



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN
NOVIEMBRE 2021 - MARZO 2022
EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO
PRUEBA PRÁCTICA
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO
EN COMERCIO
TEMA:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FARMACIA “CINDY”
DEL CANTÓN BABAHOYO
EGRESADO
Luis Fernando Almeida Fuentes
TUTOR:
ING. Jorge Caicedo Flores
AÑO 2022

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa ha tomado la relevancia necesaria a lo largo de los años puesto que según las mediciones permite comprender las razones por la que unas empresas son capaces de obtener los objetivos y otras no, puesto que organizaciones mundiales han comprobado que los factores políticos, sociales, económicos y culturales influyen en el desempeño de sus actividades y es ineludible realizar un análisis adecuado en torno a la administración y su influencia en los procesos productivos de las compañías.

Merece la pena subrayar que la gestión administrativa es un conjunto de actividades que al realizarse de manera coordinada permite un manejo eficiente de los recursos con los que cuenta una empresa con la finalidad de obtener los objetivos dentro de los tiempos establecidos, por otra parte, la gestión administrativa se desarrolla en torno a pilares fundamentales, tales principios responden a la coherencia, disciplina y orden que van de la mano con el proceso de planificación, organización, dirección y control que conlleve al incremento de la productividad en las empresas.

Por tanto, este estudio se desarrolla en la Farmacia “CINDY” que se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, específicamente en la calle calderón y Vargas Machuca, fundada el 05 de Febrero del 1994, se dedica a la venta de productos farmacéuticos y de aseo personal a través de una atención cordial por parte de su personal que ha permitido la aceptación por parte de la comunidad fluminense y sectores aledaños. Aunque sus procesos regulares se desarrollan sin considerar aspectos indispensables que se reflejen en sus metas objetivos a corto plazo y se relacionan con la gestión que se realiza.

La empresa presenta problemas como: errónea planificación de compras para el abastecimiento de insumos y mercadería, carece de un número considerable de empleado para atender al público, falta de conocimiento, compromiso y responsabilidad para el cumplimiento de las labores asignadas al personal existente, inadecuado clima y cultura organizacional que repercute en el comportamiento y practica de valores en el desenvolvimiento de quienes conforman la farmacia, inexistencia de capacitaciones constantes a sus empleados en diferentes áreas especialmente en atención al cliente, carece

de un flujo de procesos/ servicios, no se mide el desempeño de sus empleados y no poseen incentivos y beneficios sociales estipulados en la ley.

Por lo tanto, el presente caso de estudio tiene como objetivo analizar la gestión administrativa de la farmacia CINDY de la ciudad de Babahoyo. La línea de investigación que se aplica es la Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control y se enmarca con la sublínea de investigación de Empresas e Instituciones Públicas y Privada que corresponden a facultad de administración, Finanzas e informática de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Este considera la metodología mixta, es decir, cualitativa que recoge información desde la opinión de los involucrados en el estudio para generar conclusiones de los procesos frecuentes en la empresa. Por otro lado, la investigación cuantitativa que permite la extracción de datos al considerar los modelos estadísticos que conllevan a la interpretación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación. Los métodos considerados para el desarrollo del estudio comprende el descriptivo, que permite identificar y describir las causas - efectos que surgen entorno a los problemas, mientras que el método analítico consiente el análisis de cada uno de los procesos que se despliegan de forma cotidiana en la farmacia, el método inductivo conlleva a la síntesis y procesamiento de datos particulares en relación a lo hallado durante la investigación que permita obtener una conclusión real de los hechos; por último, el bibliográfico recopila información obtenida desde el criterio de diversos autores que corresponde a las conceptualizaciones de la variable que admita una comprensión optima del estudio.

Además, las técnicas de recolección de información comprenden la observación, entrevista y encuesta aplicada a través de los respectivos instrumentos, el primero se desarrolló mediante varias visitas a la empresa en estudio además de la investigación documental que se realiza a través de bibliotecas virtuales, la segunda se realiza mediante una guía de entrevista que será aplicada al administrador y por último, el cuestionario de encuesta aplicado a los empleados de la empresa con la finalidad de conocer su punto de vista entorno a la gestión administrativa de la farmacia. Los hallazgos y conclusiones obtenidas

permitirán dar soluciones a corto y mediano por parte de quien corresponda con la finalidad de generar mejoras continuas que garantice la sostenibilidad del negocio.

DESARROLLO

Este estudio se desarrolla en la farmacia “CINDY” se encuentra ubicada en la calle Calderón y Vargas Machuca de la ciudad de Babahoyo, fundada el 05 de febrero del 1994, se dedica a la venta de productos farmacéuticos y de aseo personal, orientados y enfocados en satisfacer los requerimientos de sus clientes. actualmente cuentan con tres empleados que se distribuye de la siguiente manera: un administrador y dos empleados son polifuncionales, es decir, realizan actividades cotidianas tales como: vendedores, cajeros y limpieza del establecimiento.

Previos a los siguientes antecedentes:

En tal sentido, Campoverde (2017) en su proyecto de investigación “modelo de gestión administrativa y organización laboral para la empresa Umaproc de la ciudad de Quito”, manifiesta que: la gestión administrativa es la que permite la toma de decisiones de manera oportuna aprovechando las fortalezas y superando las debilidades en la empresa y conlleva al cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo a través de la planificación empresarial que consiente la formulación de estrategias para generar soluciones eficientes a problemáticas detectadas, es una herramienta imprescindible puesto que permite obtener una ventaja competitiva además de altos niveles de innovación.

Mientras que desde el criterio de Chávez, Castelo, & Villacis (2020) en su artículo científico “la gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador” añade que: es necesario realizar un análisis de la gestión administrativa puesto que está orientado a desarrollar actividades para conseguir los objetivos de la organización mediante varias etapas inherentes en el proceso como la planificación, organización, dirección y control que permiten hacer al empresa más eficaz y eficiente además de generar una ganancia económica, por tanto, dicha gestión requiere de un esfuerzo conjunto de los recursos para contribuir al crecimiento.

Mientras que desde el punto de vista de (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020) en el artículo “Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo” menciona que: el objetivo de realizar un análisis de gestión administrativo es asegurarse que los recursos utilizados se realicen de manera

correcta y se genere un flujo de información efectivo que permitan proponer y elaborar políticas supervisar la ejecución del presupuesto elaborar programas de capacitación al personal preparar planes de ventas marketing etcétera proponer e implementar mejoras en normas procedimientos y políticas de gestión y seleccionar planes de diferentes áreas departamentos o secciones que conlleve a el éxito empresarial.

Por tanto, el desarrollo de este estudio permitirá determinar si los procesos que se desarrollan en cuanto a la administración de recursos se realizan de acuerdo a los hallazgos científicos realizado por diversos autores y a su vez contribuirá a realizar un análisis para identificar, problemas, causas y efectos en torno al tema de estudio para que el propietario de la microempresa posea un precedente y tome los correctivos que considere necesario para la mejora continua.

La microempresa a pesar que es considerada una empresa joven, no posee una misión, visión o valores corporativos definidos, de tal forma que posee una cultura organizacional eficiente, así como la carencia de un organigrama donde se considere la especificación de las funciones de cada integrante de la empresa, por tanto, son considerados indicios importantes que evidencian problemas relacionados a los procesos administrativos que parten de la gestión que se realiza, entiéndase según Veloz (2017):

La gestión es el logro de los objetivos planteados por determinada entidad, en base a políticas y procedimientos establecidos por dicha empresa u organización, a través de esta se llevan a cabo distintas actividades para lograr su objetivo. A través de una gestión se llevarán a cabo diversas diligencias, trámites, las cuales, conducirán al logro de un objetivo determinado. (pág. 3).

