



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 -MARZO 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 DEL CENTRO DEPORTIVO BOYKA FITNESS

GYM

EGRESADO:

SR. ROBERTO HUGO OLIVO CONTRERAS

TUTOR:

CPA. JOHANNA REMACHE SILVA, Ms.

AÑO 2022

Introducción

En el siguiente estudio de caso se realizó con el objetivo de analizar la gestión administrativa del centro deportivo “Boyka Fitness Gym” ubicado en el Cantón Babahoyo, el cual tiene como actividad comercial prestar servicios de maquinarias para la ejercitación y preparación física para hombres y mujeres que quieren realizar actividad física con la finalidad de mejorar su estado físico y su salud para evitar el sedentarismo, obesidad y otras enfermedades. Este establecimiento atiende de lunes a viernes en horarios de 8h00am -22h00pm. lo cual empezó siendo un proyecto personal con la proyección de crecer, financiado por una sola persona que es el actual administrador.

La línea de investigación en la que se enmarca este estudio de caso es: Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control; y la sublínea de investigación fue: Empresas e instituciones públicas y privadas, perteneciente a la Escuela de Administración, de la Carrera de Ingeniería Comercial, teniendo como resultados a futuros de esta investigación herramientas que faciliten la mejora de la entidad. Para la recolección de información se empleó una metodología descriptiva mediante la aplicación de la técnica de encuesta con una estructura de preguntas referentes al desempeño laboral y empresarial aplicadas a los usuarios de la empresa porque ellos son quienes tienen acceso al uso diario y conocen las falencias e inconsistencias dentro de la empresa. Así a la vez también se aplicó una entrevista al gerente de la empresa Para obtener información sobre la gestión administrativa.

Obteniendo como resultados de la investigación que la gestión dentro de la empresa presenta un grado de desorganización y que los colaboradores no cuentan con conocimientos de los cargos que desempeñan a la vez indicando por parte de las encuestas aplicadas a los usuarios que hay varias falencias en instalaciones y servicios Se realizó una investigación dentro de la empresa para saber cuáles son algunas de las

características que acontecen y no permiten el desarrollo y crecimiento del mismo. Con la finalidad de realizar un análisis del proceso administrativo, control y gestión de la organización se pudo evidenciar que no cuenta con una estructura de trabajo bien diseñada y así presentando varios problemas dentro de esta organización.

Desarrollo

En el canto Babahoyo en el año 2018 se inició una empresa deportiva “Boyka Fitness Gym”, se encuentra ubicado en las calles Olmedo y Cinco de Junio según su R.U.C inició sus operaciones a 12 días del mes de febrero del año 2018. La cual se encargará del servicio como ventas de implementos deportivos y a la vez prestación de servicio maquinarias para el acondicionamiento físico, la misma se inició en un local arrendado y amplio contando con un gran stock de en lo que es el mundo del gimnasio, Esta idea de negocio empezó como un proyecto personal y fue financiado con capital personal, está a cargo del Ingeniero eléctrico Rony Eduardo Chango iniciando sus labores y atención al cliente con tan solo un empleado y su respectivo administrador.

En el año 2019 se hizo un cambio de localidad dentro de la misma ciudad a un local más amplio la cual facilito que se sumen nuevas maquinarias deportiva para la ejercitación física. Debido a esto surgieron algunos problemas, uno de ellos es relacionado a la limpieza y aseo de las máquinas porque se acumula polvo, también se empezó a acumular telaraña que se formaba debido que el techo se encontraba a una distancia de 7 metros aproximadamente del suelo dando lugar a que arácnidos inofensivos tomen como hogar el espacio restaba entre l suelo y el techo, en algunos casos también acogían las maquinas deportivas como hogar y así dar libre albedrio a la formación de telarañas.

Se contaba con un techo de tejas el cual mostraba ya un deterioro muy avanzado y complicaba algunas actividades físicas en temporada invernal por lo que ingresaba agua lo cual generaba humedad dentro de las instalaciones. Esta humedad producía un tipo de óxido en las maquinarias he instalaciones, haciendo que los usuarios mostraran

inconformidad por este tipo de problemas que no permitían el buen uso y desarrollo del servicio con tranquilidad.

En la empresa se presentaron varias falencias al momento que se inició, algunas de ellas era el piso de las instalaciones el cual no era adecuado para el desempeño deportivo de los usuarios, haciendo que al momento de desarrollar la actividad física el deportista muestre inconformidad y molestias del mismo, ya que se cuenta con un piso de cemento irregular y achatado, este piso impide la buena ubicación de los materiales deportivos o en su caso el desgaste excesivo del mismo, esta falencia hace que al usuario le desagrade las instalaciones y así el desánimo de seguir asistiendo a la mismas.

