



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER
COMPLEXIVO**

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO/A EN COMERCIO

TEMA:

**GESTION ADMINISTRATIVA EN LA FARMACIA MEDI FARM DE
LA PARROQUIA PIMOCHA DEL CANTON BABAHOYO**

EGRESADO:

SORIA VITERI CARLOS ENRIQUE

TUTOR:

ING. TAYRON CESAR TROYA TERRANOVA

AÑO 2022

CONTENIDO

1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
2.	JUSTIFICACION	5
3.	OBJETIVOS	6
4.	LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	7
5.	MARCO CONCEPTUAL	8
6.	MARCO METODOLÓGICO	15
7.	RESULTADOS.....	16
8.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	17
9.	CONCLUSIÓN	22
10.	RECOMENDACIONES.....	23
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	25
12.	ANEXO.....	29

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El centro médico farmacéutico MEDI FARM, se encuentra localizado en la parroquia Pimocha del Cantón Babahoyo, esta empresa comenzó sus actividades en el año 2019, cuya dirección está encabezada y encargada por el Dr. Milton Xavier Pozo C. el centro farmacéutico se dedica especialmente a ofrecer productos farmacéuticos de primera necesidad y servicio de consultas médicas, este servicio ayuda a los moradores del sector parroquial rural de Pimocha a tener al alcance productos médicos de vital necesidad en su pueblo.

El objetivo principal del presente estudio de caso, es analizar la gestión administrativa de la farmacia MEDI FARM, para así poder determinar las falencias y desventajas que existen dentro de la empresa desde su apertura hasta la actual fecha con el propósito y la finalidad de recopilar todo tipo de información necesaria que ayude a la verificación de la indagación realizada, como los problemas financieros y administrativos que se han presentado por un largo periodo de tiempo en la farmacia MEDI FARM y así poder erradicar esas falencias por completo y definitivamente.

El presente caso de estudio está dirigido por la línea de investigación de gestión administrativa, financiera, tributaria, auditoría y control, y guiada por la sublínea empresa e instituciones públicas y privadas, Porque se analizó la gestión administrativa de la farmacia MEDI FARM de la Parroquia Pimocha Babahoyo, empresa de carácter privada la cual permite conocer sus gestiones y cumplimientos de funcionalidad establecidas por el ministerio de salud pública y la realización de sus actividades diarias del centro.

La metodología utilizada en este estudio de caso fue descriptiva, donde se analizó los procesos de la gestión administrativa de la farmacia MEDI FARM, esto permitió recolectar, verificar y respaldar la información, mediante la utilización de instrumentos de investigación como la entrevista dirigida al gerente propietario de la farmacia, dando como resultado datos relevantes y verificables con la cual evaluó la situación del establecimiento y poder extraer importantes conclusiones.

Mediante todas las diferentes herramientas utilizadas se pudo obtener los resultados que han podido ayudar al presente estudio de caso, para la proporción de información requerida y vital acerca de los problemas administrativos que se suscitan en la farmacia, tales como, falta de personal autorizado, mala atención al cliente, falta de medicamentos, falencias en su sistema contable y mala administración, entre otras cosas, las cuales han existido durante este tiempo y lo cual cumpliéndose con el objetivo propuesto de la investigación del estudio del caso presente.

2. JUSTIFICACIÓN

El mal manejo de la administración de la farmacia conduce al un bajo nivel de rendimiento hacia las ventas, un mal funcionamiento de los empleados en la empresa, y la escases de clientela, como también la inactividad en la farmacia, ya que esto afecta cada vez más la satisfacción de la productividad del local farmacéutico ya que teniendo una administración adecuada, esta puede alcanzar todos sus objetivos y metas propuestas, por lo que la siguiente investigación tiene como objetivo lograr una buena gestión administrativa que aborde la baja aplicación de esta en los últimos años en la farmacia “MEDI FARM ”.

El valor de cualquier actividad administrativa es radica en el buen manejo de las herramientas organizacionales y las estratégicas de comunicación diseñadas para alentar a los empleados a mejorar el desempeño a través de la capacitación para atender a los consumidores y clientes.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

- El objetivo del presente caso de estudio es realizar una gestión administrativa de la farmacia “MEDI FARM” de la parroquia Pimocha Del Cantón Babahoyo.

Objetivos específicos

- Implementar normativas, políticas internas, reglamentos y manuales de gestión.
- Formular un plan que mejore el desempeño administrativo del local.
- Implementar los procesos desarrollados en la organización.

4. LINEAS DE INVESTIGACIÒN

La línea de investigación de este caso de estudio se relaciona con el Modelo de Gestión Administrativa, en la sublínea Empresas Públicas y Privadas, debido a que se analizará los procesos administrativos de los encargados de los y se lo realizara mediante la metodología descriptiva y analítica ya que nos permite a través de los empleados obtener de manera ágil y rápida información, mediante de recopilación de datos utilizando la técnica de la entrevista y observación directa y así poder analizar, interpretar y organizar la problemática del comercial en cuanto a las falencias.

5. MARCO CONCEPTUAL

La farmacia MEDI FARM de la parroquia Pimocha del Cantón Babahoyo fue constituida sin planeación estratégica previa, por lo cual no cuenta con sus respectiva misión, visión y objetivos sin embargo el objetivo que siempre ha querido alcanzar esta farmacia, es la comercialización y venta de la gran variedad de productos farmacéuticos que ofrece para así satisfacer la necesidad de los clientes en la parroquia Pimocha, para poder generar así una gran rentabilidad a largo plazo de sus productos ofrecidos, la misma que a través del tiempo, ayude a mantener estable a dicha entidad la cual es la farmacia MEDI FARM a pesar de la gran variedad de competencia que existe en el mercado farmacéutico.

El presente estudio de caso se centra en analizas de la gestión administrativa de la farmacia MEDI FARM de la Parroquia Pimocha del Cantón Babahoyo, el cual se realiza por el hecho que la empresa en cuestión no presenta índices de una buena administración por parte del gerente encargado de dicha entidad, y ya que, al no contar con una gestión administrativa adecuada para la farmacia, esta presenta un gran índice de deficiencias administrativas y laborales en el local, esto implica que al momento que el cliente empieza a realizar sus compras en el local se lleve una mala impresión en una forma general hacia farmacia, ya que carece de varias funciones generales administrativas las cuales una empresa de ese rango no debería tener

El objetivo del presente estudio de caso es determinar los factores que inciden de una mala manera a la farmacia por la inadecuada gestión administrativa en la farmacia MEDI FARM, puesto juega un rol muy importante en el desarrollo comercial y administrativo de la empresa en cuestión. Ya que, al no contar con una buena administración para llevar las riendas de la farmacia, esta decaería con el pasar del tiempo de una forma no muy agradable, perdiendo cliente, al no tener el ben manejo del presupuesto necesario para él abastecimiento de medicamentos para el local este perdería prestigio y los clientes optarían por nuevas medidas de proveedores de los medicamentos necesarios para la comunidad.

Origen de la administración

Fue desarrollado por Henri Fayol en el año 1916, constituyéndose en un paradigma del proceso administrativo y de las áreas funcionales; aunque actualmente se discute si la administración es una ciencia o, es arte, desde una perspectiva donde predomina la funcionabilidad se afirma que la función básica de la administración es la de seleccionar objetivos apropiados y dirigir a la organización hacia su logro; por tanto implica definir la administración como un proceso que, como tal, requiere de la ejecución de una serie de funciones. Fayol magistralmente describió las actividades administrativas como compuestas por las funciones de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar; otros la denominan fases o etapas. (Mero, 2018)

De acuerdo a (Quiroa, 2020) La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. Po lo cual el presente estudio de caso tiene como objetivo identificar y analizar los elementos que afectan la gestión administrativa de la farmacia MEDI FARM.

De acuerdo a (Quiroa, 2020) La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. Por lo cual el presente estudio de caso tiene como objetivo identificar y analizar los elementos que afectan la gestión administrativa de la farmacia MEDI FARM.

(Coque, 2016) indica que “Hoy en día la gestión administrativa dentro de una empresa se considera como una tarea primordial a realizarse y cumplirse mediante la ejecución de diversas actividades orientadas a coordinar todos los recursos disponibles para cumplir con los objetivos establecidos”. La mala gestión administrativa que realiza la farmacia MEDI FARM que se encuentra ubicada en la parroquia Pimocha es uno de los factores que afecta directamente a la rentabilidad de la empresa, donde muchas veces las actividades no se concretan e incluso no se realiza de manera apropiada.

