



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO 2021 - OCTUBRE 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:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA "MUNDIJUEGOS" SUCRURSAL

BABAHOYO AÑO 2021

EGRESADO:

DARLA JULIETTE CRUZ VITE

TUTOR:

ING. NORA URSULA HUILCAPI MASACÓN

AÑO 2021

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo se basa en la gestión administrativa de la empresa Mundijuegos sucursal Babahoyo, su objetivo principal es definir estrategias que mejoren la situación actual en la que se encuentra la empresa. El método utilizado en esta investigación es el descriptivo que a su vez es de carácter cualitativo y cuantitativo en donde se realizó una encuesta aplicada a los empleados de la empresa MUNDIJUEGOS y una entrevista al Gerente Cesar Gonzales Propietario de la misma. Este proyecto estuvo sujeto a la línea de investigación de gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría, control enmarcado con la sublínea de empresas e instituciones públicas y privadas.

ABSTRACT

The present investigative work is based on the administrative management of the company Mundijuegos Babahoyo branch, its main objective is to define strategies that improve the current situation in which the company finds itself. The method used in this research is descriptive, which in turn is qualitative and quantitative, where a survey applied to the employees of the company Mundijuegos and an interview with the manager Cesar Gonzales, owner of the same. This project was subject to the research line of financial, administrative, tax, auditing, control framed with subline of companies and public and private institutions

Palabras claves

Administración, Estrategias, Capacitación, Solución, Excelencia

INTRODUCCIÓN

MUNDIJUEGOS es una empresa destinada a ofrecer un servicio de experiencia de uso de videojuegos de alta calidad a través de máquinas, ofrece a los clientes una gran variedad de videojuegos y máquinas para todas las edades y de esta manera poder acaparar clientes de todo tipo. La empresa ofrece este servicio a través de tarjetas con un saldo de consumo utilizable en cada una de las maquinas con las que cuenta el local ubicado en el paseo Shopping Babahoyo; los precios varían dependiendo de cada tipo de juego, dando al cliente una amplia gama de opciones a elegir dependiendo los gustos personales.

Este estudio de caso se realiza con el objetivo de definir estrategias que mejoren la situación actual de gestión administrativa dentro de la empresa “Mundijuegos” específicamente en la ciudad de Babahoyo en el presente año 2021, el mismo que está sujeto a la línea de investigación de gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control enmarcado con la sublínea de empresas e instituciones públicas y privadas, tomando en cuenta los procedimientos respectivos realizados en la empresa.

La metodología implementada en este estudio de caso fue el método descriptivo, de carácter cualitativo y cuantitativo, dado que mediante estrategias de gestión administrativa se determina las cualidades positivas y negativas de la empresa. A través de encuestas se cuantifica los resultados positivos y negativos de los empleados de la empresa y como conllevan el trabajo y por medio de una entrevista aplicada al gerente y propietario de la misma para analizar los datos relevantes para poder seguir implementando estrategias o a su vez corregirlas.

En este estudio de caso los resultados encontrados fueron que dentro de su gestión administrativa ha habido obstáculos que se podrían solucionar tales como avería constante de máquinas, ya que las mismas requieren un mantenimiento continuo; la empresa también se ha visto afectada por la pandemia COVID 19, a causa de restricciones impuestas por el gobierno y medidas de Bioseguridad que se deben implementar y estas han visto un efecto negativo por ganancias reducidas; la atención al cliente ha sido bastante criticada por los clientes a consecuencia de un trato muy rustico.

DESARROLLO

Las máquinas se apagan al momento que las personas están jugando o también hacen sonidos inadecuados, generalmente las máquinas se juegan en una velocidad alta y de repente se baja la velocidad, esto puede ser por qué ocurre algún tipo de virus. De manera que existe un estímulo implícito para intentar ganar. La alta velocidad del juego constituye algunos de los elementos más problemáticos respecto a las máquinas, para esto sería bueno que los jugadores sepan que factores se les hace más riesgosos ya que pueden perder el juego de manera más rápida. (Moncada Jiménez & Chacón Araya, 2017)

Hubo mucha pérdida ya que se trabajaba con horarios que los clientes no estaban acostumbrados, al mismo tiempo se atribuyó la reducción de empleo y cierre de locales aumentando pérdidas para la empresa, durante los tres primeros meses de la pandemia los ingresos estaban en cero por que todas las sucursales permanecieron cerradas y causó un gran impacto no solo para el área administrativa sino también para los empleados de las distintas sucursales. Hay que centrarse en las situaciones actuales del planeta, en las habilidades que requiere y en sus nuevas oportunidades, de esta manera nos enfrentaremos a la realidad con nuevas estrategias.