Desde otra perspectiva, indica Albert (2020) la gestión es un proceso para lograr los objetivos de la organización como un todo orientado a la satisfacción de las necesidades sociales.

En concordancia con Veloz (2017) y Albert (2020) la gestión es un proceso sistemática que requiere de la realización de actividades ordenada para obtener unas meta

prevista, sin embargo, requiere de la identificación previa del tipo de gestión que es necesario desarrollar, según Benavides (2010) son:

- Gestión tecnológica, se desarrolla métodos y procedimientos operación se desarrolla métodos y procedimientos operación en se desarrolla métodos y procedimientos operación en la ciencia y administración.
- Gestión social, se trata de abordar estudiar, comprender un problema y diseñar una propuesta.
- Gestión de proyectos, administra y organiza los recursos para diseñar un proyecto dentro del tiempo y con un presupuesto definido.
- Gestión de ambientes, dedicada al manejo de sistemas ambientales para el desarrollo sostenible.
- Gestión estratégica, refiere específicamente a la administración de las empresas para determinar su correcto funcionamiento.
- Gestión administrativa, dirección a los esfuerzos hacia el éxito o fracaso de la empresa.
- Gestión gerencial, se dedica a realizar actividades para la producción de bienes o prestación de servicios.
- Gestión financiera, se enfoca específicamente en el uso adecuado de los recursos financieros.
- Gestión pública, es el desarrollo de actividades específicamente para la gestión de empresas del sector público. (Págs. 14-15).

Cada uno de los tipos de gestión está dado de acuerdo a la necesidad de la empresa, puesto que requiere de la aplicación de las acciones que pueden cambiar dependiendo el área o el tipo de organización que se administra. En el caso de la Farmacia se identifica que el

tipo de gestión que se aplica, es administrativa, entiéndase según Mendoza (2017) la gestión administrativa tiene carácter sistémico puesto que permite desarrollar acciones coherentes direccionadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo como: planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza, 2017, pág. 952).

En concordancia con Mendoza (2017) la gestión administrativa es el punto clave para llevar a cabo las tareas que se debe realizar para alcanzar los objetivos propuesto y se considera factores como: tiempo y economía de recursos en su ejecución. No obstante, la empresa presenta problemas relacionados a una gestión errónea donde no se considera los principios, etapas y procesos adecuados que se desencadenan problemas como: errónea planificación de compras para el abastecimiento de insumos y mercadería, carece de un número considerable de empleado para atender al público, falta de conocimiento, compromiso y responsabilidad para el cumplimiento de las labores asignadas al personal existente, inadecuado clima y cultura organizacional que repercute en el comportamiento y practica de valores en el desenvolvimiento de quienes conforman la farmacia, inexistencia de capacitaciones constantes a sus empleados en diferentes áreas especialmente en atención al cliente, carece de un flujo de procesos/ servicios, no se mide el desempeño de sus empleados y no poseen incentivos y beneficios sociales estipulados en la ley.

En primer lugar, Hernández (2016) la planificación es un proceso donde interviene en un conjunto de técnicas que permitan optimizar los procesos ajustar la demanda, organizar la asignación y coordinar los recursos necesarios para obtener los objetivos y pueden estar integrados varios departamentos. (pág. 69). Mientras que, para *Carrión et al.* (2016) las bases para determinar las funciones en un modelo de gestión administrativa para las pequeñas y medianas empresas son planificación, organización, formación de talento humano, mercadeo, comunicación y evaluación.(pág.60). Por tanto, las funciones o procesos administrativo pueden variar dependiendo el tipo de organización o empresa puesto que algunos prefieren un proceso generalizado que cumple cuatro etapas, mientras que, otros establecen fases más específicas donde intervienen cada una de las áreas de la empresa.

De acuerdo a las respuestas obtenidas a través de la entrevista, su propietario manifiesta que en la farmacia no se realiza una planificación como tal, estructurada en un formato o mediante un documento escrito que pueda dar fe de las acciones que desarrollan para abastecer y dar cumplimiento a las metas previstas, sin embargo, a través de la experiencia adquirido a través de los años se da soluciones a las eventualidades.

Por otro lado, merece la pena subrayar que, gestionar un proceso administrativo es uno de los principios fundamentales dentro del rol de un gerente o administrador puesto que aunque dichas labores se realicen de forma empírica en la mayoría de las veces las organizaciones deben trabajar por mejorar los procesos que desarrolla cada uno de los departamentos que lo conforman con la finalidad de optimizar recursos y generar un mejor desenvolvimiento del personal. (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019, pág. 156). Por otro lado, el administrador debe poseer características propias del liderazgo que refieren desde el criterio de Luna (2015) un líder es la figura que guía, comando ejecución de las actividades considerando actitudes y capacidades para dirigir a un equipo o como parte de la implementación es el corazón de la administración puesto que permite realizar los movimientos para que los demás procesos funcionen sinérgicamente. (pág. 104).

Cabe resaltar que el administrador de la farmacia no posee conocimientos o formación académica en el área administrativa, es decir, se desarrolla los procesos debido a la experiencia adquirida en el ejercicio frecuente de sus actividades, por tanto, el direccionamiento que se realiza al personal es como el administrador considera se debe realizar, e incurre en no establecer objetivos o metas de ventas mensuales basadas en un estudio del mercado, frecuencia de consumo o proyecciones de ventas considerando datos históricos.

Desde el criterio de Caldas, Carrión, & Heras (2017) la gestión administrativa permite que los procesos se desarrollan de manera eficaz y eficiente a través de varias ideas que refieren: proceso oportuno, minimización de los costes y rigurosidad y seguridad en los procesos. (pág. 242).

De acuerdo a lo observado la empresa presenta problemas en relación a la planificación de comprar para el abastecimiento de insumos, de acuerdo a lo que indica Hermida y Iglesias (2016) La planificación de las compras e identificación de las necesidades que resuelvan de una manera óptima adquiriendo productos y servicios que permiten el desarrollo de las actividades de forma fluida y a su vez obtengan una rentabilidad por el desarrollo de sus tareas. (pág. 16). La planificación es el punto de partida de la gestión administrativa pues garantiza que los recursos existentes se aprovechen y se desarrollen las acciones necesarias para conseguir los resultados deseados.

En cuanto a la situación que surge en la empresa entorno a la planificación se puede observar que existe una errónea planificación de compras para el abastecimiento de insumos y mercadería puesto que al momento de hacer los pedidos no se revisan las perchas y bodega, que da como resultado que los medicamentos faltantes no sean solicitados a los visitantes médicos, por tanto, cuando el cliente acude al establecimiento a cotizar o directamente a adquirir los productos, esta no cuenta un stock, y la farmacia pierde la oportunidad de generar ventas y a su vez proyecta una imagen corporativa deficiente.

Mientras que, las acciones a desarrollarse se ven obstruidas por la carencia de un número considerable de empleado para atender al público, según Blandez (2014) consiste en la distribución del trabajo entre los integrantes de un equipo para determinar las funciones y establecer las autoridades necesarias tales como: diseño de tareas y puestos, designación de las personas adecuadas para desarrollo de funciones, estructura internamente la organización y establecer métodos y procedimientos. La organización de las funciones ahorra tiempo para realizar las actividades y encamina el esfuerzo conjunto hacia una gestión eficiente.