Para una empresa es muy necesario receptar usuarios o consumidores, ya que con una gran cantidad de afluencia del mismo se generarán más ingresos y ventas en la empresa en este caso una empresa deportiva, lo cual es beneficioso para el propietario. dentro de la empresa debido a que las utilidades serán más altas y se podrá implementar mejoras necesarias en lo que es las instalaciones de la empresa “Según (Solomon, 2017) Un consumidor es una persona que identifica una necesidad o un deseo, realiza una compra y luego desecha el producto” (Pág. 8), si el establecimiento logra captar un mayor número de clientes, los ingresos aumentarán, y la empresa estará en la capacidad de solventar sus gastos, y generar utilidades. pero si existe una imagen deteriorada a causa de los diversos problemas antes mencionados, será muy difícil captar clientes.

Con esto se puede lograr una mayor captación de clientes lo que a la vez ayudara a obtener más ingresos. Sin embargo, si no contamos con una buena receptación de consumidores afectara mucho a la empresa porque sin ingresos no hay avances ni mejoras para la organización. En las empresas deportivas las instalaciones deben de ser de calidad y de acorde a las actividades que se vayan a desempeñar en la misma, tener un ambiente

adecuado según la empresa es algo básico y a la vez indispensable, debido a que la comodidad que se les ofrece a los usuarios es lo que nos ayuda a tener una mayor recepción.

En el año 2020 se implementó una remodelación de techado y piso y a la vez sumándose más maquinarias deportivas, en cuestión al piso se lo revistió en partes con césped artificial y otras partes con un cuadro de 40 cm x 40 cm de un caucho diseñado especialmente para (ser resistente frente al peso de las máquinas) recibir golpes de las máquinas y no resultar herido o golpeado, sin embargo en temporal invernal las paredes se presentaba la filtración de agua de la parte externa y de las canaletas que se encargaban de drenar el agua del techo. Esto hacía que se vuelva a mojar el piso y esta vez se acumulaba humedad en lo que es el piso revestido de caucho y el césped que se había instalado, lo que hace que se deteriore con más rapidez.

En lo que corresponde en las instalaciones es algo fundamental que no tengan algún tipo de desperfecto dentro de ellas. como son la mala condición del techo y paredes o mala condición de las canaletas, las fallas que se presentan en las instalaciones son de gran magnitud en temporales invernales, la filtración de agua es muy abundante afectando de una u otra forma a las maquinarias, piso y paredes al momento de que se presentan las lluvias se da paso la filtración de agua ya sea por las canaletas o por las paredes. En lo que se refiere a las canaletas se da por el estado en deterioro con presencia de algunas grietas y a la vez se encuentran colapsadas con un tipo de suciedad o musgo esto hace que no cumplan con su función dando paso a el ingreso hacia el interior de las instalaciones provocando que se moje parte del piso que está recubierto por césped artificial y caucho especial para instalaciones deportivas.

Esta afectación a deteriorado el piso ya que este fue diseñado solo para soportar el peso de la maquinaria del centro deportivo no para ser mojado. La humedad acumulada dentro de las instalaciones hace que la maquinaria con la que contamos se vea afectada ya que estas son construidas a base de metal y el agua o humedad es altamente corrosivo viéndose afectadas por parte de la humedad logrando un deterioro más acelerado. Las maquinarias comienzan a tomar un aspecto corrosivo y de poca higiene, esto produce que al momento que el cliente este haciendo uso las maquinas el óxido que se produce por la corrosión se le adhiera a la ropa lo que es una molestia para ellos.

La corrosión que produce la humedad en la maquinaria acelera el deterioro de las mismas y esto es algo que no favorece a la empresa debido a que estas son de alto valor y no se las podrá cambiar con facilidad y la reparación implica costos. Un problema más que aqueja es por parte de la maquinaria que emplea el centro deportivo, estas maquinarias son de uso deportivo lo que implicado que se vean expuestas al uso diario y contacto físico de diferentes personas. Como son maquinarias deportivas las personas al momento de ejercitarse hacen uso de ellas comienzan a expulsar fluidos corporales el mismo que cae en partes cojines de las maquinarias produciendo su deterioro. Esto implica que las maquinarias requieran un mantenimiento cada cierto tiempo debido a que si se deja avanzar el daño será imposible su uso.

Estos tipos de máquinas deportivas al ser usadas a diario es muy necesario darles un cuidado y mantenimiento constante, el mismo mantenimiento que no reciben ya que los empleados desconocen el procedimiento que se debe hacer para poder darle la limpieza respectivo a las maquinas, esto sucede porque los empleados no reciben la capacitación necesaria dentro del campo requerido para proceder al momento de limpiar, este es uno de los factores que afecta a la empresa y su desarrollo.