El desarrollo organizacional está estrechamente relacionado al talento humano, sin los seres humanos las organizaciones dejan de existir, son estos los que finalmente las hacen funcionar, en ellos los valores, motivaciones, aspiraciones, actitudes, y comunicación son aspectos que buscan la interacción entre los individuos de la organización; en el proceso además es importante que estén definidos factores como: visión, misión, objetivos, políticas, aspectos financieros y económicos, con este enfoque se puede lograr la eficacia y eficiencia asegurando el crecimiento tanto de la organización como de las personas que la conforman. (Paredes, 2020)

(Onofre, 2020) menciona que “Para que exista el éxito empresarial es muy significativo tener un lugar de trabajo agradable y gratificante para las personas. El nivel de agrado laboral favorece a conquistar personal y retenerlos, manteniendo un clima adecuado, motivado y comprometiendo a cada uno de los colaboradores de la institución. Se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral es una actitud que optan las personas dentro de su área laboral. La satisfacción que tiene una persona dentro de su lugar de trabajo es entiendo como un estado emocional que se ve reflejado con una respuesta positiva en cada una de las facetas de trabajo”.

La gestión administrativa como mecanismo fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico en los últimos tiempos. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: (González et al., 2020)

- **Planificación:** es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.(Rodríguez, 2020)
- **Organización:** para alcanzar el éxito se deben coordinar todos los recursos humanos, financieros y materiales que estén relacionados con el trabajo que se va a realizar.(Corvo, 2021)
- **Dirección:** la administración de la empresa debe inspeccionar el día a día de los empleados, a la vez que los inspira para lograr los objetivos de la empresa. Unos objetivos que, como las políticas de empresa, deben presentar a los empleados. Aunque haya varios supervisores, cada uno debe cumplir con las políticas de empresa y tratar a los empleados de acuerdo con esas directrices. (Sisternas, 2019)

- **Control:** se refiere a la comprobación constante de las actividades y su avance en conjunto con la planificación de estrategias y de esta forma tomar decisiones adecuadas, corregir las actividades, solucionar posibles problemas y evaluar los resultados. (Pacheco, 2020)

Es apropiado que la gestión administrativa se realice de manera transparente y profesional, para que la medición de los objetivos que se comprueban con la planificación tenga resultados favorables.

Según (Mendoza, 2018), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Para (Enríquez, 2016), la incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que intervienen en ellos, tanto personal, como material.

Satisfacción al cliente

Según (IONOS, 2019) un cliente satisfecho es un cliente feliz, y si un cliente está feliz volverá a comprar. La finalidad de una empresa es mejorar la experiencia del cliente y enviarle muchas señales positivas antes, durante y tras la compra. Aquí intervienen varios factores relevantes: por un lado, un buen producto y un buen servicio a un precio justo desempeñan un rol clave; por el otro, los servicios de asesoría y atención o el diseño de la tienda, online y física, influyen también en la satisfacción del cliente.

El objetivo principal de clasificar de forma adecuada a los clientes es cubrir y/o superar sus expectativas sobre nuestro servicio. Garantizar experiencias positivas para el cliente es una forma efectiva de demostrarle que es importante para la organización. (da Silva, 2020)

La existencia de motivación e iniciativa en el personal son factores de suma importancia en el adecuado rendimiento laboral, pues al tener motivados a los trabajadores cada función que realicen lo desempeñarán con un alto grado de responsabilidad tanto interna como externamente, cuyos resultados se verán reflejados en el continuo crecimiento económico y en el desarrollo empresarial. (Guanoluisa, 2019)

(Serrano et al., 2018) infiere que:

Para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un Sistema de Control Interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros.

Es entonces a partir del control interno, que la gestión administrativa toma en gran medida un papel coaccionado con la contabilidad, puesto que, si el sistema contable de la organización es eficiente, el control se simplifica a la verificación de los datos financieros, lectura, análisis y finalmente implementación de las estrategias gerenciales con el fin de mejorar los indicadores de resultados expuestos en los estados financieros de la organización.

En este sentido, la gestión administrativa en la farmacia incluye todos los procesos que se deben cumplir para un servicio de calidad y su impacto en la sociedad; ésta pretende generar cambios y está dirigida a sumar esfuerzos y determinar objetivos estratégicos. Asimismo, gestionar desde una perspectiva de gestión administrativa con calidad. (Paredes, 2020)

Esto nos quiere decir que es fundamental poder llevar una gestión administrativa en la farmacia MEDI FARM para poder mejorar su productividad y que se vea reflejado en el aumento de sus ventas y satisfacción de los clientes al tal grado de poder mantenerse siempre fuerte frente a la competencia.

6. MARCO METODOLÓGICO

Método

En este estudio de caso se hizo uso de la metodología descriptiva y analítica ya que nos permite a través de los empleados obtener de manera ágil y rápida información, mediante de recopilación de datos utilizando la técnica de la entrevista y observación directa y así poder analizar, interpretar y organizar la problemática del comercial en cuanto a las falencias.

Técnica

Gracias a las herramientas de recolección de información como las entrevistas, que brindan los aspectos más relevantes proporcionados por la técnica de observación es posible evidenciar que el tema afecta en gran medida la gestión administrativa, reflejando cuando la variable “personas y empleados” es prioritaria para que la farmacia e fluya efectivamente.

7. RESULTADOS

Analizando los resultados en la Tabla 3, podemos ver la opinión de los clientes sobre la gestión administrativa. Se pudo evidenciar que la problemática afecta en gran magnitud al parte administrativo y a la productividad que refleja cuando la variable “persona y empleados” es la prioridad para que la empresa fluya con eficacia.

Todos los entrevistados coincidieron que la evaluación de desempeño es un elemento necesario para analizar las habilidades y destrezas como también sus efectos, pero también de las compensaciones que debería ofrecerles para incentivar de ser el caso.

8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

Orden	Preguntas	Datos Relevantes encontrados
1. 1.	¿Cómo sabe usted si la farmacia cuenta con espacio suficiente para los clientes?	Pues eso por ahora es un problema porque el local es pequeño y no cuenta con mucho espacio para los clientes.
2. 2.	¿Cómo sabe si el local tiene los medicamentos necesarios para abastecer los clientes?	Pues semanalmente se hace una auditoria de los productos, para saber si hay menos para poder abastecer con más.
3. 3.	¿Cómo se lleva la contabilidad de la farmacia?	La contabilidad se lleva mediante recibos y libros de contabilidad.
4. 4.	¿Cómo está establecido el permiso de funcionamiento de la farmacia?	Esta bajo todos los papeles que nos pide la ley para su funcionamiento legal.
5. 5.	¿Cómo es el contrato del personal el cargo asignado en el local?	El contrato es de una forma legal y con documentos.
6. 6	¿Cuál es el sueldo otorgado al personal de la farmacia?	Nuestro personal cuenta con un sueldo básico mensualmente.
7. 7.	¿Cómo son los precios de los productos para los clientes?	Todos los precios son accesibles al bolsillo de nuestros clientes.

Fuente: entrevista aplicada a gerente de la farmacia MEDI FARM

Elaborado por: Carlos Soria Viter

GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LA FARMACIA MEDI FARM ENCUESTA A LOS CLIENTES

Tabla 2

frecuencia de las compras

Opciones	frecuencia	porcentaje
Con frecuencia	88	49 %
Poca frecuencia	10	26 %
A veces	5	13 %
Rara vez	2	7%
Nunca	1	5%
Total	106	100 %

Fuente: entrevista aplicada a gerente de la farmacia

MEDI FARM **Elaborado por:** Carlos Soria Viteri

Tabla 3

Espacio disponible para los clientes de la farmacia LIDER FAM

Opciones	frecuencia	porcentaje
Muy adecuado	2	5%
Adecuado	4	7%
inadecuado	8	13%
Poco inadecuado	73	49%
Ni adecuado, ni inadecuado	13	26%
Total	106	100%

Fuente: entrevista aplicada al gerente de la farmacia

MEDI FARM **Elaborado por:** Carlos Soria

Viteri

**Tabla 4 cajeros
están
disponibles**

Opciones	frecuencia	porcentaje
Uno a dos	53	50%
Tres o más	17	14%
Todos	26	24%
No todos	10	12%
ninguno	0	0%
Total	106	100 %

Fuente: entrevista aplicada al gerente de la farmacia MEDI FARM

Elaborado por: Carlos Soria Viteri

Discusión de resultados

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información tal como lo en la encuesta. se desprende la siguiente información, cuyos aspectos relevantes proporcionados por las unidades de observación, se detallan a continuación y con estos datos los que han servido de base para establecer conclusiones validas:

De acuerdo al diagnóstico realizado de la farmacia MEDI FARM la misma que es pequeña, tiene 3 empleados, la figura directiva es solo una, es decir no hay mandos medios, la comunicación se realiza de manera informal, existe una orientación individual del superior con los colaboradores, no hay un plan estratégico que defina específicamente lo que se realizará, ni como se hará, las persona necesitan saber los objetivos que se persiguen para trabajar con mayor orientación al logro. Debido a que no hay una gestión administrativa adecuada y una planificación de la mejora, posiblemente la retroalimentación tanto con los empleados como con los clientes, sea muy poca. Esta empresa trabaja bajo un modelo simple lineal. Entre las fortalezas de esta empresa está el hecho de ser pequeña con pocos colaboradores lo que encierra una oportunidad de tener líneas de comunicación amplia y efectiva con todos los involucrados. Claramente, con base en los resultados de los encuestados hay personas que no están conformes, el recurso comunicacional es amplio en esta situación no debería haber problemas en este aspecto. Sin embargo, el problema se deriva de una carencia de una buena administración clara en la farmacia.