Uno de los inconvenientes que presenta la farmacia CINDY y se relaciona también con la organización, enfatiza la falta de empleados para el desarrollo de actividades, puesto que los dos empleados que se dedican a desarrollar estas actividades deben ejecutar varias tareas a la vez dentro de ellos se dedican a: recibir los productos por parte de los proveedores en el establecimiento, almacenar en bodega la mercadería, ubicar cada una de las medicinas dependiendo su tipo y utilidad en las perchas, diseñar adhesivos manuales de productos en

promoción, atender al cliente (vendedor), realizan labores de cobro (cajero) y por último, realizan la limpieza del establecimiento considerando que en la actualidad se debe seguir un protocolo estricto en cuanto a una desinfección total del ambiente para evitar la propagación de covid-19. Sin embargo, los empleados deben dejar en pausa ciertas actividades para atender o simplemente hacen esperar a aquellos clientes hasta culminar con la tarea designada ocasionando que exista aglomeración en los exteriores hasta que esté sea atendido por parte de un vendedor, varios de ellos presentan molestias y emiten comentario que generan una reputación poco agradable.

El proceso de organización en las empresa parte desde la adquisición del talento humano idóneo para el desarrollo de las actividades de forma eficiente, desde el criterio de Amo (2019) el proceso de reclutamiento de personal es una decisión operativa que refiere a la necesidad de admisión de una persona para cubrir una función específica de trabajo, por lo tanto, se establece fases específicas que el interesado debe cumplir para pertenecer a la empresa. (Pág.13). Sumado a ello, desde la perspectiva de Alles (2019):

La organización de los recursos humanos se realiza a través de un nivel de estructura considerado subsistemas de recursos humanos y estos son: análisis y descripción del puesto, atracción selección e incorporación de personas, evaluación del desempeño, remuneraciones y beneficios, desarrollo y planes de sucesión y formación. (pág. 16).

En concordancia con Alles (2019) y Amo (2019) la organización de los recursos parte desde la necesidad de contratar un talento humano para cumplir tarea específica dentro de la empresa, por lo tanto, lo propio es desarrollar un proceso cuidadoso donde se elija al candidato adecuados, además de darle las directrices y herramientas para que este cumpla con el rol asignado. Sin embargo en la farmacia CINDY existe carencia de conocimiento, que permiten el cumplimiento adecuado de las labores asignadas al personal, no obstante, este inconveniente surge desde la selección del personal evidenciando que los procesos que se realizan para reclutar y contratar a la persona idónea que permita ejecutar las actividades con normalidad y eficiencia no está siendo el más óptimo y surgen situaciones en que los clientes acuden hasta el establecimiento a consultar sobre los beneficios de adquirir un

medicamento para aliviar algún padecimiento o solicitan recomendaciones en cuanto a la calidad entre uno y otro producto, sin embargo, existen ocasiones en que el personal en atención al cliente no cuenta con los conocimientos o las respuestas adecuadas que permitan tomar una decisión y ejecutar la venta.

Por otro lado, se han desencadenado distintas situaciones debido a la confusión que se genera al momento de brindar a los clientes un medicamento, porque los empleados no solicitan detalles con respecto al padecimiento que este presenta para brindar el producto adecuado e incide en reclamos o quejas de clientes argumentando que el medicamento no es para aliviar su malestar y lo que afecta la reputación de la farmacia.

Uno de los elementos que contribuyen significativamente a la administración eficiente de cada una de las áreas y permiten llevar a cabo las actividades con total normalidad y dentro de los estándares de la calidad refiere la capacitación al personal, desde el punto de vista de Orozco (2017):

La capacitación es fundamental en una empresa y debe ser vista como un proceso que integre desarrolle y evolucione a cada uno de los integrantes que participan en las empresas no es una simple realización de cursos consiste en lograr que las personas obtengan conocimientos y generen condiciones para desarrollar su trabajo de forma eficiente e independiente del ámbito en el que se desenvuelva.

La capacitación es un proceso organizacional que contribuye a actualizar los conocimientos referentes a un área específica que genere ideas innovadoras referente a un proceso con la finalidad de mejorar continuamente. Sin embargo, en la farmacia CINDY adicional a la falta de conocimiento que poseen los empleados al ingresar a la farmacia, está no presenta programas de capacitación en distintas áreas como por ejemplo atención al cliente, por tanto, los vendedores que comúnmente tienen interacción directa con aquellos interesados en adquirir los productos suelen utilizar expresiones faciales, postura, palabras, adjetivos, respuestas monosílabas e incluso tono de voz que suele interpretarse como mala predisposición para generar información entorno a lo que se solicita, adicional a ello, no poseen conocimientos para ofertar productos que el cliente no visualiza a simple vista o

desconoce sus beneficios, descuentos u otras promociones que permitan consolidar una venta no planificada.

Con respecto a otros de los procesos administrativos que permiten una gestión adecuada, se encuentra el control, desde el criterio de González *et al.* (2020) consiste en la verificación de las tareas previstas con la finalidad que se ejecuten las estrategias planificadas que permita corregir cualquier problema y evaluar los resultados para la toma de decisiones. (pág.33).

El control de las actividades va de la mano con herramientas que permitan dar las directrices de las acciones correctas que se deben realizar, estas se especifican a través de la creación de cultura organizacional que parte desde el establecimiento de una misión, visión, estructura organizacional, manuales de políticas y conductas internas que regulen el comportamiento de su talento humano. No obstante, en la empresa en estudio no se realiza un control periódico con respecto a la ejecución de las actividades y esta parte desde la carencia de una cultura organizacional en la farmacia CINDY existe un inadecuado clima donde influyen factores como el espacio reducido que se tiene para el desarrollo de las actividades y ubicación de las perchas, es decir, existen tropiezos entre los empleados del local al encontrarse en los procesos de atención al cliente y el despacho de la mercadería solicitada.

Además, como resultado del exceso de trabajo presentan síntomas de agotamiento, condiciones de estrés, que suelen ser causantes de conflicto entre compañeros al no desarrollar de forma adecuada las actividades designadas o utilizar las redes sociales en horas de trabajo impuntualidad en horas de entrada o cambio de turno, que generan llamados de atención generalizados por parte del administrador, también afecta a la comunicación y trabajo en equipo, como evidencia de ello se observó que existen situaciones en que un colaborador se encuentra realizando actividades de la farmacia, el otro solo se enfocaba en lo que designado y no prestaba ayuda para minimizar el tiempo de ejecución del trabajo, por ende se ven reflejados en la atención que se brinda al público.

Dentro de uno de los indicadores de gestión que se debe ser aplicado con frecuencia es el caso de generar información a través de un flujo de procesos, según lo indica, Muñoz (2018) para comprobar que las tareas se efectúen de acuerdo a lo planificado, por lo tanto, es importante desarrollar un esquema que constituye una serie de pasos diseñados para cada proceso, que permiten contar con información necesaria, ordenada y estandarizada para sustentar su desarrollo. (2018, pág. 48).