Teniendo la falta de capacitación para proceder en este tipo de tareas a los empleados se les hace difícil desarrollarlas y la improvisación no contribuye ni como herramienta ni solución Según (Rodríguez, 2011)“la importancia de la capacitación radica en ayudar a las relaciones en el grupo de trabajo, fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos” (pág. 32), según lo mencionado la capacitación es muy necesario para el desarrollo laboral y ayuda a un buen desempeño en las tareas designadas.

Una de las fallas más recurrentes es la iluminación, debido a que las instalaciones del centro deportivo cuenta con una grande dimensión y espacio necesario para que las personas puedan realizar su actividades deportivas adecuadamente; el local también cuenta con horarios nocturnos, donde acude una gran afluencia de usuarios, porque en esta parte del día asisten las personas que han culminado sus actividades laborales, de estudio y dedican su tiempo libre en realizar alguna actividad física, por ello es importante que el lugar cuente con una adecuada iluminación es clave no solo forma parte de la decoración del gimnasio sino para que los deportistas no esfuercen sus vista y cuente con ambiente agradable y se sientan satisfechos con el servicio brindado.

Según (Parasuraman, 1992) “dividen los estándares de servicio al cliente en dos niveles: deseado y suficiente. El nivel ideal de expectativas de servicio es el estado de servicio que el cliente necesita ofrecer, mientras que el nivel de servicio que el cliente sólo puede «aceptar» sin estar demasiado satisfecho con él es el nivel aceptable de expectativas del cliente” (Pág. 23)

Según lo ante mencionado depende mucho el nivel de satisfacción que reciba el cliente ya que si recibe el nivel deseado este consumidor se verá obligado inconscientemente a hacer uso seguido de los servicios recibidos, pero si es suficiente el

nivel del servicio que recibe este optara por buscar otra empresa en donde el servicio que valla a recibir sea de mayor satisfacción

Al momento de oscurecer se dificultaba la visión en la parte interior del centro deportivo el mismo que cuenta con un horario de atención nocturno el cual es de mayor afluencia. presentado la necesidad de contar con una buena iluminación para el buen uso de las instalaciones. Es complementario un horario en la noche debido a la mayor recurrencia de usuarios que laboran en el día y el tiempo restante lo usan para el desarrollo de sus actividades cotidianas en este caso la actividad del deporte y ejercitación física.

Al momento de tener esta clase de fallencias en las instalaciones se producirán quejas por parte de los usuarios lo que nos conlleva a la pérdida de los mismo y produciendo malas referencias, y un deterioro de la imagen corporativa, por lo cual el autor (Abratt, 1989) menciona que “imagen corporativa no es lo que la empresa cree ser, sino los sentimientos y creencias sobre la compañía que existen en la mente de sus audiencias” (Pag.18), Esto quiere decir que imagen corporativa de la empresa es básicamente lo que el consumidor captara ya sea buena o mala

este tipo de problemas producen comentarios desagradables para la empresa, debido a la inconformidad del servicio que reciben los usuarios. Estos comentarios perjudican notablemente ya que las empresas que prestan servicios por lo general se manejan por cadenas de usuarios que dan recomendaciones a nuevos usuarios que pedirán algún tipo de referencias u opinión de las instalaciones y esto nos producirá una baja muy notable en ingresos ya que receptar usuarios nuevos es lo que genera más ingresos para la empresa.

La gestión administrativa, financiera o atención al cliente es algo fundamental en toda empresa, un trato ameno y de calidad da mucho de qué hablar y deja buenos comentarios referentes entre usuarios que acceden a los servicios que la empresa presta, los empleados que ofrecen el servicio debe desempeñar un buen trato ante los usuarios, ser cordial y a la vez atentos. La gestión financiera dentro de una empresa es la que abre paso a implementaciones ya sea para las instalaciones como para los empleados estas pueden ser como capacitaciones o algún tipo de incentivación por la labor desarrollada Según (Block, 2013) “La Gestión Financiera es responsable de asignar los fondos para activos corrientes y los activos fijos, obteniendo la mejor mezcla de alternativas de financiación. desarrollando una política de dividendos apropiada dentro del contexto de los objetivos de la institución” (Pág. 32), según lo mencionado se debe dar paso a una buena gestión y así se podrá asignar recursos para capacitaciones o implementación necesaria.