Por lo tanto, se recomienda trabajar con un cuadro de mando integral en donde se definan los objetivos desde las cuatro perspectivas que planteadas que son gestión financiera, de mercado, procesos internos y crecimiento. A partir de estos objetivos y la implementación de una gestión administrativa se podrán establecer indicadores para evaluar la gestión e ir optimizando los recursos de la farmacia.

Información desprendida de la tabla 2: De acuerdo a la interrogante de con qué frecuencia compran productos en la farmacia "MEDI FARM" 88 personas con el 49% respondieron que compran con frecuencia productos en el comercial, mientras que 10 personas con el 26% compra con poca frecuencia productos en la comercializadora y 5 personas con el 13% compra a veces productos en el comisariato, 2 personas con el 7% compra rara vez productos en la comercializadora, 1 personas con el 5% no compra nunca productos en MEDI FARM. Esto significa que la farmacia MEDI FARM llegan muchas personas que realizan sus compras con frecuencia.

Información desprendida de la tabla 3: a la frecuencia qué tan adecuado considera usted que es el Espacio disponible para los clientes 2 personas con el 5% respondieron que el espacio del local es muy adecuado, 4 personas con el 7% respondieron que el espacio del local es adecuado, 8 personas con el 13% respondieron que el espacio del local es ni adecuado ni inadecuado, 73 personas con el 49% respondieron que el espacio del local es poco adecuado, 13 personas con el 26% respondieron que el espacio del local es inadecuado. Es decir, que en la farmacia es bastante frecuentado y se llega analizar que el resultado es que el local comercial está muy reducido.

Información desprendida de la tabla 4: De las 106 encuestas aplicadas, la pregunta se refiere a Cuántas cajas están disponibles al momento de pagar el producto, donde 53 personas es con el 50% respondieron que de uno a dos cajeros están disponibles al momento de hacer el pago de los productos, 17 personas con el 14% respondieron tres o más cajeros están disponibles al momento de hacer el pago de los productos mientras que 26 personas que corresponden al 24% respondieron que todos los cajeros están disponibles al momento de hacer el pago de los productos, 10 personas con el 12% respondieron que no todos los cajeros esta disponibles al realizar el pago de los productos seleccionados para su compra. Es decir, en el cuadro que podemos apreciar que en su mayoría compradores opinan que las clasificaciones de las cajas no siempre están disponibles al momento de hacer el pago de los productos por el cual se ve recalado que la disponibilidad de los cajeros no es la correcta.

9. Conclusiones

El problema en la empresa LIDER MARM se presenta debido a que no cuenta con una administración adecuada en cada una de las actividades de la farmacia, lo cual limita la obtención de los objetivos y las estrategias en cada una de las actividades de las áreas de la empresa, de esta manera también las actividades se ven afectadas, se determina que otro factor es el sistema organizacional deficiente ya que ocasiona que las funciones y responsabilidades de los puestos no generen responsabilidad única en el personal, se evidencia que el bajo nivel en la dirección de actividades ocasiona en la empresa poco liderazgo y comunicación, finalmente se determina que las actividades de control no son integrales lo cual da lugar a que la rentabilidad de sus productos sea baja limitando así el desarrollo de las ventas de la farmacia.

La ausencia de una eficiente gestión administrativa en la farmacia LIDER MARM conlleva a la falta de productividad, incremento de costo, no se maximizan los recursos empresariales limitando de producción y comercialización de los productos que se ofrecen, de esta manera si no se resuelve la problemática de la deficiente gestión administrativa, se corre el riesgo de que el actual nivel productivo interno no genere abastecimiento en el mercado local, ya que el mal uso de los recursos y su mala distribución limita su cobertura en el mercado.

La falta de comunicación en la farmacia es muy habitual por parte de la administración hacia el personal de la farmacia, ya que esto es un punto en contra hacia la farmacia, porque si tuviera una mejor comunicación por ambas partes se dará una frecuencia administrativa que vaya más allá de cuestiones técnicas, ya que una buena comunicación será muy eficaz para el intercambio de información e ideas entre las ambas partes, para la ayuda y mejora de la farmacia y así la administración tome en cuenta estos pedidos por parte del personal de la farmacia MEDI FARM.

10. RECOMENDACIONES

A continuación, como parte final de este proyecto de investigación, se presentan unas pautas específicas que ayudarán a orientar de mejor forma para crear nuevas actividades motivadoras aplicando estrategias básicas de comunicación, entre las que se encuentran: actividades creativas que fomentarán la innovación de la fuerza laboral:

Es recomendable que los directivos evalúen la actual gestión administrativa y se verifique si es la gestión adecuada para con la empresa, y decidan implementar diferentes estrategias de gestión que ayuden y direccionen a la empresa al cumplimiento de sus metas y objetivos.

Se recomienda analizar la situación económica de la empresa, mediante un importante proceso para la toma de decisiones dentro de la empresa, seguido de un análisis coyuntural de toda la información, la cual es indispensable para poder tener una idea clara de lo que ha sucedido en la empresa, y así se pueda tomar decisiones acertadas para que la empresa aumente sus ventas e incremente su rentabilidad.

Se recomienda implantar dentro de la empresa un Modelo de Gestión Administrativa que dirija a la empresa a cumplir con todas sus expectativas, mismo que servirá de soporte en la planificación y control de las actividades, gestione un sistema de información contable y financiera, analizando desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, permitiéndole a dicha gestión conocer las necesidades de sus clientes y satisfacerlas de manera eficiente, logrando posicionarse en la mente del consumidor y conseguir que se aumente sus ventas y se incremente su rentabilidad.

Se debería revisar y analizar la situación interna de la empresa, organizando, planificando y coordinando de mejor manera todas las actividades que se ejecutan dentro y fuera de la empresa, para que las personas encargadas cumplan con todas las actividades asignadas y exista trabajo en equipo; pues el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los

Se recomienda implementar dentro de la empresa nuevos métodos o técnicas de motivación laboral, tácticas o procedimientos que serán utilizados para motivar a los trabajadores de la empresa, y así lograr que sean más productivos, más eficientes, más creativos, tengan un mayor compromiso con la empresa, y estén más dispuestos a brindar una buena atención a los clientes.

A través de la motivación, los empleados pueden lograr un mejor desempeño, mayor productividad, mayor eficiencia, mayor creatividad, mayor responsabilidad y mayor compromiso.

11. BIBLIOGRAFÍA

Coque, D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato.*
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/22863>

Corvo, H. S. (2021, julio 1). Gestión administrativa: Concepto, funciones y procesos. *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>

da Silva, D. (2020, agosto 4). *11 tipos de clientes y sus características. ¿Cómo tratarlos?* Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-clientes-caracteristicas/>

Enríquez, J. (2016). *Los procesos administrativos y su influencia en la imagen corporativa de la empresa Cormirey del cantón Machala.*
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/7919>

González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32- 37.

Guanoluisa, M. L. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la Ciudad de Riobamba año 2018.*
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5804>

IONOS. (2019). *La satisfacción del cliente: Qué es y cómo se mide.* IONOS Startupguide. <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/que-es-la-satisfaccion-del-cliente/>

Mendoza, A. (2018). *Importancia de la gestión administrativa para la*

innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_b_a.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Mero, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(8), 84-102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>

Onofre, J. (2020). *GESTION ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL COMPROMISO LABORAL DE LA IMPORTADORA ILGA MATRIZ GUAYAQUIL*. 92.

Pacheco, J. (2020, junio 26). ▷ ¿Qué es la Gestión Administrativa? | 2022 | Web y Empresas. *Web y empresas*. <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>

Paredes, V. (2020). *“Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Trabajo titulación]. Universidad Técnica de Ambato.