El flujo de procesos o servicios es una herramienta que, permite controlar que las actividades se ejecuten en el orden correcto y dentro de los tiempos indicados para generar una ventaja competitiva que sirva como un valor agregado en la atención al cliente. Mientras que, en la farmacia, la inexistencia del establecimiento de un flujo de efectivo donde se establece las actividades para el desarrollo de la actividad comercial de la empresa genera la omisión de procesos cronológicos y obligatorios para el control de mercadería, ejemplo de ello, cuando llega la mercadería a la farmacia, esta se empercha y guardar en bodega, mas no se lleva un control adecuado de los productos que salen y entran, en varias ocasiones se han extraviado facturas o se traspapelan con los documentos cancelados que provocan inconvenientes con los visitantes médicos de solicitar el pago de los productos, porque dichas facturas se traspapelan e incluso con facturas canceladas y esto provoca un desorden e inconveniente en el momento tanto de cancelar o de cobrar valores adeudados.

Una de los puntos que permite valorar si los procesos administrativos aplicados se han desarrollado con normalidad es mediante la evaluación de desempeño, desde la perspectiva de Alles (2019):

El control se relaciona a la evaluación de desempeño es un concepto integrado que resalta un conjunto de comportamientos y resultados que posee un colaborador en un determinado periodo es decir es el desempeño de una persona en cualquier actividad laboral o no resultado de un conjunto de factores donde se considera el conocimiento la experiencia y las competencias. (2017, pág. 28).

Los resultados del control que se ejerce a través de los procesos de gestión administrativa se ven reflejado en la evaluación de desempeño que genera la información

suficiente para determinar los puntos débiles y fuertes que requieren de acciones inmediatas para dar solución o los problemas o impulsar las fortalezas para convertirlas en estrategias viables. Sin embargo, en la farmacia CINDY, no se realiza una evaluación de desempeño con la finalidad de determinar factores positivos y negativos que influyen en el desarrollo de las actividades así como pruebas de conocimientos constante que permitan determinar las capacidades de los empleados para cumplir su rol, simplemente direccionan sus esfuerzos hacia la comercialización de sus productos más no en determinar el desempeño que tiene el talento humano durante un período determinado que permitan tomar decisiones que conlleven a determinar si el empleado aporta o no al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Existen factores económicos que estimulan a la realización de un trabajo desarrollado dentro de los estándares de la excelencia y contribuye significativamente a el proceso de ejecución de las actividades siendo el incentivo, uno de los más usados en el mundo empresarial, según Mujica y Guzmán (2021):

Los incentivos se realizan entorno al desempeño que posee un trabajador como estímulo a las actividades laborales, esto no es solamente debido al tiempo que presta servicios para la empresa, sino también para aquellos que realicen sus actividades dentro del marco de la responsabilidad, uso adecuado de los recursos y son otorgados de manera individual o grupal contribuye a que los costos por mano de obra se reduzcan y se obtenga una rentabilidad positiva, adicional a ello se logra que el trabajador realice las actividades de manera óptima y su nivel de rendimiento incremente.

Adicional a ello, no cuentan con los beneficios sociales estipulados en la ley, que genere las garantías de salud adecuadas para el desempeño seguro y estable que todo trabajador necesita, que provoca que los empleados rindan adecuadamente y exista una alta rotación de personal debido a la inestabilidad a la que están expuesta los trabajadores, adicional a ello carecen de incentivos sean estos económicos o reconocimientos como premio al esfuerzo por su trato que conlleva a la desmotivación.

Resultado de los instrumentos de recolección de información

Al aplicar el instrumento de recolección de información entrevista, al administrador de la farmacia CINDY se puede terminar que existen inconsistencias, puesto que el administrador presenta conocimientos académicos en el área médica, más no en el área administrativa, por tanto, es el punto de partida para determinar las causas que inciden en la gestión administrativa que desarrolla este negocio, a pesar de que, desde la perspectiva del entrevistado, se realiza una gestión adecuada, no obstante, admite está carece de ciertos procesos como una planificación previa de las actividades a desarrollar, y no se ven medidos por indicadores necesarios para determinar la eficiencia de las tareas que se realizan, adicional a ello, carece de un proceso de reclutamiento y selección de personal que garantice a la empresa contratar al talento humano adecuado para que contribuya al crecimiento de la empresa, que repercute en la atención clientes, puesto que ha recibido quejas referente al servicio y expresiones que utilizan para generar información.

Además la información obtenida por parte de su administrador refiere que su número de empleado es limitado, es decir, cuenta con 2 empleados más el administrador, sin embargo, existe un momento en que se satura de clientes debido a la demanda de medicinas, por la situación que atraviesa la ciudad y el país entero; sumado a esto la atención se complica puesto que no existe un flujo de procesos adecuados que indique a su personal las tareas en orden cronológico que permitan desarrollarlas de manera adecuada y dentro de un tiempo óptimo.

Al aplicar el segundo instrumento, cuestionario de encuesta, los empleados respondieron que el administrador, no posee características y capacidades propias de liderazgo por tanto poseen una gestión administrativa que se podría calificar como regular, su falta de conocimiento ha conllevado a no realizar la gestión correspondiente para contratar nuevo talento que permita desarrollar las tareas de forma eficiente, puesto que, de acuerdo a la demanda de clientes que se tiene existen momentos en que dos empleados son insuficientes para el desarrollo de actividades, no solamente implican la atención al cliente sino también almacenar productos, limpieza el establecimiento, entre otras actividades.

Uno de los factores que indudablemente genera preocupación al personal en la carencia de un clima organizacional, debido que, la farmacia no posee una estructura

organizacional donde se le designe funciones específicas, así como, carece de una misión, visión, manual de conducta que proporcione a los empleados la información de, cómo deberían comportarse dentro y fuera de la empresa, así como las directrices pertinentes para el desarrollo de sus actividades dependiendo su puesto de trabajo.

Sumado a ello, sostienen que existen momentos en que trabajar en equipo y poseer un compromiso firme por conseguir los objetivos de la farmacia, se ve imposibilitado, porque no existe un sistema de incentivos que compensa el empleado por sus esfuerzos, también los beneficios sociales establecidos en la ley, por tanto, manifiestan sentir una cierta inconformidad y preocupación debido a que la empresa no les ofrece las garantías necesarias y los conocimientos respectivos donde se proporcione información sobre atención al cliente y distinta áreas que contribuyen a mejorar el servicio que se proporciona por tanto existen momentos en que se utilizan expresiones donde el cliente manifiesta su malestar.

CONCLUSIONES

En cuanto a lo abordado con anterioridad, este estudio analizó la gestión administrativa de la farmacia CINDY de la ciudad de Babahoyo, a través de la descripción de cada uno de los procesos que se desarrollan de forma cotidiana, los mismos que se han podido contrastar según la perspectiva de los autores, generando como resultado la realización de actividades de forma erróneo, falta de personal y carencia de herramientas que validen la gestión eficiente.

En virtud de los estudiado, se puede especificar que, la gestión administrativa es la medula espinal de las buenas prácticas para el crecimiento de las empresas puesto que a través de los procesos y directrices busca organizar los recursos existentes, así como la realización de un análisis interno y externo para generar estrategias que contribuyan a alcanzar lo previsto.

Dentro del análisis expuesto, es posible vislumbrar que, la Farmacia CINDY desarrollo procesos de gestión de tipo administrativo, mediante la planificación, organización, dirección y control, sin embargo, la primera se realiza verbalmente mas no está

asentada en documentos que respalden las acciones que se desarrollan; factor que indudablemente contribuye a realizar el trabajo de forma desordenada y sin la fijación de objetivos claros y realizables.