La empresa se desarrolló como una empresa de servicios deportivos por lo cual los empleados deben contar con conocimientos sobre deporte y ejercitación física, este es otro de los problemas que tiene la empresa. en la actualidad cuenta con un administrador y dos empleados, el administrador cuenta con una amplia experiencia deportiva sumándose títulos y conocimientos empíricos en el área de la ejercitación física, en lo consiguiente los dos empleados restante uno cuenta con conocimiento empírico y conocimiento académico en artes marciales y como profesional título de tercer nivel en diseño gráfico lo que da poca experiencia en el área deportiva y por último el segundo empleado tiene cuatro años de conocimiento empírico y dos años de experiencia deportiva con títulos en el área deportiva y a nivel nacional lo que lo hace apto para la atención del cliente sin embargo carecen ambos de cursos sobre acondicionamientos físicos lo que es muy necesario por el servicio que ellos prestan en la organización

Al no contar con personal que tenga conocimientos sobre las rutinas de acondicionamiento físico correctos a realizar de acuerdo a cada necesidad del cliente esto se verá afectado en la satisfacción de ellos el mismo que buscará otro gimnasio que le brinde un mejor asesoramiento en su rutina de ejercicios y esto afectara en los ingresos y por ende las ganancias ya no serán las mismas y se comenzara a tener pérdidas considerables lo que conlleva que la empresa opte por cerrar ya que no será rentable.

Por parte de los colaboradores de la empresa se detecta un grado de insatisfacción laboral ya que ellos no reciben un incentivo o un tipo de capacitación en el área de trabajo que desempeñan esto hace que el ambiente laboral sea un poco pesado y decadente llevando a que los colaboradores o empleados no desempeñen su labor con un resultado óptimo. La satisfacción laboral de un colaborador o empleado es algo que ayuda a la realización de tareas con eficiencia y eficacia sin embargo dentro de la empresa el ambiente laboral es pesado y pocas veces son tomadas en cuenta las opiniones de los colaboradores, provocando que un desempeño optimo se vuelva decadente

Según el autor (Chiavenato, 2002), “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (pág. 45), según lo aten mencionado es necesario la capacitación ya que esto ayuda a desarrollar optimas habilidades para el desarrollo de las tareas designada dentro de la organización. De esta forma contar con empleados competentes según los objetivos a los que esta guiada la empresa.

Según (Adánez, 1994) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una

empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas” (Pág. 14)

Tomando en cuenta la definición de satisfacción laboral es muy necesario que dentro de la empresa sea escuchada las necesidades de los colaboradores debido que ellos son parte fundamental de la empresa y si ellos no son escuchados optan por dar un mal servicio lo que afectara a la organización

Un empleado o colaborador insatisfecho tendrá malas actitudes y el servicio que dará al momento de atender a los usuarios será pésimo o deficiente. como idea principal la buena atención y desarrollo fiable en la organización es lo que lleva la productividad exitosa según (robbinson, 1984) entiende que “una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él” (Pág. 20), Por lo tanto, estas actitudes son expresadas en el comportamiento del empleado así afectando el servicio y tarto hacia los usuarios

Otras de las falencias que se observó en la empresa es que no se lleva un registro de los ingresos y egresos de la empresa de tal manera que se hace imposible determinar cuál sería la ganancia que esta había obtenido. Teniendo en cuenta que el ingreso de dinero es diario ya sea por ventas o prestación de servicio, lo cual resulta imposible determinar la rentabilidad económica de la empresa, debido a que no existen registro se hace imposible el cálculo de la misma.

Para (SANCHEZ, 1998) “la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados in el debido registro es imposible llevar una buena contabilidad y así no se podrá sacar ni saber la rentabilidad económica de la empresa” (Pág. 42)

En toda empresa se debe llevar registros contables esto permite determinar las pérdidas y ganancias lo que es muy necesario para saber la rentabilidad de la misma. un libro de registro diario sirve no solo como registros contables si no que a la vez se puede ubicar fechas en las que se ven que hay un aumento de ingresos o declive, lo que le permitirá conocer en que temporada la empresa es más rentable y en cual no se genera muchos ingresos, esto ayudara que el encargado de la administración tome acciones correctivas mediante establecimiento de estrategias para que no se vea afectada la salud financiera del gimnasio.

Para una empresa el proceso administrativo es algo fundamental para su desarrollo debido que esto ayuda dirigir o direccionar la empresa. Dentro de la empresa deportiva “Boyka Fitness Gym” no es evidenciable que se haya aplicado el proceso administrativo correspondiente según (Goodstein, 1998) "Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción" (Pág. 35), Por lo tanto una buena planificación es el primer paso de todo proceso administrativo.

Es en este punto donde se establecen los objetivos y metas de la empresa. Sin embargo, aquí también se debe incluir los medios por los cuales se pretende alcanzar tales objetivos. En otras palabras, se traza una ruta de acción. Esto ayuda a que dentro de una organización se den buenos resultados y se dirija hacia el éxito y hacia un buen desarrollo, pero si no se lleva una buena planificación esto hará que la empresa no desarrolle de una forma exitosa el cumplimiento de sus objetivos, también por parte del gerente quien es el encargado de la organización no se cuenta con la debida planificación con sus colaboradores lo que dificulta el desempeño de algunas tareas dentro de la empresa haciendo que el funcionamiento de la organización sea el más óptimo,

Una vez que se cuente con una buena planificación tiene que existir una adecuada organización dándole paso al trabajo dirigido al desarrollo y buen funcionamiento de la empresa, si no existe una buena dirección en conjunto de la planificación no podrá presentar desarrollo alguno la empresa, para todo administrador empresarial debe contar con conocimientos de dirección esto ayuda y facilita al trabajo dentro de la empresa, si por parte de quien dirige la empresa no cuenta con ninguno de estas aptitudes o conocimientos para poderlos aplicar no se podrá desarrollar la empresa y su funcionamiento, Según (Lerner, 2011) “dirección Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y la supervisión” (Pág. 55), por lo tanto una buena dirección está guiada y centrada al funcionamiento óptimo de la empresa.