Quiroa, M. (2020, diciembre 7). *Gestión administrativa*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Rodríguez, S. S. G. (2020). *PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL HOTEL BARROS EN LA CIUDAD DE QUEVEDO*. 6.

Serrano, P., Morales, O., & Herrera, J. (2018). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador)*.

Sisternas, P. (2019, octubre 17). Conoce las 5 funciones administrativas de la empresa según Henri Fayol. *Emprende Pyme*.
<https://www.emprendepyme.net/conoce-las-funciones-administrativas-de-la-empresa.html>

ANEXOS

12. ANEXO

Anexo #1

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA FARMACIA MEDI FARM

OBJETIVO: Gestión administrativa de la farmacia MEDI FARM de la Parroquia Pimocha del Cantón Babahoyo

1. ¿La farmacia cuenta con espacio suficiente para los clientes?
2. ¿El local tiene los medicamentos necesarios para abastecer los clientes?
3. ¿La farmacia cuenta con los protocolos de bioseguridad requeridos por temas de pandemia?
4. ¿La farmacia cuenta con los permisos establecidos por la ley?
5. ¿El personal de la farmacia cuenta con experiencia requerida para el cargo asignado en el local?
6. ¿La farmacia cuenta con una buena administración por parte del dueño?
7. ¿La farmacia cuenta con precios accesibles al bolsillo del cliente?
8. ¿La farmacia cuenta con un equipo de seguridad para la protección de sus clientes y ellos mismos

Anexo n°2 ENTREVISTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA FARMACIA MEDI FARM

Objetivo: Obtener el criterio que tiene los empleados respecto a la gestión administrativa de la farmacia.

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Está usted de acuerdo con al no disponer información sobre los inventarios ocasiona que las ventas no se logren con éxito?
 - Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutro
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
2. ¿Con que frecuencia se suelen reponer los medicamentos agotados en la farmacia?
 - Anualmente
 - Mensualmente
 - Semanalmente
 - Diariamente o Nunca
3. ¿El personal con el que cuenta la farmacia es suficiente para llevar a cabo todas las actividades?
 - Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutro
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
4. ¿Cómo es la administración actual en la farmacia?
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - malo
 - Muy malo
5. ¿La demanda de medicamentos en la farmacia cada que tiempo es óptima?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - De vez en cuando
 - Nunca
 - casi nunca
6. ¿Está usted de acuerdo con que los suministros no son vendidos en el corto plazo?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

7. ¿Qué tan satisfecho se siente usted de formando parte de farmacia?

Nada satisfecho

Poco satisfecho

Neutral

Muy satisfecho

Totalmente satisfecho

Anexo # 3

MATRIZ DE PRESENTACION DE ESTUDIO DE CASO	
TEMA:	Principales problemas de la farmacia MEDI FARM de la Parroquia Pimocha
PRINCIPALES PROBLEMAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de personal capacitado 2. Mala atención al cliente 3. Falta de medicamentos 4. Poca y mala publicidad 5. Mal ubicación del establecimiento 6. Escases de personal 7. No contar con una contabilidad establecida 8. No contar con espacio para los clientes 9. Falta de equipos de higiene para el personal 10. Mala administración
VARIABLE A ESTUDIAR:	Gestión Administrativa de la farmacia MEDI FARM en la parroquia Pimocha, del Cantón Bababoyo
OBJETIVO DEL TRABAJO:	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar, analizar y mejorar la labor administrativa encargada en la farmacia MEDI FARM en la Parroquia Pimocha
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	Gerente Colaboradores
SUBLINEA DE INVESTIGACION DE LA CARRERA:	<ul style="list-style-type: none"> • De primera mano, la farmacia MEDI FARM es una empresa privada, cuya actividad es comercializar la venta de productos farmacéuticos en la localidad de la parroquia Pimocha, del cantón Babahoyo, mediante la presente sublinea se va a identificar las falencias en el área de la gestión administrativa de una entidad privada, con el fin de comprender como afecta la misma a su mal desarrollo administrativo.
TECNICA A EMPLEAR:	Encuestas, entrevistas y observaciones.
LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	<ul style="list-style-type: none"> • Münch I. (2010). administración gestión organizacional enfoques y proceso
ELABORADO POR:	Carlos Enrique Soria Viteri

Document Information

Analyzed document bAht42lprz3ph1dd41A1l3cq2rhqdmv3nbg5mcxt1t2Agj8whm3yy3gn8gr4xf8An0Aq92rAntqqkx87zzykyb pw9x
nhrfx4kcc4Axferm97w6n00w8359vqbchf5p52A2q3wAchs26vdhl885xvcy48wz26k8Atc1sw5ccqxrtw91s 3zslsq .docx (D130890142)
Submitted 2022-03-19T23:48:00.0000000

Submitted by

Submitter email csoria918@fafi.utb.edu.ec

Similarity 7%

Analysis address fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Caso de estudio- Romo Natanael.docx

Document Caso de estudio- Romo Natanael.docx (D112834360)

Submitted by: ndromo@fafi.utb.edu.ec

Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com

 4

SA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO/TRABAJO FINAL CASO DE ESTUDIO-RAFAEL ISAAC HURTADO MONCAYO.docx

Document TRABAJO FINAL CASO DE ESTUDIO-RAFAEL ISAAC HURTADO MONCAYO.docx (D113321483)

Submitted by: rhurtado@fafi.utb.edu.ec

Receiver:

fmorales.utb@analysis.orkund.com

 4

W

URL: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
Fetched: 2022 03-19T23:48:00.0000000

 1

W

URL: <https://www.webyempresas.com/gestion->
Fetched: 2022 03-19T23:48:00.0000000

 2

SA

8a2d49b6067fc15b962fa29c3ad6e817787e8aec.html

Document 8a2d49b6067fc15b962fa29c3ad6e817787e8aec.html (D111774912)

 1

Entire Document

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN NOVIEMBRE 2021 — ABRIL 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER

COMPLEXIVO PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO/A EN COMERCIO

TEMA:

GESTION ADMINISTRATIVA EN LA FARMACIA MEDI FARM DE LA PARROQUIA PIMOCHA DEL

CANTON BABAHOYO EGRESADO:

SORIA VITERI CARLOS ENRIQUE

TUTOR:

ING. TAYRON CESAR TROYA

TERRANOVA AÑO 2022

CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3
 2. JUSTIFICACION 5
 3. OBJETIVOS 6
 4. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN 7
 5. MARCO CONCEPTUAL 8
 6. MARCO METODOLÓGICO 15
 7. RESULTADOS 16
 8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 17
 9. CONCLUSIÓN 22
 10. RECOMENDACIONES 23
 11. BIBLIOGRAFÍA 25
 12. ANEXO 29
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El centro médico farmacéutico MEDI FARM, se encuentra localizado en la parroquia Pimocha del Cantón Babahoyo, esta empresa comenzó sus actividades en el año 2019, cuya dirección está encabezada y encargada por el Dr. Milton Xavier Pozo C. el centro farmacéutico se dedica especialmente a ofrecer

productos farmacéuticos de primera necesidad y servicio de consultas médicas, este servicio ayuda a los moradores del sector parroquial rural de Pimocha a tener al alcance productos médicos de vital necesidad en su pueblo.

El objetivo principal del presente estudio de caso, es analizar la gestión administrativa de la farmacia MEDI FARM, para así poder determinar las falencias y desventajas que existen dentro de la empresa desde su apertura hasta la actual fecha con el propósito y la finalidad de recopilar todo tipo de información necesaria que ayude a la verificación de la indagación realizada, como los problemas financieros y administrativos que se han presentado por un largo periodo de tiempo en la farmacia MEDI FARM y así poder erradicar esas falencias por completo y definitivamente.

El presente caso de estudio está dirigido por la línea de investigación de gestión administrativa, financiera, tributaria, auditoría y control, y guiada por la sublínea empresa e instituciones públicas y privadas, Porque se analizó la gestión administrativa de la farmacia MEDI FARM de la Parroquia Pimocha Babahoyo, empresa de carácter privada la cual permite conocer sus gestiones y cumplimientos de funcionalidad establecidas por el ministerio de salud pública y la realización de sus actividades diarias del centro.

La metodología utilizada en este estudio de caso fue descriptiva, donde se analizó los procesos de la gestión administrativa de la farmacia MEDI FARM, esto permitió recolectar, verificar y respaldar la información, mediante la utilización de instrumentos de investigación como la entrevista dirigida al gerente propietario de la farmacia, dando como resultado datos relevantes y verificables con la cual evaluó la situación del establecimiento y poder extraer importantes conclusiones.

