **120432055-8**, 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 noviembre 2021 – abril 2022, 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 **ASIGNACION DE FUNCIONES EN TIEMPO DE PANDEMIA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA SUCURSAL BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente



LEDESMA SEVILLA LILIBETH DE LAS MERCEDES

C.I. 120432055-8



San Antonio
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
VISTO BUENO
GERENCIA



San Antonio
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
RECIBIDO
POR: *Lilibeth Sevilla*
HORA: 14:44
FECHA: 22/03/20

Document Information

Analyzed document	CASO DE ESTUDIO LILIBETH LEDESMAS SEVILLA URKUND.docx (D131053580)
Submitted	2022-03-21T17:42:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	lledesmas@fafi.utb.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	wpazmino.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/9776 Fetched: 2022-03-21T18:23:33.5970000	 6
W	URL: https://www.edina.com.ec/sucursales/cooperativa-de-ahorro-y-credito-san-antonio/12327/12/898 Fetched: 2022-03-21T18:23:33.1700000	 1