Dentro de la empresa es poco evidenciable el control por parte del encargado. El control consiste en asegurarse de que las acciones planificadas se realicen tal como fueron trazadas. Al igual que la fase de dirección, esta pertenece a la etapa dinámica, ya que implica acciones concretas dentro de la empresa. Para una empresa que está en desarrollo constante el control es fundamental debido que así se podrá llevar a cabo cada tarea propuesta y planificada obteniendo buenos resultados y de calidad por lo contrario si no existe la aplicación de control en las tareas que se asignen, no se podrá conocer con exactitud si estas fueron realizadas o no y si fueron llevadas a cabo de manera eficiente.

Según el autor (Melinkoff, 2005) “control consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición”. (p.62).

Por lo tanto, según lo mencionado el control es muy necesario para una empresa, esto ayuda que las tareas designadas a cada empleado se cumplan según las capacidades con las que cuenta el empleado, también un buen control contribuye y da paso a verificar que todo se realiza de acorde al tiempo estimado y con un óptimo resultado. Siendo así algo fundamental que se aplique un buen control dentro de la empresa.

En la empresa deportiva “Boyka Fitness Gym” existe desorganización debido que al administrador o dueño de la empresa no cuenta con ninguna característica de liderazgo y al momento de designar tareas no lo hace con el orden y comete el error de una mala designación ya que las habilidades de los colaboradores son limitadas o en algunos casos desconocen cómo realizarlas según el artículo de (Ledesma, 2013) “La palabra liderazgo, define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder” (Pág. 06) por lo tanto, es necesario tener en cuenta que las cualidades y actitudes de un administrador deben ser las más idóneas para poder desarrollar un buen liderazgo y llevar al progreso de la empresa.

Otro factor que afecta a la organización es que los colaboradores no reciben ningún tipo de capacitación en el área o conocimientos que necesitan, al momento que los empleados desconocen sobre cómo desarrollar algunas tareas dentro de la empresa es necesario que sean capacitados. Sin conocimientos implantados se les hará difícil efectuar aquellas tareas designadas según (Siliceo, 2004) “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Pág. 26), por lo tanto, esto es necesario para el personal ya que así se les facilitará el desarrollo de aquellas tareas.

Conclusión

El estudio de caso realizado ha sido evidente que en el centro deportivo “Boyka Fitness Gym” es notable falencias en el área administrativa por lo cual se ve afectada la organización en sí, siendo así la poca gestión administrativa, la delegación de tareas y falta de responsabilidad por parte de los colaboradores. Todas estas falencias se suman lo que conllevan a que esta empresa se vea afectada muy drásticamente

El centro deportivo “Boyka Fitness Gym” se a lo largo del tiempo estuvo expuesto a varias evoluciones en lo que es infraestructuras e implementación haciendo que esto lo suba de categoría y cada mejora recibida lo impulsará a ser lo que hoy en día es un gym de categoría y que puede competir con gimnasio de la ciudad sin embargo las falencias que tiene hacen que afecten un cierto rango Según la investigación y encuestas realizadas nos ayudaron a definir las falencias que se encuentran; estas como la mala administración que afecta en la organización de los colaboradores y hace que la atención en la organización sea decadente así a la vez esto da mala imagen a la organización. Otra de las falencias que se pudo detectar fue que las instalaciones sufren un deterioro muy agresivo lo cual al momento en que los usuarios acceden a las instalaciones se llevan una mala imagen esto causa que halla una gran baja en los ingresos ya que al momento de ser una empresa de servicios depende mucho de los ingresos

Se concluye que el centro deportivo tiene falencias en lo que es la administración también en la organización y por último en parte de la infraestructura, todas estas fallas en conjunto dan como resultado una mala imagen para lo que es el centro deportivo “Boyka Fitness Gym” y así teniendo perdidas de forma directa en los clientes que hacen uso de las instalaciones e indirecta en los ingresos ya que sin clientes no hay ganancias,

provocando la poca rentabilidad de la empresa y de esta forma llevar a que la empresa quiebre.