Mediante todas las diferentes herramientas utilizadas se pudo obtener los resultados que han podido ayudar al presente estudio de caso, para la proporción de información requerida y vital acerca de los problemas administrativos que se suscitan en la farmacia, tales como, falta de personal autorizado, mala atención al cliente, falta de medicamentos, falencias en su sistema contable y mala administración, entre otras cosas, las cuales han existido durante este tiempo y lo cual cumpliéndose con el objetivo propuesto de la investigación del estudio del caso presente.

2. JUSTIFICACIÓN

El mal manejo de la administración de la farmacia conduce al un bajo nivel de rendimiento hacia las ventas, un mal funcionamiento de los empleados en la empresa, y la escasas de clientela, como también la inactividad en la farmacia, ya que esto afecta cada vez más la satisfacción de la productividad del local farmacéutico ya que teniendo una administración adecuada, esta puede alcanzar todos sus objetivos y metas propuestas, por lo que la siguiente investigación tiene como objetivo lograr una buena gestión administrativa que aborde la baja aplicación de esta en los últimos años en la farmacia “MEDI FARM”.

El valor de cualquier actividad administrativa es radica en el buen manejo de las herramientas organizacionales y las estratégicas de comunicación diseñadas para alentar a los empleados a mejorar el desempeño a través de la capacitación para atender a los consumidores y clientes.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

- El objetivo del presente caso de estudio es realizar una gestión administrativa de la farmacia “MEDI FARM” de la parroquia Pimocha Del Cantón Babahoyo.

Objetivos específicos

- Implementar normativas, políticas internas, reglamentos y manuales de gestión.
- Formular un plan que mejore el desempeño administrativo del local.
- Implementar los procesos desarrollados en la organización.

4. LINEAS DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación de este caso de estudio se relaciona con el Modelo de Gestión Administrativa, en la sublínea Empresas Públicas y Privadas, debido a que se analizará los procesos administrativos de los encargados de los y se lo realizara mediante la metodología descriptiva y analítica ya que nos permite a través de los empleados obtener de manera ágil y rápida información, mediante de recopilación de datos utilizando la técnica de la entrevista y observación directa y así poder analizar, interpretar y organizar la

5. MARCO CONCEPTUAL

La farmacia MEDI FARM de la parroquia Pimocha del Cantón Babahoyo fue constituida sin planeación estratégica previa, por lo cual no cuenta con sus respectiva misión, visión y objetivos sin embargo el objetivo que siempre ha querido alcanzar esta farmacia, es la comercialización y venta de la gran variedad de productos farmacéuticos que ofrece para así satisfacer la necesidad de los clientes en la parroquia Pimocha, para poder generar así una gran rentabilidad a largo plazo de sus productos ofrecidos, la misma que a través del tiempo, ayude a mantener estable a dicha entidad la cual es la farmacia MEDI FARM a pesar de la gran variedad de competencia que existe en el mercado farmacéutico.

El presente estudio de caso se centra en analizas de la gestión administrativa de la farmacia MEDI FARM de la Parroquia Pimocha del Cantón Babahoyo, el cual se realiza por el hecho que la empresa en cuestión no presenta índices de una

buena administración por parte del gerente encargado de dicha entidad, y ya que, al no contar con una gestión administrativa adecuada para la farmacia, esta presenta un gran índice de deficiencias administrativas y laborales en el local, esto implica que al momento que el cliente empieza a realizar sus compras en el local se lleve una mala impresión en una forma general hacia farmacia, ya que carece de varias funciones generales administrativas las cuales una empresa de ese rango no debería tener

El objetivo del presente estudio de caso es determinar los factores que inciden de una mala manera a la farmacia por la inadecuada gestión administrativa en la farmacia MEDI FARM, puesto juega un rol muy importante en el desarrollo comercial y administrativo de la empresa en cuestión. Ya que, al no contar con una buena administración para llevar las riendas de la farmacia, esta decaería con el pasar del tiempo de una forma no muy agradable, perdiendo cliente, al no tener el ben manejo del presupuesto necesario para él abastecimiento de medicamentos para el local este perdería prestigio y los clientes optarían por nuevas medidas de proveedores de los medicamentos necesarios para la comunidad.

Origen de la administración

Fue desarrollado por Henri Fayol en el año 1916, constituyéndose en un paradigma del proceso administrativo y de las áreas funcionales; aunque actualmente se discuta si la administración es una ciencia o, es arte, desde una perspectiva donde predomina la funcionabilidad se afirma que la función básica de la administración es la de seleccionar objetivos apropiados y dirigir a la organización hacia su logro; por tanto implica definir la administración como un proceso que, como tal, requiere de la ejecución de una serie de funciones. Fayol magistralmente describió las actividades administrativas como compuestas por las funciones de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar; otros la denominan fases o etapas. (Mero, 2018)

De

52%	MATCHINGBLOCK1/12	SA Caso de estudio- Romo Natanael.docx (D112834360)
acuerdo a (Quiroa, 2020) La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos		

que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar

69%	MATCHINGBLOCK4/12	SA Caso de estudio- Romo Natanael.docx (D112834360)
los objetivos y obtener los mejores resultados. Po lo cual el presente estudio de caso tiene como objetivo identificar y analizar los elementos que afectan la gestión administrativa de la		

farmaciaMEDI

FARM. De

52%	MATCHINGBLOCK2/12	SA Caso de estudio- Romo Natanael.docx (D112834360)
acuerdo a (Quiroa, 2020) La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos		

que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar

los objetivos y obtener los mejores resultados. Po lo cual el presente estudio de caso tiene como objetivo identificar y analizar los elementos que afectan la gestión administrativa de la

farmacia MEDI FARM.

(Coque, 2016) indica que “Hoy en día

100%

MATCHINGBLOCK5/12

SA

TRABAJO FINAL CASO DE ESTUDIO-RAFAEL ISAAC HUR ...
(D113321483)

la gestión administrativa dentro de una empresa se considera como una tarea primordial a realizarse y cumplirse mediante la ejecución de diversas actividades orientadas a coordinar todos los recursos disponibles para cumplir con los objetivos establecidos”.

62%

MATCHINGBLOCK7/12

SA

TRABAJO FINAL CASO DE ESTUDIO-RAFAEL ISAAC HUR ...
(D113321483)

La mala gestión administrativa que realiza la farmacia MEDI FARM que se encuentra ubicada en la parroquia Pimocha es uno de los factores que afecta directamente a la rentabilidad de la empresa, donde muchas veces las actividades no se concretan e incluso no se realiza de manera

apropiada.

El desarrollo organizacional está estrechamente relacionado al talento humano, sin los seres humanos las organizaciones dejan de existir, son estos los que finalmente las hacen funcionar, en ellos los valores, motivaciones, aspiraciones, actitudes, y comunicación son aspectos que buscan la interacción entre los individuos de

la organización; en el proceso además es importante que estén definidos factores como: visión, misión, objetivos, políticas, aspectos financieros y económicos, con este enfoque se puede lograr la eficacia y eficiencia asegurando el crecimiento tanto de la organización como de las personas que la conforman. (Paredes, 2020)

(Onofre, 2020) menciona

89%

MATCHINGBLOCK6/12

SA

TRABAJO FINAL CASO DE ESTUDIO-RAFAEL ISAAC HUR ...
(D113321483)

que “Para que exista el éxito empresarial es muy significativo tener un lugar de trabajo agradable y gratificante para las personas. El nivel de agrado laboral favorece a conquistar personal y retenerlos, manteniendo un clima adecuado, motivado y comprometiendo a cada uno de los colaboradores de la institución. Se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral es una actitud que optan las personas dentro de su área laboral. La satisfacción que tiene una persona dentro de su lugar de trabajo es entiendo como un estado emocional que se ve reflejado con una respuesta positiva en cada una de las facetas de trabajo”.

La gestión administrativa como mecanismo fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico en los últimos tiempos. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: (González et al., 2020)

- Planificación: es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado. (Rodríguez, 2020)

•

100%

MATCHINGBLOCK8/12

W

<https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>

Organización: para alcanzar el éxito se deben coordinar todos los recursos humanos, financieros y materiales que estén relacionados con el trabajo que se va a realizar. (

Corvo, 2021)

- Dirección: la administración de la empresa debe inspeccionar el día a día de los empleados, a la vez que los inspira para lograr los objetivos de la empresa. Unos objetivos que, como las políticas de empresa, deben presentar a los empleados. Aunque haya varios supervisores, cada uno debe cumplir con las políticas de empresa y tratar a los empleados de acuerdo con esas directrices. (Sisternas, 2019)

-

100%

MATCHINGBLOCK9/12

W

<https://www.webyempresas.com/gestion->

Control: se refiere a la comprobación constante de las actividades y su avance en conjunto con la planificación de estrategias y de esta forma tomar decisiones adecuadas, corregir las actividades, solucionar posibles problemas y evaluar los resultados. (

Pacheco, 2020)

100%

MATCHINGBLOCK11/12

W

<https://www.webyempresas.com/gestion->

Es apropiado que la gestión administrativa se realice de manera transparente y profesional, para que la medición de los objetivos que se comprueban con la planificación tenga resultados favorables.