(Watkins, mayo 2018) existen muchos profesionales que desearían buscar algún tipo de solución para que no haya un fracaso en las empresas, pero es imposible que algunas de estas desaparezcan. (Churchill, 1899) indica en una de sus frases célebres que el éxito es aprender y si se fracasa no hay que desesperarse. (Marisol Moreno Angarita, 2011) indica que todos aquellos procesos de pérdida laboral provocan daño no solo para la empresa sino también para los que laboran en ella es por eso que se debe tener estrategias de solución para poder afrontar los diferentes problemas de la misma.

Si una máquina deja de funcionar suele estar más de una semana apagada ya que el técnico reside en la ciudad de Durán y solo existe uno para varias sucursales, también las cajas

cuentan con un dispositivo electrónico que en muchas ocasiones se reinicia o se apaga, de esta manera si el cliente quiere realizar una compra no será posible porque hay que registrar cada venta, esto también provoca pérdidas, (Lobo, Junio 2020) nos indica que si un técnico no revisa adecuadamente las maquinas o los dispositivos electrónicos puede implicar riesgos mayores de avería y estos se van a multiplicar tanto que va a ocasionar algún tipo de desgaste de alguna pieza de cualquiera de estos dispositivos.

Los trabajadores no cumplen con las expectativas de los clientes y en esta empresa existen quejas la mayoría de las veces. El cliente se acerca a caja a realizar su compra y en muchas ocasiones el saludo no es contestado. Esta empresa tiene muchas maquinas modernas y las personas no suelen manejarlas por lo que piden ayuda al trabajador y este actúa de una manera poco amigable. En cualquier empresa la experiencia del cliente es un catalizador de la transformación. Es un impacto directo en la cultura y en todas las partes de un negocio (Crandell, 2006). El cliente tiene un valor en la vida empresarial, que es todo lo que puede gastar. Desaprovechar una venta es insignificante comparado con perder un consumidor. (Tigani, 2017)

El cambio de fichas a tarjetas afectó de manera general, ya que las personas estaban acostumbradas a jugar con fichas y a su vez comprarlas, cada ficha costaba 0,50 CTVS, mientras que las tarjetas la recarga mínima es de \$3, el precio es diferente de manera que aumentó y muchas personas no están en la condición de pagar ese precio. El aumento de la competitividad en los mercados de bienes y servicios, la rapidez en el desarrollo de las tecnologías de información, el aumento de la incertidumbre en el entorno, según (TRASOBARES, 2018) causan que la investigación se convierta en un elemento clave para la gestión, así como para la estabilidad y crecimiento de la empresa empresarial. (Hernandez, 2018)

Este término produce terror en algunos vocabularios de profesionales, produce desequilibrio (Vroey, 2020) en la empresa ya que no existe preocupación suficiente por parte del personal administrativo de la empresa. Se ve afectada la falta de personal como, por ejemplo

técnicos suficientes para la empresa y también alguien que este supervisando constantemente los diferentes locales. Estudios recientes demuestran que el factor más importante de una empresa no solamente se basa en lo económico, sino que el equipo con el que cuenta la empresa sea productivo.