Bibliografía

- Abratt. (1989). *Marketing Management SA Cases Read*. Butterworth-Heinemann Ltd.
- Adáñez, A. M. (1994). *Métodos creativos para organizaciones*. Ediciones Pirámide.
- Block, S. B. (2013). *Fundamentos de administración financiera*. McGraw Hill.
- Chiavenato. (2007). Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/10808/1/19167.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill,.
- Contreras Salluca, N. P. (2015). *Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones*. *Revista De Investigación Valor Contable*.
- Fried, R. T. (2008). *Work Breakdown Structures*.
- Goodstein, L. (1998). *Planeación estratégica aplicada*. Mc Gran Hill.
- Ledesma. (2013). *EL LIDERAZGO EN LA ADMINISTRACION*. Grupo Nelson.
- Lerner, J. (2011). *Introducción a la administración y organización de empresas*. McGraw-Hill Interamericana,.
- Melinkoff, R. (2005). *Los procesos administrativos*. Panapo.
- Parasuraman. (1992). *CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS. CÓMO LOGRAR EL EQUILIBRIO ENTRE LAS PERCEPCIONES Y LAS EXPECTATIVAS DE LOS CONSUMIDORES*. DIAZ DE SANTOS.
- Que es un registro contable . (4 de Enero de 2018). *Siigo*. Obtenido de <https://www.siigo.com/blog/contador/que-son-los-registros-contables/>
- robbinson. (1984). *Essentials of Organizational Behavior*. Pearson Education Inc.
- Rodriguez. (2011). *ADMINISTRACION DE LA CAPACITACION*. Editorial El Manual Moderno.
- Romero, R. (2013). *Marketing*.
- SANCHEZ, F. E. (1998). *ANALISIS CONTABLE DE LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL*. CENTROS DE ESTUDIOS FINANCIEROS .
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Limusa noriega Editores .
- Solomon. (2017). *Comportamiento del consumidor*. Mexico: Pearson Educación de México.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



ANEXOS N°1

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA BOYKA

FITNESS GYM

**1) ¿ESTARÍA DISPUESTO A CAPACITAR A LOS EMPLEADOS DE LA
EMPRESA?**

SÍ

Analizando la pregunta correspondiente el administrador si estaría dispuesto a la capacitación los de los empleados de la empresa debido a que un mejor conocimiento en el área que desempeñe dentro de la misma ayudaría de forma muy útil en el crecimiento de la empresa así a la vez El servicio que será ofrecido por los empleados será de muy alta calidad y con estándares buenos hacia los usuarios que soliciten nuestros servicios

**2) ¿EL SALARIO QUE RECIBEN LOS EMPLEADOS ES ACORDE A LA
LABOR QUE DESEMPEÑAN?**

SÍ

Analizando la siguiente pregunta el salario que reciben cada uno de los empleados es acorde a la labor que desempeña sin embargo en ocasiones se da que los empleados deben realizar tareas extras. Estas tareas serían realizadas y un incentivo extra

3) ¿ESTARÍA DE ACUERDO EN IMPLEMENTAR NUEVAS MAQUINARIAS Y LA RENOVACIÓN DE LAS INSTALACIONES?

SI

Según el administrador si estaría de acuerdo en la renovación de las instalaciones y la implementación de nueva maquinaria por el centro deportivo este sería de mucha ayuda y muy favoreciendo para la empresa ya que renovando su imagen y dando a conocer nuevas formas de poderse ejercitar los usuarios se verán muy gustosos de solicitar los servicios de nuestra empresa

4) ¿ESTARÍA DE ACUERDO EN IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE REGISTRO AUTOMATIZADO DE INGRESOS Y EGRESOS EN VENTAS Y SERVICIOS PRESTADOS?

SI

La implementación del sistema de registro automatizado sería de mucha ayuda para saber cuáles son las que utilizan las utilidades generadas por la empresa, toda empresa debe contar con un sistema de registro ya sea automatizado o en registros de libros diarios esto ayuda a que la empresa tenga conocimiento de lo que se ha producido en el día, semana o mes.

En algunos casos el ambiente laboral que se lleva dentro de la empresa no suele ser el adecuado debido que el ministrador en ocasiones no suele separar lo personal con lo profesional. Dentro de una empresa siempre se debe trabajar de una forma profesional ya que las relaciones interpersonales influyen mucho en el desempeño. Debido a estos factores al momento de qué el usuario tiene una interacción con los empleados pues no será de buen gusto porque el empleado que está ofreciendo el servicio no se encuentra en condiciones óptimas poder ofrecer



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



ANEXO N° 2

**ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA
EMPRESA DEPORTIVA “BOYKA FITNESS GYM”**

1. ¿Cómo es la atención que recibe por los colaboradores del centro deportivo “Boyka Fitness Gym”?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

2. ¿Recibe por parte del centro deportivo alguna promoción o algún tipo de incentiviación a usar las instalaciones o servicios prestados?