Según (Mendoza, 2018), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de

100%

MATCHINGBLOCK12/12

SA

[8a2d49b6067fc15b962fa29c3ad6e817787e8aec.html](https://www.webyempresas.com/gestion-8a2d49b6067fc15b962fa29c3ad6e817787e8aec.html)
(D111774912)

la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Para (Enríquez, 2016), la incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que intervienen en ellos, tanto personal, como material.

Satisfacción al cliente

Según (IONOS, 2019) un cliente satisfecho es un cliente feliz, y si un cliente está feliz volverá a comprar. La finalidad de una empresa es mejorar la experiencia del cliente y enviarle muchas señales positivas antes, durante y tras la compra. Aquí intervienen varios factores relevantes: por un lado, un buen producto y un buen servicio a un precio justo desempeñan un rol clave; por el otro, los servicios de asesoría y atención o el diseño de la tienda, online y física, influyen también en la satisfacción del cliente.

El objetivo principal de clasificar de forma adecuada a los clientes es cubrir y/o superar sus expectativas sobre nuestro servicio. Garantizar experiencias positivas para el cliente es una forma efectiva de demostrarle que es importante para la organización. (da Silva, 2020)

La existencia de motivación e iniciativa en el personal son factores de suma importancia en el adecuado rendimiento laboral, pues al tener motivados a los trabajadores cada función que realicen lo desempeñarán con un alto grado de responsabilidad tanto interna como externamente, cuyos resultados se verán reflejados en el continuo crecimiento económico y en el desarrollo empresarial. (Guanoluisa, 2019)

(Serrano et al., 2018) infiere que:

Para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un Sistema de Control Interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros.

Es entonces a partir del control interno, que la gestión administrativa toma en gran medida un papel

coaccionado con la contabilidad, puesto que, si el sistema contable de la organización es eficiente, el control se simplifica a la verificación de los datos financieros, lectura, análisis y finalmente implementación de las estrategias gerenciales con el fin de mejorar los indicadores de resultados expuestos en los estados financieros de la organización.

En este sentido, la gestión administrativa en la farmacia incluye todos los procesos que se deben cumplir para un servicio de calidad y su impacto en la sociedad; ésta pretende generar cambios y está dirigida a sumar esfuerzos y determinar objetivos estratégicos. Asimismo, gestionar desde una perspectiva de gestión administrativa con calidad. (Paredes, 2020)

Esto nos quiere decir que es fundamental poder llevar una gestión administrativa en la farmacia MEDI FARM para poder mejorar su productividad y que se vea reflejado en el aumento de sus ventas y satisfacción de los clientes al tal grado de

poder mantenerse siempre fuerte frente a la competencia.

6. MARCO METODOLÓGICO

Método

En este estudio de caso se hizo uso de la metodología descriptiva y analítica ya que nos permite a través de los empleados obtener de manera ágil y rápida información, mediante de recopilación de datos utilizando la técnica de la entrevista y observación directa y así poder analizar, interpretar y organizar la problemática del comercial en cuanto a las falencias.

Técnica

Gracias a las herramientas de recolección de información como las entrevistas, que brindan los aspectos más relevantes proporcionados por la técnica de observación es posible evidenciar que el tema afecta en gran medida la gestión administrativa, reflejando cuando la variable “personas y empleados” es prioritaria para que la farmacia e fluya efectivamente.

7. RESULTADOS

Analizando los resultados en la Tabla 3, podemos ver la opinión de los clientes sobre la gestión administrativa. Se pudo evidenciar que la problemática afecta en gran magnitud a la parte administrativo y a la productividad que refleja cuando la variable “persona y empleados” es la prioridad para que la empresa fluya con eficacia.

Todos los entrevistados coincidieron que la evaluación de desempeño es un elemento necesario para analizar las habilidades y destrezas como también sus efectos, pero también de las compensaciones que debería ofrecerles para incentivar de ser el caso.

8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

Orden Preguntas Datos Relevantes encontrados

1. 1. ¿Cómo sabe usted si la Pues eso por ahora es un farmacia cuenta con problema porque el local espacio suficiente para es pequeño y no cuenta los con clientes? mucho espacio para los clientes. 2. 2. ¿Cómo sabe si el local Pues semanalmente se tiene los medicamentos hace una auditoria de los necesarios para productos, para saber si abastecer los clientes? hay menos para poder

abastecer con más. 3. 3. La contabilidad se lleva mediante recibos y libros de contabilidad.

¿Cómo se lleva la contabilidad de la

farmacia? 4. 4. ¿Cómo está establecido el permiso de funcionamiento de la farmacia? Esta bajo todos los papeles que nos pide la ley para su funcionamiento legal. 5. 5. ¿Cómo es el contrato del personal el cargo asignado en el local? El contrato es de una forma legal y con documentos. 6. 6 ¿Cuál es el sueldo otorgado al personal de la farmacia? Nuestro personal cuenta con un sueldo básico mensualmente. 7. 7. ¿Cómo son los precios de los productos para los clientes? Todos los precios son accesibles al bolsillo de nuestros clientes.

Fuente: entrevista aplicada a gerente de la farmacia MEDI FARM

Elaborado por: Carlos Soria Viter

GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LA FARMACIA MEDI FARM ENCUESTA A LOS CLIENTES

Tabla 2

frecuencia de las compras Opciones frecuencia porcentaje Con frecuencia 88 49 % Poca frecuencia 10 26 % A veces 5 13 % Rara vez 2 7% Nunca 1 5% Total 106 100 %

Fuente: entrevista aplicada a gerente de la farmacia MEDI FARM Elaborado por: Carlos

Soria Viteri Tabla 3

Espacio disponible para los clientes de la farmacia LIDER FAM Opciones frecuencia porcentaje Muy adecuado 2 5% Adecuado 4 7% inadecuado 8 13% Poco inadecuado 73 49% Ni adecuado, ni inadecuado 13 26% Total 106 100%

Fuente: entrevista aplicada al gerente de la farmacia MEDI FARM Elaborado por: Carlos Soria Viteri

Tabla 4 cajeros están disponibles Opciones frecuencia porcentaje Uno a dos 53 50% Tres o más 17 14% Todos 26 24% No todos 10 12% ninguno 0 0% Total 106 100 %

Fuente: entrevista aplicada al gerente de la farmacia MEDI FARM

Elaborado por: Carlos Soria Viteri

Discusión de resultados

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información tal como lo en la encuesta. se desprende la siguiente información, cuyos aspectos relevantes proporcionados por las unidades de observación, se detallan a continuación y con estos datos los que han servido de base para establecer conclusiones validas:

De acuerdo al diagnóstico realizado de la farmacia MEDI FARM la misma que es pequeña, tiene 3 empleados, la figura directiva es solo una, es decir no hay mandos medios, la comunicación se realiza de manera informal, existe una orientación individual del superior con los colaboradores, no hay un plan estratégico que defina específicamente lo que se realizará, ni como se hará, las persona necesitan saber los objetivos que se persiguen para trabajar con mayor orientación al logro. Debido a que no hay una gestión administrativa adecuada y una planificación de la mejora, posiblemente la retroalimentación tanto con los empleados como con los clientes, sea muy poca. Esta empresa trabaja bajo un modelo simple lineal. Entre las fortalezas de esta empresa está el hecho de ser pequeña con pocos colaboradores lo que encierra una oportunidad de tener líneas de comunicación amplia y efectiva con todos los involucrados.

Claramente, con base en los resultados de los encuestados hay personas que no están conformes, el recurso comunicacional es amplio en esta situación no debería haber problemas en este aspecto. Sin embargo, el problema se deriva de una carencia de una buena administración clara en la farmacia.

Por lo tanto, se recomienda trabajar con un cuadro de mando integral en donde se definan los objetivos desde las cuatro perspectivas que planteadas que son gestión financiera, de mercado, procesos internos y crecimiento. A partir de estos objetivos y la implementación de una gestión administrativa se podrán establecer indicadores para evaluar la gestión e ir optimizando los recursos de la farmacia.

Información desprendida de la tabla 2: De acuerdo a la interrogante de con qué frecuencia compran productos en la farmacia "MEDI FARM" 88 personas con el 49% respondieron que compran con

frecuencia productos en el comercial, mientras que 10 personas con el 26% compra con poca frecuencia productos en la comercializadora y 5 personas con el 13% compra a veces productos en el comisariato, 2 personas con el 7% compra rara vez productos en la comercializadora, 1 personas con el 5% no compra nunca productos en MEDI FARM. Esto significa que la farmacia MEDI FARM llegan muchas personas que realizan sus compras con frecuencia.