La empresa cuenta con redes sociales, pero están algo abandonadas y no es suficiente solo la publicidad en redes sociales también es importante implementar nuevas estrategias que permitan atraer nuevos clientes como caras pintadas, obsequiarles globos a los niños, esto incitaría más a las familias a visitar el local. (UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR, 2015) Toda empresa tiene que enfocarse simplemente en el cliente para que de esta manera vuelva y quede satisfecho para tener buenos resultados es necesario enfocarse en las promociones, descuentos para que de esta manera conozcan lo que la empresa brinda. (Tigani, 2017) nos dice: Cuesta hasta 5 veces más conseguir un nuevo cliente fiel. Porque para venderle a un desconocido tengo que hacer publicidad, promoción, descuentos, regalos, entre otros.

Existen instituciones que no realizan capacitaciones a sus empleados, si esta no lo hace es posible que existan dificultades en los colaboradores al momento de atender a los clientes. A pesar de no tener un trabajo tan pesado es de suma importancia este punto, ya que el conocimiento de los nuevos puede ser más pobre que el de los antiguos. La atención al cliente es una de las capacitaciones que más se debería tomar en cuenta en las empresas. (LANDIVAR, 2015) indica que para lograr un buen trabajo en la empresa y cumplir con los objetivos es necesario capacitar a los empleados y a todos los que conforman la empresa porque de esta manera se analiza y modifica el comportamiento de los colaboradores.

El paseo shopping Babahoyo cuenta con guardias de seguridad, pero no es suficiente porque el local a pesar de estar en un lugar muy visitado y muy vigilado solo cuenta con un botón de pánico, pero este no es suficiente porque hasta que las personas encargadas llegan, ya los actos de delincuencia se pueden haber dado, se debería implementar Guardias para el local y

contar con cámaras de seguridad. (Watkins, mayo 2018) aconseja que se deben utilizar medidas preventivas de seguridad. El sentido común, nuestra seguridad y la de quien nos rodea nos permite poder fijar medidas preventivas para todos los sectores, que podríamos llamar pautas de convivencia. (Giraldo, 2017) indica que es muy importante la salud y el trabajo en una empresa porque surge como parte del mismo y es necesario que los empleados hagan valer ese derecho.

Mundijuegos es una empresa que necesita constantemente implementar, comprar y renovar máquinas de videojuegos, sin embargo, cuenta con muchas, pero en ciertas ocasiones hacen inversiones inapropiadas que no son necesarias para la empresa, Un profesional En Finanzas debe asesorar en inversiones que se adapten a las necesidades de los clientes mas no generar perdidas. Realizan viajes muy costosos con el fin de comprar una sola máquina y con la pandemia abrieron alrededor de 3 locales teniendo como prioridad rehabilitar primero los demás. En las distintas partes del mundo la mayoría de profesionales financieros deben tomar decisiones que garanticen inversiones adecuadas para los clientes. (Gitman, 2019)

La entrevista fue de suma importancia para poder determinar cómo se encuentra la Gestión administrativa de la empresa. Esta investigación ha permitido conocer cuál ha sido el resultado de trabajos anteriores y cómo se ha llevado a cabo, además de confirmar cuáles son los programas que se han utilizado y las habilidades que posee con cada uno de ellos, sin olvidar que la información recolectada es únicamente de personas internas a la empresa como por ejemplo el gerente, secretaria y Administradores.(Luis Puchol, 2018) indica que una entrevista no es solo un interrogatorio por el contrario es la forma de hacer sentir cómodo al entrevistado entablando una conversación para conocer la situación de la empresa.

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA

Tabla 1 Datos de la entrevista aplicada al gerente

ORDEN	PREGUNTAS	DATOS RELEVANTES
1	¿Por qué cree usted necesario realizar inversiones futuras?	Competencia Exigente en el mercado.
2	¿Cómo se desarrollan las actividades administrativas dentro de la empresa?	Desarrollan Gestiones Contables y control de sucursales.
3	¿Cómo considera usted la comunicación dentro de la empresa?	Existe respeto y laboran con eficiencia y eficacia.
4	¿Por qué cree usted que la empresa busca compromiso con ella por medio de bonos o premios?	Se brindan bonificaciones a empleados para generar interés.
5	¿Cómo maneja las situaciones de pérdidas en la empresa?	Con calma y criterio para buscar soluciones inmediatas.
6	¿Cuáles son los métodos de Gestión adecuados que usted implementa dentro de la empresa?	Personal administrativo suficiente y capacitado.
7	¿Cómo han ido evolucionando las ganancias con respecto a la pandemia?	Ganancias mermadas.