Frente a los resultados obtenidos, al haber aplicado los instrumentos de recolección de información, ambas partes sostienen que, uno de los factores que incide en la gestión administrativa que se realiza en la farmacia, se debe a que el administrador tiene formación académica en el área médica más no en administración de empresas, por tanto, desconoce los procesos reales y fases que se debe cumplir para la solución de problemas y la toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

- Tomar en consideración la investigación realizada con la finalidad de socializar los aspectos conceptuales para efecto de generar conocimiento con respecto a la importancia de una adecuada gestión administrativa con ayuda de casa uno de los integrantes de la Farmacia.
- Considerar la perspectiva de los integrantes de la empresa para la realización de un análisis interno y externo con la finalidad de determinar los aspectos positivos (oportunidades y fortalezas), así como, los negativos (amenazas y debilidad) para la construcción de estrategias que impulsen las capacidades y reduzcan los errores.
- Realizar un plan de gestión administrativa para planificar, organizar, dirigir y controlar cada una de las actividades que se deben desarrollar para mejorar la productividad de la empresa, a partir de los recursos y tiempo existente.

RESUMEN EJECUTIVO

Esta propuesta se realiza en la Farmacia “CINDY” de la ciudad de Babahoyo , con el objetivo de determinar la incidencia la gestión administrativa en la calidad del servicio de la farmacia CINDY de la ciudad de Babahoyo, se desarrolla considerando conceptualizaciones en relación a la gestión administrativa para una mejor calidad del servicio , realizar un diagnóstico de la situación actual sobre los procedimientos que se realizan en la empresa y culmina con el diseño de un plan de gestión administrativa, puesto que, la farmacia carece de una adecuada gestión de administrativa adecuada que incide en el servicio que se proporciona en la farmacia, por lo tanto, con la aplicación de las técnicas e instrumentos de recopilación cuestionario de encuesta y ficha de entrevista, se pudo evidenciar la existencia de problemas que surgen debido a la falta de procesos adecuados para desarrollar las actividades basadas en la planificación, organización, dirección y control. De modo que, la aplicación de un plan de gestión administrativa contribuirá significativamente no solo a establecer procesos de capacitación para el personal y administradores, a beneficio del propietario y clientes tanto interno como externos de la empresa.

Palabras claves: *gestión, administración, calidad, servicio, capacitación*

SUMMARY

This proposal is carried out in the "CINDY" Pharmacy of the city of Babahoyo, with the objective of determining the incidence of administrative management in the quality of the service of the CINDY pharmacy of the city of Babahoyo, it is developed considering conceptualizations in relation to administrative management for a better quality of service, make a diagnosis of the current situation on the procedures that are carried out in the company and culminates with the design of an administrative management plan, since the pharmacy lacks adequate administrative management that affects the service provided in the pharmacy, therefore, with the application of the techniques and instruments of collection, survey questionnaire and interview sheet, it was possible to demonstrate the existence of problems that arise due to the lack of processes adequate to develop activities based on planning, organization, direction and control. So, the application of an administrative management plan will contribute significantly not only to establishing training processes for staff and administrators, for the benefit of the owner and both internal and external clients of the company.

Keywords: management, administration, quality, service, training

BIBLIOGRAFÍA

- Albert, D. M. (2020). *Gestión organizacional guía del estudiante*. La Habana: Editorial universitaria Cuba.
- Alles, M. A. (2017). *Desempeño por competencias*. Argentina: Granica.
- Alles, M. A. (2019). *Formación, capacitación y desarrollo*. Argentina: Granica.
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. España: Elearning.
- Benavides, G. L. (2010). *Gestión liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa San Juan de Bucay del cantón general Antonio Elizalde Bucay durante periodo 2010-2011*. Obtenido de Universidad técnica particular de Loja: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
- Blandez, R. M. (2014). *Proceso administrativo*. Estado de México: Unid.
- Caldas, B. M., Carrión, H. R., & Heras, F. A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.
- Camporverde, S. D. (2017). *Modelo de gestión administrativa y organización laboral para la empresa Umaproc de la ciudad de Quito*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7778/1/PIUSDADM015-2018.pdf>
- Carrión, L., Zula, J., Palacios, W., & Castillo, L. (08 de Octubre de 2016). *Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba, Ecuador*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/07CA201602.pdf>
- Chávez, H., Castelo, S. Á., & Villacis, U. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Fomento de La investigación y publicación en ciencias Administrativas, económicas y contables*, 16-29.
- Falconi, P. J., Luna, A. K., Sarmiento, E. W., & Andrade, C. C. (2019). Gestión administrativa: estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario digital*, 155-169.
- González, R. S., Viteri, I. D., Izquierdo, M. A., & Verdezoto, C. G. (2020). Modelo de gestión

- administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37.
- Hermida, M. A., & Iglesias, F. I. (2016). *Gestión administrativa del proceso comercial*. España: Ideaspropias.
- Hernández, B. L. (2016). *Técnicas logísticas para innovar, planificar y gestionar*. Barcelona: Marge Books.
- Luna, G. A. (2015). *Proceso administrativo*. México: Grupo editorial Patria.
- Mendoza, B. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 947-964.
- Mujica, A. R., & Guzmán, M. M. (2021). *El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real plaza cusco 2019*. Obtenido de Universidad Continental:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV_FCE_308_TI_Mujica_Guzman_2021.pdf
- Muñoz, V. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Orozco, F. A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México: Unid.
- Veloz, A. Y. (2017). *Gestión administrativa para el desarrollo empresarial en comercial el centro en la ciudad de Quevedo provincia de Los Ríos*. Obtenido de Universidad regional autónoma de los Andes:
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7106/1/TUQEXCOMADM012-2017.pdf>

ANEXOS*Anexo 1 Guía de entrevista***UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
INGENIERÍA COMERCIAL**

Entrevistado: Propietaria de la farmacia “CINDY”.

Entrevistador: Luis Fernando Almeida.

Objetivo: Determinar los procesos en la gestión administrativa de la Farmacia

Cuestionario.

1. Posee Ud. formación académica sobre administración de empresa. ¿Por qué?
2. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa que desarrolla la empresa? ¿Por qué?
3. Aplica indicadores para medir la gestión administrativa.
4. Realiza los procesos de reclutamiento y selección de personal. ¿Cómo?
5. ¿Cuántos empleados tiene la farmacia CINDY? ¿Qué funciones realizan?
6. Cree Ud. que los empleados existentes en la farmacia CINDY son suficientes para atender la demanda de clientes.
7. Recibe los empleados todos los beneficios sociales ¿cuáles? ¿Por qué?
8. Recibe los empleados incentivos ¿cuáles? ¿Por qué?
9. La empresa gestiona capacitaciones en distintas áreas para el personal ¿cómo? ¿Por qué?
10. Tiene la empresa una cultura organizacional establecida ¿cuáles? ¿Por qué?
11. Realiza una evaluación de desempeño ¿Por qué? ¿Cómo?
12. ¿Cuáles son los procesos que desarrolla para adquirir insumos?
13. La empresa posee un flujo de procesos/servicios establecido

Anexo 2 Cuestionario de encuesta

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

Encuestado: Empleados de la farmacia “CINDY”.

Encuestador: Luis Fernando Almeida.

Objetivo: Determinar los procesos en la gestión administrativa de la Farmacia

Cuestionario.

1. Cree Ud. que el administrador de la farmacia posee características y capacidades de liderazgo

- () A veces
- () Siempre
- () Nunca

2. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa que desarrolla la empresa?

- () Malo
- () Regular
- () Bueno
- () Muy bueno
- () Excelente

3. Cree Ud. que los empleados existentes en la farmacia CINDY son suficientes para atender la demanda de clientes.

- () A veces
- () Siempre
- () Nunca

4. ¿Cómo calificaría el clima organizacional de la farmacia CINDY?