Muy frecuente

Frecuente

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

¿Cómo considera usted el nivel de las instalaciones del centro deportivo

“Boyka Fitness Gym”?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

3. ¿recibe el servicio esperado por parte de la empresa deportiva “Boyka

Fitness Gym”?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

4. ¿Cómo se siente usted por el servicio que recibe de parte del centro

deportivo “Boyka Fitness Gym”?

Muy satisfecho

Relativamente satisfecho

Indiferente

Poco satisfecho

Nada satisfecho

**5. ¿Cómo considera usted el liderazgo por parte del administrador o dueño
“Boyka Fitness Gym”?**

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



ANEXO N° 3

**TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS CON MAYOR RELEVANCIA DE
LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL CENTRO DEPORTIVO
“BOYKA FITNESS GYM”**

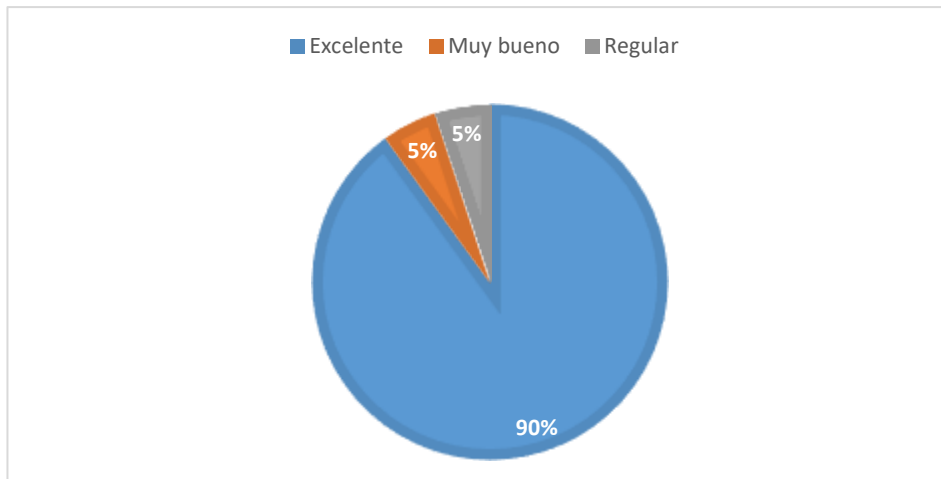
Tabulación:

➤ **Pregunta1. ¿Cómo es la atención que recibe por los colaboradores del centro deportivo “Boyka Fitness Gym”?**

Datos:

Detalle	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	30	90%
Muy bueno	5	5%
Bueno	0	0%
Regular	5	5%
Deficiente	0	0%
Total	40	100%

Gráfico:



Análisis:

Según lo que se obtuvo de las encuestas existe una gran cantidad de usuarios muy satisfechos por el servicio que reciben por parte del centro deportivo esta cantidad corresponde a un 90% en cuanto a un número por igual del 5 % les parece regular y bueno recibido por parte del centro deportivo “Boyka Fitness Gym”

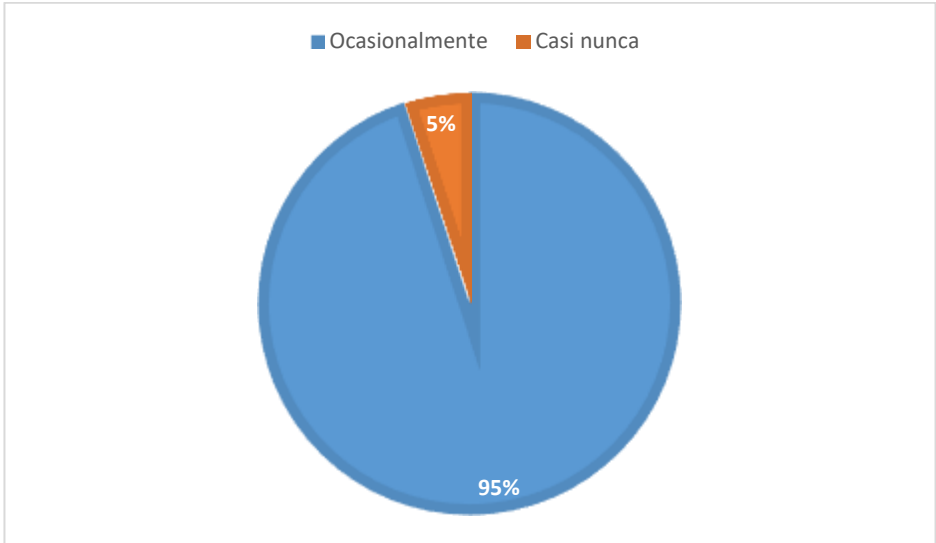
➤ **Pregunta 2. ¿recibe por parte del centro deportivo alguna promoción o algún tipo de incentivación a usar las instalaciones o servicios prestados?**