Fuente: Entrevista aplicada al Gerente de la empresa

Elaborado por Darla Juliette Cruz Vite

El Gerente de la empresa Mundijuegos Cesar Gonzales indica a través de la entrevista realizada que aparentemente el orden administrativo va de manera correcta, sus empleados son eficientes con los procedimientos que realizan, pero a su vez no descarta que en muchas ocasiones existen anomalías y para esto trata día a día de que la situación en la empresa Mundijuegos sea exitosa, pero su logro necesita colaboración de todos sus empleados y en este caso se hizo referencia a una de las sucursales de la empresa que cuenta con su sede en Babahoyo, por ejemplo las capacitaciones a los empleados no son muy comunes por lo cual es importante que lo tome en cuenta.

Para poder evaluar la situación de la empresa es importante recolectar toda la información necesaria, saber la opinión de las personas que laboran en la misma, investigar o indagar las características necesarias para llegar a obtener la excelencia empresarial realizando siempre todas las preguntas pertinentes y correctas. También es importante mencionar que la encuesta realizada a los empleados de la empresa mundijuegos se realizó con el fin de recolectar información suficiente que permita conocer cuál es la situación administrativa de Mundijuegos y permita que ellos respondan de una mejora empresarial, ciertos aspectos serán detallados a continuación.

Con la información obtenida podemos observar la importancia de haber realizado una encuesta a sus trabajadores porque así la empresa puede mejorar no solo en el área administrativa sino en todas sus áreas, consiguiendo la captación de los clientes. Se debe recordar que una encuesta se centra en una investigación de carácter descriptiva para recopilar información o datos, sin necesidad de tratar de arreglar o modificar si no con el fin de poder analizar la situación de la empresa.

Al aplicar la encuesta a los empleados de la empresa Mundijuegos se obtuvieron los resultados que se observan a continuación

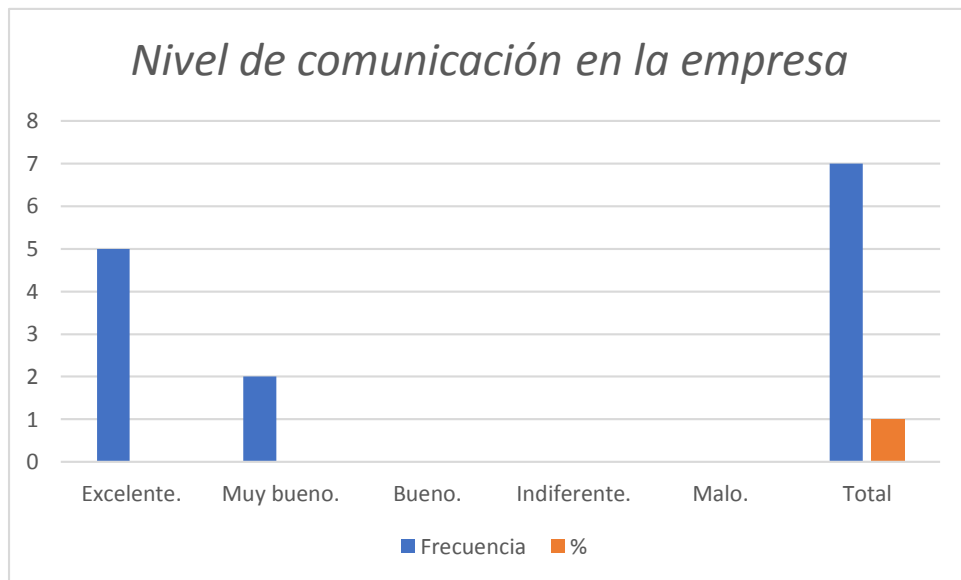
Tabla 2

Nivel de comunicación en la empresa

Opciones	Frecuencia	%
Excelente.	5	71.5%
Muy bueno.	2	28.5%
Bueno.	0	0%
Indiferente.	0	0%
Malo.	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Pregunta #1 de la encuesta realizada a los trabajadores de mundijuegos.