- () Malo
- () Regular
- () Bueno
- () Muy bueno
- () Excelente

5. ¿Identifique cuáles son los principales problemas en la farmacia en relación al personal?

- Impuntualidad
- Trabajo en equipo
- Espacio reducido
- falta de conocimiento

Exceso de confianza

No controla sus emociones o situación de estrés.

Otros ¿Cuáles?

6. Cree Ud. que los incentivos y beneficios sociales influyen en su rendimiento en el trabajo

- () A veces
- () Siempre
- () Nunca

7. La empresa gestiona capacitaciones en distintas áreas para el personal

- () A veces
- () Siempre
- () Nunca

8. Tiene la empresa una cultura organizacional establecida

- () A veces
- () Siempre
- () Nunca

9. Realiza la empresa una evaluación de desempeño

- () A veces
- () Siempre
- () Nunca

10. La empresa posee un flujo de procesos/servicios establecido

- () A veces
- () Siempre
- () **Nunca**

Anexo 3 Respuestas de la entrevista

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. Posee Ud. formación académica sobre administración de empresa. ¿Por qué?	Como administrador y propietarios solo posee formación en medicina puesto que es la razón por la que se puso en marcha la idea de negocio, sin embargo, lo administrativo es algo que se aprende con el tiempo y ejemplo de amigos, familiares y conocidos que administran negocios.
2. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa que desarrolla la empresa? ¿Por qué?	Desde su postura como Administrador de la Farmacia CINDY califica la gestión administrativa realizada como bueno, porque a pesar de que existen procesos gerenciales que no se aplican como la planificación, el negocio se ha podido sostener en el tiempo.
3. Aplica indicadores para medir la gestión administrativa.	No, no se aplica indicadores de gestión, solo se determina si la gestión ha sido buena o mala en relación a los resultados.
4. Realiza los procesos de reclutamiento y selección de personal. ¿Cómo?	Para la selección del personal se considera simplemente que los interesados poseen conocimientos en medicina, mas no se lleva un proceso riguroso puesto que esto requiere de recursos para financiar.
5. ¿Cuántos empleados tiene la farmacia CINDY? ¿Qué funciones realizan?	Actualmente cuenta con tres empleados: un administrador y dos empleados que desarrollan varias funciones (vendedores, cajeros y limpieza del establecimiento.)
6. Cree Ud. que los empleados existentes en la farmacia CINDY son suficientes para atender la demanda de clientes.	Los empleados que poseen desarrollan las actividades encomendadas, sin embargo, existen ocasiones en que hay que hacer los llamados de atención para las actividades se realicen con rapidez.
7. Recibe los empleados todos los beneficios sociales ¿cuáles? ¿Por qué?	Por el momento solo perciben su sueldo, pero tienen las garantías de salud puesto que la farmacia proporciona a sus empleados las medicinas necesarias para su recuperación
8. Recibe los empleados incentivos ¿cuáles? ¿Por qué?	No, se ha considerado establecer incentivos al personal puesto que son solo 2, debido a que considera que esta debe realizarse en

	empresas donde se tiene un número de empleados considerables.
9. La empresa gestiona capacitaciones en distintas áreas para el personal ¿cómo? ¿Por qué?	No, la farmacia como tal no, sin embargo, existen ocasiones en que los proveedores generar ciertas charlas referente a los productos que se comercializa con la finalidad que se genere al cliente las especificaciones adecuadas.
10. Tiene la empresa una cultura organizacional establecida ¿cuáles? ¿Por qué?	No, la empresa no posee una cultura organizacional basada aspectos que establecen los libros, sin embargo, se intenta lograr un ambiente como para todos quienes la integran.,
11. Realiza una evaluación de desempeño ¿Por qué? ¿Cómo?	No, no se realiza evaluación de desempeño, porque no han considerado necesario realizar un proceso que requiere de tiempo y dinero.
12. ¿Cuáles son los procesos que desarrolla para adquirir insumos?	Se verifica la inexistencia del producto en perchas y bodega, se contacta con el proveedor, los proveedores realizan las visitas respectivas para verificar la carencia de productos y revisión de los existentes, se realiza los documentos respectivos, se espera entre 2 o 3 días hábiles para que el producto llegue al establecimiento y se recibe la mercadería que posteriormente se almacena y ubica en perchas.
13. La empresa posee un flujo de procesos/servicios establecido	No, la empresa no tiene un flujo de procesos, las actividades que se realizan son debido a la experiencia adquirido por el desarrollo continuo de las mismas actividades.

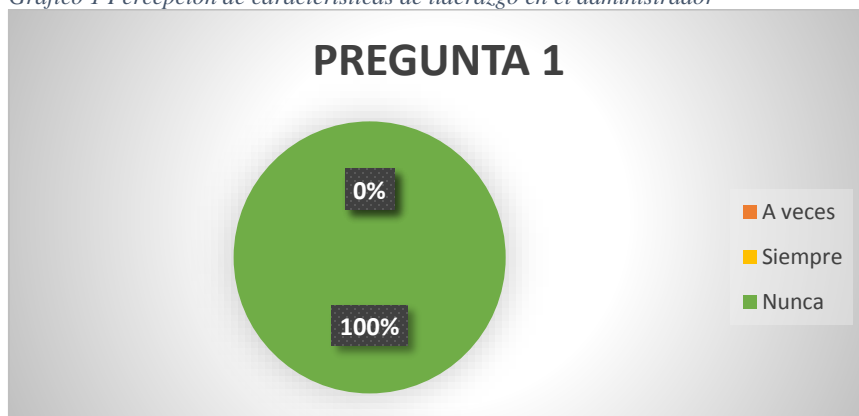
Anexo 4 Respuestas de la encuesta

1. Cree Ud. que el administrador de la farmacia posee características y capacidades de liderazgo

Tabla 1 Percepción de características de liderazgo en el administrador

PREGUNTAS	RESULTADOS	%
A veces	0	0%
Siempre	0	0%
Nunca	2	100%
TOTAL	2	100%

Gráfico 1 Percepción de características de liderazgo en el administrador



Análisis:

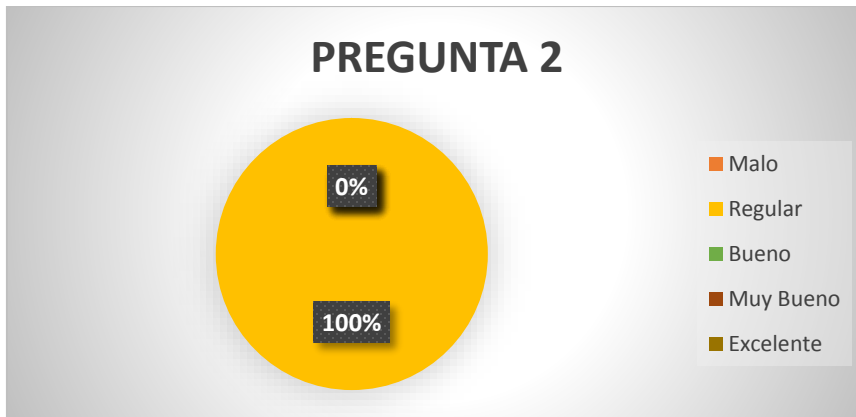
Desde la perspectiva de los empleados el administrador no posee características y capacidades de liderazgo.

2. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa que desarrolla la empresa?