Información desprendida de la tabla 3: a la frecuencia qué tan adecuado considera usted que es el Espacio disponible para los clientes 2 personas con el 5% respondieron que el espacio del local es muy adecuado, 4 personas con el 7% respondieron que el espacio del local es adecuado, 8 personas con el 13% respondieron que el espacio del local es ni adecuado ni inadecuado, 73 personas con el 49% respondieron que el espacio del local es poco adecuado, 13 personas con el 26% respondieron que el espacio del local es inadecuado. Es decir, que en la farmacia es bastante frecuentado y se llega analizar que el resultado es que el local comercial está muy reducido.

Información desprendida de la tabla 4: De las 106 encuestas aplicadas, la pregunta se refiere a Cuántas cajas están disponibles al momento de pagar el producto, donde 53 personas es con el 50% respondieron que de uno a dos cajeros están disponibles al momento de hacer el pago de los productos, 17 personas con el 14% respondieron tres o más cajeros están disponibles al momento de hacer el pago de los productos mientras que 26 personas que corresponden al 24% respondieron que todos los cajeros están disponibles al momento de hacer el pago de los productos, 10 personas con el

12% respondieron que no todos los cajeros esta disponibles al realizar el pago de los productos seleccionados para su compra. Es decir, en el cuadro que podemos apreciar que en su mayoría compradores opinan que las clasificaciones de las cajas no siempre están disponibles al momento de hacer el pago de los productos por el cual se ve recalcado que la disponibilidad de los cajeros no es la correcta.

9. Conclusiones

El problema en la empresa LIDER MARM se presenta debido a que no cuenta con una administración adecuada en cada una de las actividades de la farmacia, lo cual limita la obtención de los objetivos y las estrategias en cada una de las actividades de las áreas de la empresa, de esta manera también las actividades se ven afectadas, se determina que otro factor es el sistema organizacional deficiente ya que ocasiona que las funciones y responsabilidades de los puestos no generen responsabilidad única en el personal, se evidencia que el bajo nivel en la dirección de actividades ocasiona en la empresa poco liderazgo y comunicación, finalmente se determina que las actividades de control no son integrales lo cual da lugar a que la rentabilidad de sus productos sea baja limitando así el desarrollo de las ventas de la farmacia.

La ausencia de una eficiente gestión administrativa en la farmacia LIDER MARM conlleva a la falta de productividad, incremento de costo, no se maximizan los recursos empresariales limitando de producción y comercialización de los productos que se ofrecen, de esta manera si no se resuelve la problemática de la deficiente gestión administrativa, se corre el riesgo de que el actual nivel productivo interno no genere abastecimiento en el mercado local, ya que el mal uso de los recursos y su mala distribución limita su cobertura en el mercado.

La falta de comunicación en la farmacia es muy habitual por parte de la administración hacia el personal de la farmacia, ya que esto es un punto en contra hacia la farmacia, porque si tuviera una mejor comunicación por ambas partes se dará una frecuencia administrativa que vaya más allá de cuestiones técnicas, ya que una buena comunicación será muy eficaz para el intercambio de información e ideas entre las ambas partes, para la ayuda y mejora de la farmacia y así la administración tome en cuenta estos pedidos por parte del personal de la farmacia MEDI FARM.

10. RECOMENDACIONES

A continuación, como parte final de este proyecto de investigación, se presentan unas pautas específicas que ayudarán a orientar de mejor forma para crear nuevas actividades motivadoras aplicando estrategias básicas de comunicación, entre las que se encuentran: actividades creativas que fomentarán la innovación de la fuerza laboral: Es recomendable que los directivos evalúen la actual gestión administrativa y se verifique si es la gestión adecuada para con la empresa, y decidan implementar diferentes estrategias de gestión que ayuden y direccionen a la empresa al cumplimiento de sus metas y objetivos.

Se recomienda analizar la situación económica de la empresa, mediante un importante proceso para la toma decisiones dentro de la empresa, seguido de un análisis coyuntural de toda la información, la cual es indispensable para poder tener una idea clara de lo que ha sucedido en la empresa, y así se pueda tomar decisiones acertadas para que la empresa aumente sus ventas e incremente su rentabilidad.

Se recomienda implantar dentro de la empresa un Modelo de Gestión Administrativa que dirija a la empresa a cumplir con todas sus expectativas, mismo que servirá de soporte en la planificación y control de las actividades, gestione un sistema de información contable y financiera, analizando desde el punto de vista

administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, permitiéndole a dicha gestión conocer las necesidades de sus clientes y satisfacerlas de manera eficiente, logrando posicionarse en la mente del consumidor y conseguir que se aumente sus ventas y se incremente su rentabilidad.

Se debería revisar y analizar la situación interna de la empresa, organizando, planificando y coordinando de mejor manera todas las actividades que se ejecutan dentro y fuera de la empresa, para que las personas encargadas cumplan con todas las actividades asignadas y exista trabajo en equipo; pues el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los

Se recomienda implementar dentro de la empresa nuevos métodos o técnicas de motivación laboral, tácticas o procedimientos que serán utilizados para motivar a los trabajadores de la empresa, y así lograr que sean más productivos, más eficientes, más creativos, tengan un mayor compromiso con la empresa, y estén más dispuestos a brindar una buena atención a los clientes.

A través de la motivación, los empleados pueden lograr un mejor desempeño, mayor productividad, mayor eficiencia, mayor creatividad, mayor responsabilidad y mayor compromiso.

85%	MATCHINGBLOCK10/12	SA TRABAJO FINAL CASO DE ESTUDIO-RAFAEL ISAAC HUR ... (D113321483)
BIBLIOGRAFÍA Coque, D. (2016). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro		

S.A. de la ciudad de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/22863> Corvo, H. S. (2021, julio 1). Gestión administrativa: Concepto, funciones y procesos.

Lifeder. <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>

da Silva, D. (2020, agosto 4). 11 tipos de clientes y sus características. ¿Cómo

tratarlos? Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-clientes-caracteristicas/>

Enríquez, J. (2016). Los procesos administrativos y su influencia en la imagen corporativa de la empresa Cormirey del cantón Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/7919>

González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.

Guanoluisa, M. L. (2019). La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la Ciudad de Riobamba año 2018. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5804>

IONOS. (2019). La satisfacción del cliente: Qué es y cómo se mide. IONOS Startupguide. <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/que-es-la-satisfaccion-del-cliente/>

Mendoza, A. (2018). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_b_a.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Mero, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(8), 84-102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>

Onofre, J. (2020). *GESTION ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL COMPROMISO LABORAL DE LA IMPORTADORA ILGA MATRIZ GUAYAQUIL*. 92.

Pacheco, J. (2020, junio 26). ¿Qué es la Gestión Administrativa? | 2022 | Web y Empresas. Web y empresas. <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>

Paredes, V. (2020). "Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas [Tabajo titulación]. Universidad Tecnica de Ambato.

Quiroa, M. (2020, diciembre 7). Gestión administrativa. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Rodríguez, S. S. G. (2020). PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL HOTEL BARROS EN LA CIUDAD DE QUEVEDO. 6.

Serrano, P., Morales, O., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador).