Elaborado por: Darla Juliette Cruz Vite



Se observa en los resultados totales que existen 7 empleados que laboran en Mundijuegos en la sucursal de la ciudad de Babahoyo, se les pidió una respuesta breve del nivel de comunicación en la empresa en general de los cuales 5 de ellos respondieron que era excelente; En cuanto a esta respuesta quiere decir que los empleados están satisfechos del nivel de

comunicación que existe con las personas del área administrativa, por otra parte 2 de ellos respondieron que es muy bueno, aquí se observa claramente que el nivel de comunicación que existe en la empresa es favorable para la misma.

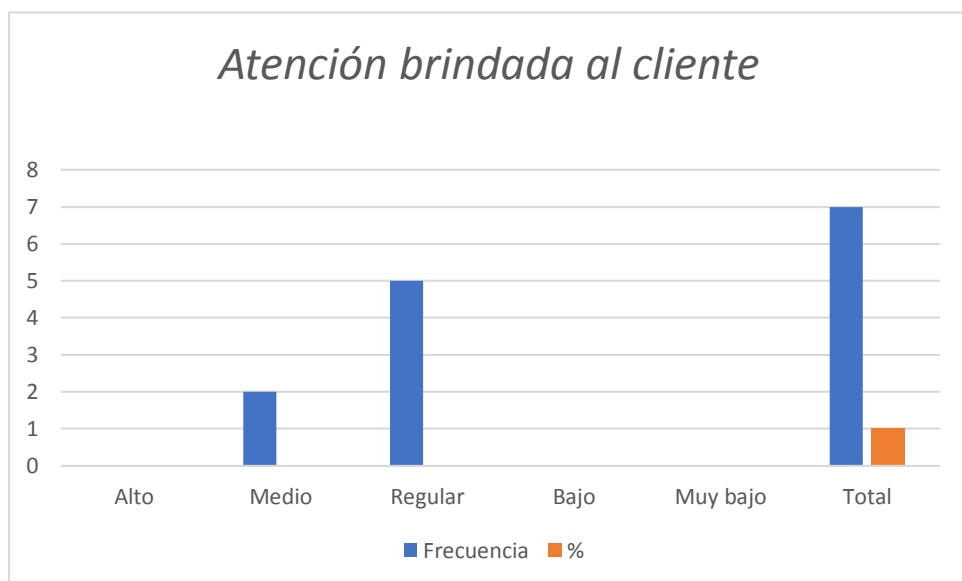
Tabla 3

Atención brindada al cliente

Opciones	Frecuencia	%
Alto	0	0%
Medio	2	71.5%
Regular	5	28.5%
Bajo	0	0%
Muy bajo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Pregunta #2 de la encuesta realizada a los trabajadores de mundijuegos.

Elaborado por: Darla Juliette Cruz Vite



Ésta pregunta hace referencia a la atención al cliente que los empleados brindan a los clientes, se debe tener en cuenta la importancia de una buena atención, durante la compra y después de ella. De los 7 empleados 5 de ellos respondieron que es regular y dos de ellos que es media. Es indudable que se necesita capacitación para los empleados, no solamente esto sino también trabajo en equipo de parte del área administrativa por que la empresa se puede ver perjudicada, si existen quejas a diario o muy seguidas la afectación va a ser drástica.

(Williams Estrada Vera, 2018) indica que la clave del éxito de una empresa está en la verdadera calidad del servicio ya que es el reflejo del empeño y compromiso de quienes forman parte de una institución más aún si está orientada en el usuario en general.