Tabla 2 Calificación de la gestión administrativa que desarrolla la empresa

PREGUNTAS	RESULTADOS	%
Malo	0	0%
Regular	2	100%
Bueno	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Excelente	0	0%
TOTAL	2	100%

Gráfico 2 Calificación de la gestión administrativa que desarrolla la empresa

**Análisis:**

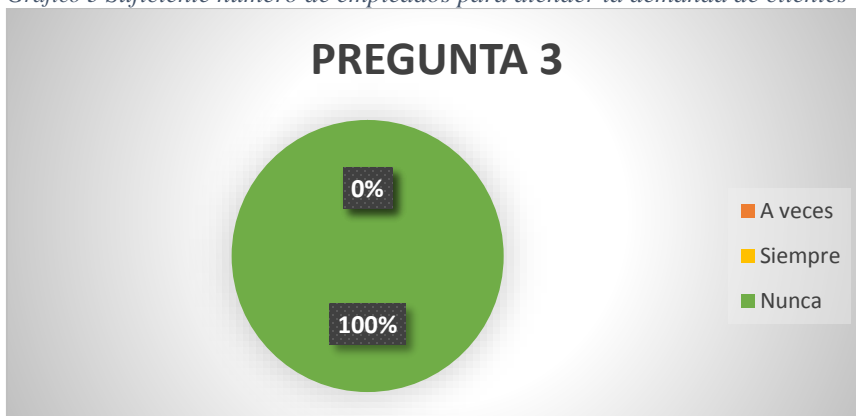
Al consultar a los encuestados ¿Cómo califica la gestión administrativa que desarrolla la empresa? ambos consideraron que regular.

3. Cree Ud. que los empleados existentes en la farmacia CINDY son suficientes para atender la demanda de clientes.

Tabla 3 Suficiente número de empleados para atender la demanda de clientes

PREGUNTAS	RESULTADOS	%
A veces	0	0%
Siempre	0	0%
Nunca	2	100%
TOTAL	2	100%

Gráfico 3 Suficiente número de empleados para atender la demanda de clientes

**Análisis:**

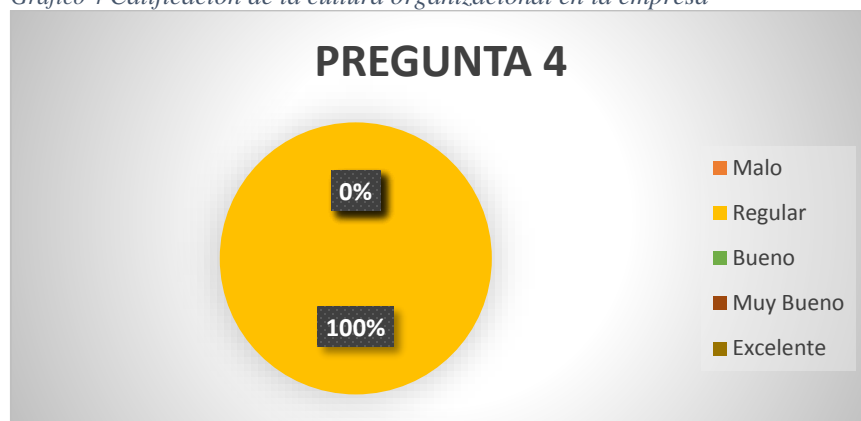
Desde el punto de vista de los empleados el personal que se tienen la farmacia CINDY no es suficiente para atender a la demanda de clientes.

4. ¿Cómo calificaría el clima organizacional de la farmacia CINDY?

Tabla 4 Calificación del clima organizacional en la empresa

PREGUNTAS	RESULTADOS	%
Malo	0	0%
Regular	2	100%
Bueno	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Excelente	0	0%
TOTAL	2	100%

Gráfico 4 Calificación de la cultura organizacional en la empresa



Análisis:

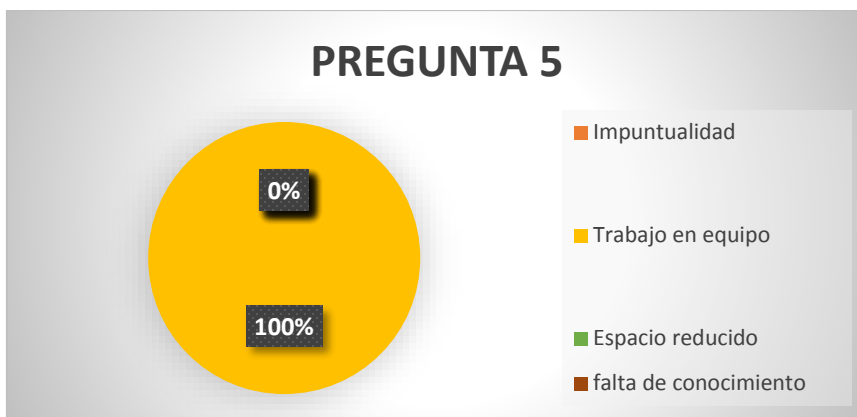
Al consultar sobre el clima organizacional de la farmacia CINDY El 100% de ellos lo califica como regular.

5. ¿Identifique cuáles son los principales problemas en la farmacia en relación al personal?

Tabla 5 principales problemas en la farmacia en relación al personal

PREGUNTAS	RESULTADOS	%
Impuntualidad	0	0%
Trabajo en equipo	2	100%
Espacio reducido	0	0%
falta de conocimiento	0	0%
Exceso de confianza	0	0%
No controla sus emociones o situación de estrés.	0	0%
Otros ¿Cuáles?	0	0%
TOTAL	2	100%

Gráfico 5 principales problemas en la farmacia en relación al personal



Análisis:

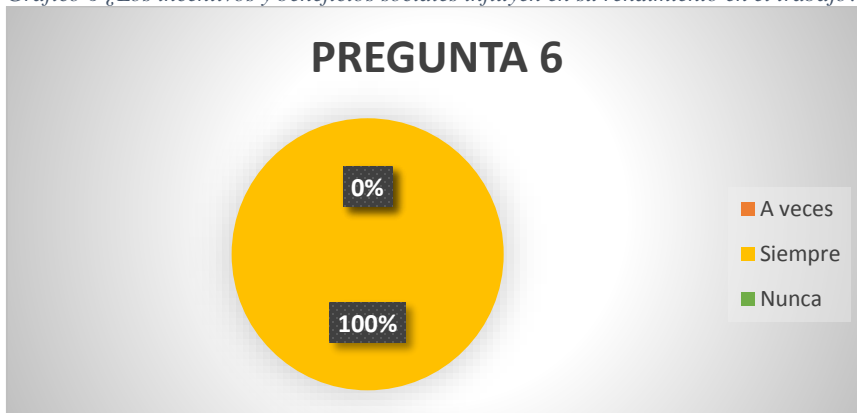
Los principales problemas que tiene la farmacia en relación al personal es el trabajo en equipo así lo evidencia las respuestas obtenidas en la interrogante número 5.

6. Cree Ud. que los incentivos y beneficios sociales influyen en su rendimiento en el trabajo

Tabla 6 ¿Los incentivos y beneficios sociales influyen en su rendimiento en el trabajo?

PREGUNTAS	RESULTADOS	%
A veces	0	0%
Siempre	2	100%
Nunca	0	0%
TOTAL	2	100%

Gráfico 6 ¿Los incentivos y beneficios sociales influyen en su rendimiento en el trabajo?