Datos:

Detalle	Frecuenci	Porcentajes
	a	
Muy frecuente	0	0%
Frecuente	0	0%

Ocasionalmente	35	95%
Casi nunca	5	5%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Gráfico:



Análisis:

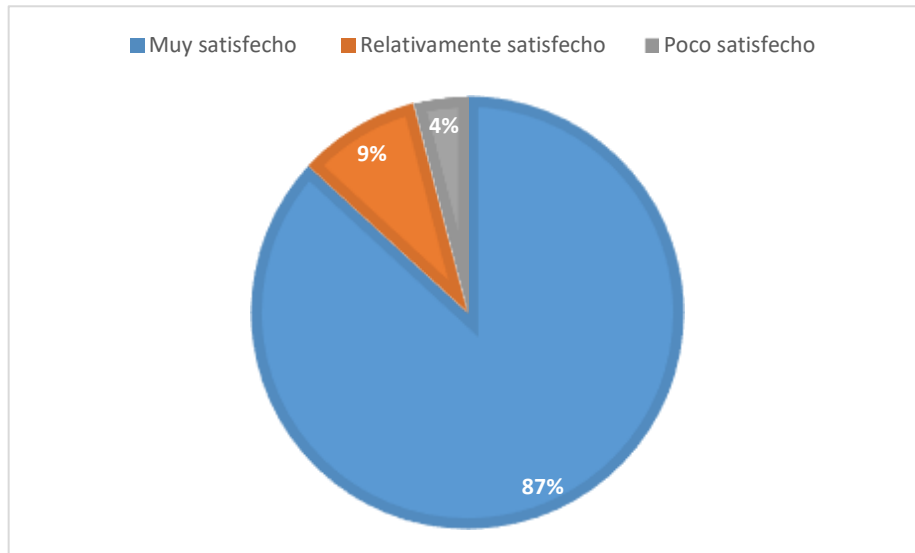
En esta pregunta a los usuarios han demostrado que es muy baja la incentivación por parte del centro deportivo “Boyka Fitness Gym” con un porcentaje de 95% ocasionalmente se da una incentivación y los restantes usuarios que corresponden al 5% casi nunca reciben una incentivación por parte del centro deportivo “Boyka Fitness Gym”

➤ **Pregunta 4. ¿Cómo se siente usted por el servicio que recibe de parte del centro deportivo “Boyka Fitness Gym”?**

Datos:

Detalle	Frecuenci	Porcentajes
a		
Muy satisfecho	26	86%
Relativamente satisfecho	9	9%
Indiferente	0	0%
Poco satisfecho	4	4%
Nada satisfecho	0	0%
Total	40	100%

Gráfico:



Análisis:

Se muestra que en el análisis de los resultados obtenidos existe un 87% de clientes que se encuentran muy satisfechos por los servicios recibidos cabe resaltar que es una gran cantidad no obstante un numero bajo pero considerable del 9% se encuentra relativamente satisfecho y por último un 4% se encuentra poco satisfecho es un porcentaje muy bajo, pero afecta indirectamente

Babahoyo, 22 de febrero del 2022

Sr(a)

Ing. Rony Eduardo Chango Murillo

**ADMINISTRADOR DEL CENTRO DEPORTIVO "BOYKA FITNESS GYM" DEL
CANTON BABAHOYO**

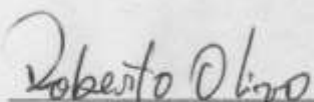
En su despacho.

De mis consideraciones:

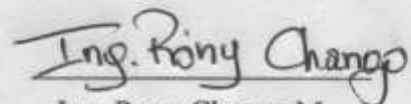
Yo: **OLIVO CONTRERAS ROBERTO HUGO**, con cédula de identidad 12071011 - 8, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, 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 **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DEPORTIVO "BOYKA FITNESS GYM" DEL CANTON BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

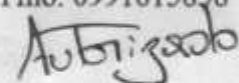
Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



Roberto Hugo Olivo Contreras
120710113 - 8



Ing. Rony Chango M.
120513471-9
Tfno. 0991815858


Document Information

Analyzed document	ESTUDIO DE CASO FINAL OLIVO.docx (D131322291)
Submitted	2022-03-23T19:47:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	olivo12@fafi.utb.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	jremache.utb@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	TESIS CON INDICE-Centeno.doc Document TESIS CON INDICE-Centeno.doc (D10574221)	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Solorzano_Moran_David_Howard_Ingenieria_comercial.docx Document Solorzano_Moran_David_Howard_Ingenieria_comercial.docx (D48024507) Submitted by: davi_howard@hotmail.com Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.arkund.com	 1