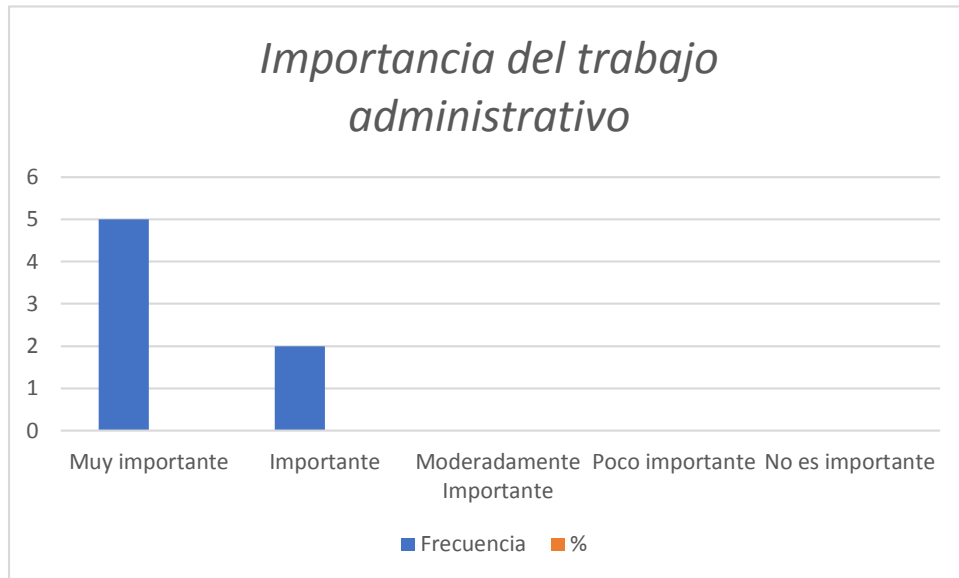
Tabla 4

Importancia del trabajo administrativo

Opciones	Frecuencia	%
Muy importante	5	71.5%
Importante	2	28.5%
Moderadamente Importante	0	0%
Poco importante	0	0%
No es importante	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Pregunta #3 de la encuesta realizada a los trabajadores de mundijuegos

Elaborado por: Darla Juliette Cruz Vite



El proceso administrativo de una empresa es de responsabilidad y compromiso del gerente, por esto se conversó con los empleados de la empresa para saber si el trabajo realizado por parte administrativa es el correcto. Se realizó una pregunta que hace referencia a la importancia que cumplen las personas del área administrativa, hubo 5 trabajadores que dijeron que era muy importante y 2 de ellos establecieron que era Importante, si ellos están de acuerdo con que esto ayudaría mucho a su misma empresa están en lo correcto por que el uso de este proceso administrativo evita que exista alguna irregularidad, sobre todo en momentos difíciles como los que pasa actualmente el país. Los trabajadores consideran que esto se logra a través de la buena comunicación y la motivación por parte del área administrativa.

CONCLUSIÓN

Este trabajo Investigativo indica que en el área administrativa de mundijuegos, el ente encargado en implementar planificación y actividades referentes a la empresa es el Gerente ya que de él depende el ambiente ético y profesional en su empresa, lo primordial es coordinar, asesorar, dar capacitaciones y sobre todo asesoría técnica, al contar con todos estos procesos en nuestro análisis del ambiente interno del área administrativa podemos apreciar que se debe mejorar todos estos procesos para mejorar todos los procesos.

Como resultado del estudio realizado se observa que la gestión administrativa en la empresa mundijuegos es buena ya que se han podido mantener números favorables que consolidan el patrimonio de la empresa, pero no hay que descartar que ha habido afectación en la parte financiera por motivo de la pandemia. La empresa ha tomado las medidas respectivas para poder mantenerse dentro de la economía favorable de la misma y a su vez seguir siendo competitivos dentro del mercado.

En base a dichas afectaciones causadas por la pandemia COVID 19, se tomaron decisiones referentes a mejorar la situación causada por esta emergencia sanitaria y dentro de esas decisiones las medidas que se implementaron fueron muy favorables a fin de mejorar los ingresos de la empresa, ya que, implementando promociones y descuentos, además se utilizó diferentes medios para hacer publicidad, se pudo mantener a los clientes y atraer nuevos, mejorando también la atención al cliente ya que el cliente es la razón de ser de toda empresa .