Análisis:

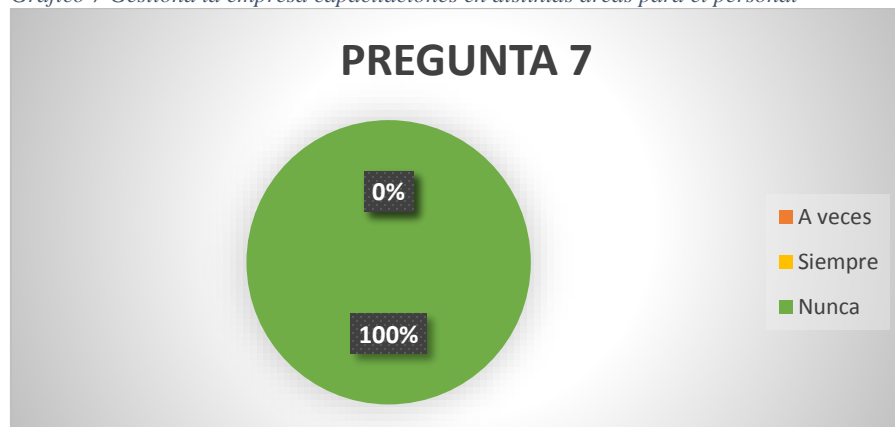
Desde el punto de vista de los empleados incentivos y los beneficios sociales siempre influyen en el rendimiento en el trabajo.

7. La empresa gestiona capacitaciones en distintas áreas para el personal

Tabla 7 Gestiona la empresa capacitaciones en distintas áreas para el personal

PREGUNTAS	RESULTADOS	%
A veces	0	0%
Siempre	0	0%
Nunca	2	100%
TOTAL	2	100%

Gráfico 7 Gestiona la empresa capacitaciones en distintas áreas para el personal



Análisis:

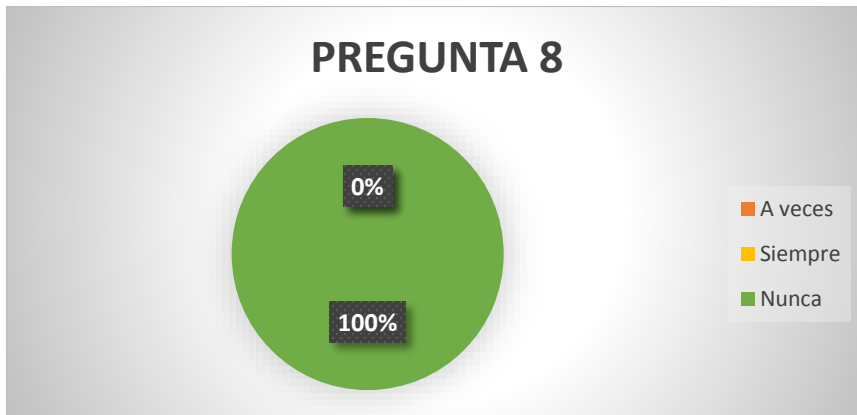
Al consultar sobre la gestión para capacitar a los trabajadores en distintas áreas el 100% de ellos manifiesta que este proceso nunca se da.

8. Tiene la empresa una cultura organizacional establecida

Tabla 8 Existencia en la empresa de una cultura organizacional

PREGUNTAS	RESULTADOS	%
A veces	0	0%
Siempre	0	0%
Nunca	2	100%
TOTAL	2	100%

Gráfico 8 Existencia en la empresa de una cultura organizacional

**Análisis:**

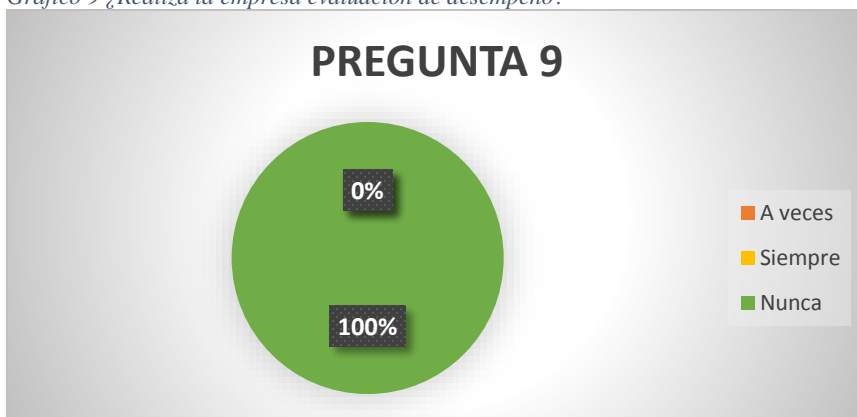
Al consultar sobre la existencia de una cultura organizacional establecida en la farmacia es algo y el 100% de ellos manifiesta que nunca se ha dado este aspecto administrativo.

9. Realiza la empresa una evaluación de desempeño

Tabla 9 ¿Realiza la empresa evaluación de desempeño?

PREGUNTAS	RESULTADOS	%
A veces	0	0%
Siempre	0	0%
Nunca	2	100%
TOTAL	2	100%

Gráfico 9 ¿Realiza la empresa evaluación de desempeño?

**Análisis:**

El 100% de los encuestados manifiesta que la empresa nunca ha realizado evaluaciones de desempeño.

10. La empresa posee un flujo de procesos/servicios establecido

Tabla 10 Existencia de un flujo de procesos/servicios

PREGUNTAS	RESULTADOS	%
A veces	0	0%
Siempre	0	0%
Nunca	2	100%
TOTAL	2	100%

Gráfico 10 Existencia de un flujo de procesos/servicios



Análisis:

Al referirse al establecimiento de un flujo de procesos o servicios los empleados manifiestan que nunca se ha establecido este tipo de herramientas.



Document Information

Analyzed document	Almeida Luis Fernando caso de estudio.pdf (D131195140)
Submitted	2022-03-22T17:10:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	lalmeida017@fafi.utb.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	jcaicedo.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / TITULACIÓN - CABALLERO BRIONES ANDREA YARITZA.docx Document TITULACIÓN - CABALLERO BRIONES ANDREA YARITZA.docx (D130881386) Submitted by: tcamacho@utb.edu.ec Receiver: tcamacho.utb@analysis.orkund.com	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Junco_Richard_ Ingeniería_Comercial_2022.pdf Document Junco_Richard_ Ingeniería_Comercial_2022.pdf (D131100581) Submitted by: rjuncoc@fafi.utb.edu.ec Receiver: wpazmino.utb@analysis.orkund.com	 6
SA	EXAMEN COMPLEXIVO JOSE LUIS HERRERA SOLIZ.docx Document EXAMEN COMPLEXIVO JOSE LUIS HERRERA SOLIZ.docx (D112528787)	 2
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / MANUEL MORAN YEPEZ.docx Document MANUEL MORAN YEPEZ.docx (D112870032) Submitted by: mmorany350@utb.edu.ec Receiver: jremache.utb@analysis.orkund.com	 2

Babahoyo, 23 de febrero de 2022

Dña.

Rayna María Tómbala Freire

(Propietaria - Farmacia CINDY)

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **ALMEIDA FUENTES LUIS FERNANDO**, con cédula de identidad **0950717017-7**, 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 **"GESTION ADMINISTRATIVA EN LA FARMACIA CINDY DEL CANTON BABAHOYO"** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente



Almeida Fuentes Luis Fernando

C.I:0950717017-7

Tel:0939299159

FARMACIA CINDY

IMP. CINDY S.A. - TAFE

IMP. CINDY S.A. - TAFE

BABAHYO - LOS RIOS