Bibliografía

Churchill, W. (1899). *Invasión anglo-egipcia de Sudán*. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-la-crisis-mundial-1911-1918/97884>

Crandell, C. (2006). *calidad del servicio*. Obtenido de http://www.laqui.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Giraldo, O. L. (2017). *Normas legales en seguridad y Salud en el trabajo*. Mexico. Obtenido de <https://www.buscalibre.us/libro-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-2de-edicion/9789587921939/p/52850885>

Gitman, J. (2019). *Fundamentos de inversiones*.

Hernandez, A. (2018). *Sistemas de informacion* .

LANDIVAR, U. R. (ABRIL de 2015). *CAPACITACION Y SERVICIO AL CLIENTE*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>

Lobo, K. M. (Junio 2020). *Dispositivos*. Quito.

Luis Puchol. (2018). *El Libro de la entrevista de trabajo*. sexta edicion. Obtenido de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490520765.pdf>

Marisol Moreno Angarita. (2011). *researchgate.ne*. Obtenido de Valoracion de la perdida de la capacidad laboral : https://www.researchgate.net/publication/301891111_Valoracion_de_la_perdida_de_la_capacidad_laboral_y_ocupacional_en_Colombia_Antecedentes_realidades_y_perspectivas_de_actualizacion

Moncada Jiménez, J., & Chacón Araya, Y. (21 de 01 de 2017). *RETOS. Nuevas Tendencias en Educación*. (F. E. física, Ed.) Recuperado el 03 de 08 de 2021, de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/3457/345732287009.pdf>

Tigani, D. (2017). *Excelencia en servicio*. USA: LIDERAZGO 21. Obtenido de http://www.laqui.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

TRASOBARES, A. H. (12 de 08 de 2018). *LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN*. Obtenido de EVOLUCIÓN Y DESARROLLO : <file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-LosSistemasDeInformacion-793097.pdf>

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR. (abril de 2015). *recursosbiblio.url.edu.gt*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>

Vroey, M. D. (2020). *quilibrio y desequilibrio en la teoría económica: una confrontación de las concepciones clásica*. mexico. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/26446519_Equilibrio_y_desequilibrio_en_la_teoría_económica_una_confrontación_de_las_concepciones_clásica_marshalliana_y_walras-hicksiana

Watkins, M. D. (mayo 2018). *Los primeros noventa días*.

Williams Estrada Vera. (2018). *Servicio y Atención al cliente*. España. Obtenido de [ServicioAtencionCliente110708.pdf](#)

ANEXO # 1

MATRIZ DE PRESENTACION DEL ESTUDIO DE CASO

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO	
TEMA:	GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MUNDIJUEGOS SUCURSAL BABAHOYO (2021)
PRINCIPALES PROBLEMAS	<p>Avería constante de máquinas. Ganancias reducidas por pandemia. Falta de mantenimiento a dispositivos electrónicos. Atención al cliente muy rustica. Cambio de sistema de fichas a tarjetas. Falta de preocupación por el personal administrativo. Falta de Promociones y publicidad. Falta de Capacitación. Falta de Seguridad para el personal de la empresa. Inversión Inadecuada.</p>
VARIABLE A ESTUDIAR:	Gestión Administrativa.
OBJETIVO DEL TRABAJO	Definir Estrategias Que mejoren la situación Actual de Gestión Administrativa de la Empresa MUNDIJUEGOS Sucursal Babahoyo año 2021.
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	<p style="text-align: center;">-Departamento de Gerencia. - Empleados. - Personal administrativo.</p>
SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:	<p>Empresas e Instituciones Públicas y privadas. Se relaciona con esta sublinea porque es una empresa Privada en donde se definirán estrategias y se conocerá el grado de gestión administrativa actual de la misma.</p>
TÉCNICA A EMPLEAR:	Entrevista
LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	<p style="text-align: center;">Churchill, Crandell, Giraldo, Gitman, Hernández, Landívar, Lobo, Luis Puchol, Marisol, Moncada, Tigani, Trasobanes, Vroey, Watkins, Williams.</p>
ELABORADO POR:	DARLA JULIETTE CRUZ VITE.

ANEXO # 2

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE MUNDIJUEGOS.

OBJETIVO: Definir estrategias que mejoren la situación administrativa de la empresa Mundijuegos Sucursal Babahoyo.

1. ¿Por qué Cree usted necesario realizar inversiones futuras?
2. ¿Cómo se desarrollan las actividades administrativas dentro de la empresa?
3. ¿cómo considera usted la comunicación en la empresa?
4. ¿Por qué cree usted que la empresa busca compromiso con ella por medio de bonos opremios?
5. ¿cómo maneja las situaciones de perdidas en la empresa?
6. ¿Cuáles son los métodos de gestión adecuados que usted implementa dentro de la empresa?
7. ¿Cómo han ido evolucionando las ganancias con respecto a la pandemia?

ANEXO # 3

ENCUESTA APLICADA A EMPLEADO DE LA EMPRESA MUNDIJUEGOS SUCURSAL BABAHOYO.

OBJETIVO: Identificar la conformidad o Inconformidad en el área de trabajo de los empleados de la empresa Mundijuegos sucursal Babahoyo

1. ¿Ha tenido usted experiencias anteriores laborales en cargos similares?
2. ¿Qué nivel de comunicación cree usted que existe en las distintas áreas de trabajo de su empresa?
3. ¿Cree usted que se dan soluciones a los problemas que existen en la organización?
4. ¿Está usted de acuerdo con las sanciones hacia los empleados en la empresa cuando incumplen alguna normativa?
5. ¿Cuál considera usted que es el nivel de atención que le brinda a los clientes?
6. ¿Cuándo tiene dudas se siente en libertad de preguntárselas a su jefe?
7. ¿Qué tan importante considera usted el trabajo que realizan en el área administrativa?

ANEXO # 4

PERMISO SRI



Certificado
Establecimiento registrado

Apellidos y nombres	Número RUC
ARREAGA BASTIDAS ELENA MARIA	0913927166001

Jurisdicción
ZONA 8 / GUAYAS / DURAN

Número de establecimiento	Estado
13	ABIERTO

Nombre Comercial	Servicios digitales
MUNDIJUEGOS	NO

Inicio de actividades	Reinicio de actividades	Cierre de establecimiento
03/06/2021	No registra	No registra

Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS **Cantón:** BABAHOYO **Parroquia:** DR. CAMILO PONCE

Dirección

Calle: AVDA ENRIQUE PONCE LUQUE **Número:** LOCAL 25 **Intersección:** C.C. EL PASEO SHOPPING BABAHOYO **Carretera:** VIA BABAHOYO **Edificio:** C C EL PASEO SHOPPING BABAHOYO **Número de oficina:** 25 **Referencia:** FRENTE AL PATIO DE

Actividades económicas

• R93290901 - OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO Y RECREATIVAS (EXCEPTO LAS DE PARQUES DE ATRACCIONES Y PARQUES TEMÁTICOS) NO CLASIFICADAS EN OTRA PARTE, INCLUYE LA GESTIÓN DE ESTACIONES DE ESQUÍ, GALLERAS, PLAZAS DE TOROS, ETCÉTERA.



Código de verificación: CATRET2021000256471
Fecha y hora de emisión: 03 de junio de 2021 14:24
Dirección IP: 10.1.2.143

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

ANEXO # 5

AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

Babahoyo 03 de septiembre del 2021

SR

CESAR ANTONIO GONZALES MIRANDA

GERENTE DE LA EMPRESA MUNDIJUEGOS

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **CRUZ VITE DARLA JULIETTE**, con cédula de identidad 120767369-8, 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 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 **GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MUNDIJUEGOS SUCURSAL BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente.

Darla Cruz Vite.

Darla Juliette Cruz Vite

120767369-8

Antonio González M.

MUNDI JUEGOS
César González Miranda
R.U.C.: 0911593861001
Telf.: 0997813904
Correo: cesar-gonzalez5@hotmail.com
Fecha: 3/09/2021

Autorizado.

ANEXO # 6

REPORTE DE URKUND



Document Information

Analyzed document	ESTUDIO DE CASO.docx (D112928241)
Submitted	9/19/2021 8:22:00 PM
Submitted by	
Submitter email	dcruzv@fafi.utb.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report