Sisternas, P. (2019, octubre 17). Conoce las 5 funciones administrativas de la empresa según Henri Fayol. Emprende Pyme. <https://www.emprendepyme.net/conoce-las-funciones-administrativas-de-la-empresa.html>

ANEXOS

12. ANEXO

Anexo#1

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA FARMACIA MEDI FARM

OBJETIVO: Gestión administrativa de la farmacia MEDI FARM de la Parroquia Pimocha del Cantón Babahoyo

1. ¿La farmacia cuenta con espacio suficiente para los clientes?
2. ¿El local tiene los medicamentos necesarios para abastecer los clientes?
3. ¿La farmacia cuenta con los protocolos de bioseguridad requeridos por temas de pandemia?
4. ¿La farmacia cuenta con los permisos establecidos por la ley?
5. ¿El personal de la farmacia cuenta con experiencia requerida para el cargo asignado en el local?
6. ¿La farmacia cuenta con una buena administración por parte del dueño?
7. ¿La farmacia cuenta con precios accesibles al bolsillo del cliente?
8. ¿La farmacia cuenta con un equipo de seguridad para la protección de sus clientes y ellos mismos

Anexo n°2 ENTREVISTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA FARMACIA MEDI FARM Objetivo:

Obtener el criterio que tiene los empleados respecto a la gestión administrativa de la farmacia. Responder las siguientes preguntas: 1. ¿Está usted de acuerdo con al no disponer información sobre los inventarios ocasiona que las ventas no se logren con éxito? o Muy de acuerdo o De acuerdo o Neutro o En desacuerdo o Muy en desacuerdo 2. ¿Con que frecuencia se suelen reponer los medicamentos agotados en la farmacia? o Anualmente o Mensualmente o Semanalmente o Diariamente o Nunca 3. ¿El personal con el que cuenta la farmacia es suficiente para llevar a cabo todas las actividades? o Muy de acuerdo o De acuerdo o Neutro o En desacuerdo o Muy en desacuerdo

4. ¿Cómo es la administración actual en la farmacia? o Muy bueno o Bueno o Regular o malo o Muy malo
5. ¿La demanda de medicamentos en la farmacia cada que tiempo es óptima? o Siempre o Casi siempre o De vez en cuando o Nunca o casi nunca
6. ¿Está usted de acuerdo con que los suministros no son vendidos en el corto plazo? o Totalmente de acuerdo o De acuerdo o Indeciso o En desacuerdo o Totalmente en desacuerdo
7. ¿Qué tan satisfecho se siente usted de formando parte de farmacia? o Nada satisfecho o Poco satisfecho o Neutral o Muy satisfecho o Totalmentesatisfecho

Anexo # 3

MATRIZ DE PRESENTACION DE ESTUDIO DE CASO

TEMA: Principales problemas de la farmacia MEDI FARM de la Parroquia Pimocha **PRINCIPALES**

PROBLEMAS: 1. Falta de personal capacitado 2. Mala atención al cliente 3. Falta de medicamentos 4. Poca y mal publicidad 5. Mal ubicación del establecimiento 6. Escases de personal 7. No contar con una contabilidad establecida 8. No contar con espacio para los clientes 9. Falta de equipos de higiene para el personal 10. Mala administración

VARIABLE A ESTUDIAR: Gestión Administrativa de la farmacia MEDI FARM en la parroquia Pimocha, del Cantón Babahoyo **OBJETIVO DEL TRABAJO:** • Evaluar, analizar y mejorar la labor administrativa encargada en la farmacia MEDI FARM en la Parroquia Pimocha **PERSONAS QUE INTERVIENEN:** Gerente Colaboradores **SUBLINEA DE INVESTIGACION DE LA CARRERA:** • De primera mano, la farmacia MEDI FARM es una empresa privada, cuya actividad es comercializar la venta de productos farmacéuticos en la localidad de la parroquia Pimocha, del cantón Babahoyo, mediante la presente sublinea se va a identificar las falencias en el área de la gestión administrativa de una entidad

privada, con el fin de comprender como afecta la misma a su mal desarrollo administrativo. TECNICA A EMPLEAR: Encuestas, entrevistas y observaciones. LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO: • münchen I. (2010). administración gestión organizacional enfoques y proceso ELABORADO POR: Carlos Enrique Soria Viteri

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text As student entered the text in the submitted document.

Matching text As the text appears in the source.

1/12	SUBMITTED TEXT	25 WORDS	52% MATCHING TEXT	25 WORDS
	acuerdo a (Quiroa, 2020) La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos		acuerdo a Quiroa (2020) “La gestión administrativa hace referencia a todas las tareas y actividades coordinadas que ayudan a usar óptimamente los recursos	
	SA Caso de estudio- Romo Natanael.docx (D112834360)			

4/12	SUBMITTED TEXT	31 WORDS	69% MATCHING TEXT	31 WORDS
	los objetivos y obtener los mejores resultados. Po lo cual el presente estudio de caso tiene como objetivo identificar y analizar los elementos que afectan la gestión administrativa de la		los objetivos y obtener los mejores resultados”. Para lo cual, el presente caso de estudio se enmarca bajo el objetivo de identificar y analizar los factores que afectan en la gestión administrativa de la	
	SA Caso de estudio- Romo Natanael.docx (D112834360)			

2/12	SUBMITTED TEXT	25 WORDS	52% MATCHING TEXT	25 WORDS
	acuerdo a (Quiroa, 2020) La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos		acuerdo a Quiroa (2020) “La gestión administrativa hace referencia a todas las tareas y actividades coordinadas que ayudan a usar óptimamente los recursos	
	SA Caso de estudio- Romo Natanael.docx (D112834360)			

3/12	SUBMITTED TEXT	31 WORDS	69% MATCHING TEXT	31 WORDS
	los objetivos y obtener los mejores resultados. Po lo cual el presente estudio de caso tiene como objetivo identificar y analizar los elementos que afectan la gestión administrativa de la		los objetivos y obtener los mejores resultados”. Para lo cual, el presente caso de estudio se enmarca bajo el objetivo de identificar y analizar los factores que afectan en la gestión administrativa de la	
	SA Caso de estudio- Romo Natanael.docx (D112834360)			

SUBMITTED TEXT

37

100% MATCHING TEXT

37

la gestión administrativa dentro de una empresa se considera como una tarea primordial a realizarse y cumplirse mediante la ejecución de diversas actividades orientadas a coordinar todos los recursos disponibles para cumplir con los objetivos establecidos”.

La gestión administrativa dentro de una empresa se considera como una tarea primordial a realizarse y cumplirse mediante la ejecución de diversas actividades orientadas a coordinar todos los recursos disponibles para cumplir con los objetivos establecidos.”

TRABAJO FINAL CASO DE ESTUDIO-RAFAEL ISAAC HURTADO MONCAYO.docx (D113321483)

7/12	SUBMITTED TEXT	48 WORDS	62% MATCHING TEXT	48 WORDS
	La mala gestión administrativa que realiza la farmacia MEDI FARM que se encuentra ubicada en la parroquia Pimocha es uno de los factores que afecta directamente a la rentabilidad de la empresa, donde muchas veces las actividades no se concretan e incluso no se realiza de manera		La inadecuada gestión administrativa que se realiza dentro del almacén Don Pato que se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo es uno de los factores que afecta directamente a la rentabilidad de la empresa, en donde las actividades no se concretan e incluso no se realiza de manera	

TRABAJO FINAL CASO DE ESTUDIO-RAFAEL ISAAC HURTADO MONCAYO.docx (D113321483)

6/12	SUBMITTED TEXT	113 WORDS	89% MATCHING TEXT	113 WORDS
	que “Para que exista el éxito empresarial es muy significativo tener un lugar de trabajo agradable y gratificante para las personas. El nivel de agrado laboral favorece a conquistar personal y retenerlos, manteniendo un clima adecuado, motivado y comprometiéndolo a cada uno de los colaboradores de la institución. Se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral es una actitud que optan las personas dentro de su área laboral. La satisfacción que tiene una persona dentro de su lugar de trabajo es entiendo como un estado emocional que se ve reflejado con una respuesta positiva en cada una de las facetas de trabajo”.		que “Para que exista el éxito empresarial es muy importante tener un agradable lugar de trabajo y gratificante para las personas. El nivel de satisfacción laboral contribuye a atraer personal y retenerlos, manteniendo un clima adecuado, motivando y comprometiéndolo a cada uno de los colaboradores de la institución. Se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral es una actitud que optan las personas dentro de su área laboral. La satisfacción que tiene una persona dentro de su lugar de trabajo es entiendo como un estado emocional que se ve reflejado con una respuesta positiva en cada una de las facetas de trabajo”	

TRABAJO FINAL CASO DE ESTUDIO 3 RAFAEL ISAAC HURTADO MONCAYO.docx (D113321483)

8/12

SUBMITTED TEXT

26 WORDS

100% MATCHING TEXT

26 WORDS

Organización: para alcanzar el éxito se deben coordinar los recursos humanos, financieros y materiales que estén relacionados con el trabajo que se va a realizar. (SA

Organización Para alcanzar el éxito se deben coordinar todos los recursos humanos, financieros y materiales que estén relacionados con el trabajo que se va a realizar.

W <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>

SUBMITTED TEXT

38

Control: se refiere a la comprobación constante de las actividades y su avance en conjunto con la planificación de estrategias y de esta forma tomar decisiones adecuadas, corregir las actividades, solucionar posibles problemas y evaluar los resultados. (

100% MATCHING TEXT

38

Control Se refiere a la comprobación constante de las actividades y su avance en conjunto con la planificación de estrategias y de esta forma tomar decisiones adecuadas, corregir las actividades, solucionar posibles problemas y evaluar los resultados.

SUBMITTED TEXT	38	100% MATCHING TEXT	38
<p>https://www.webyempresas.com/gestion-</p>			
11/12	SUBMITTED TEXT	41 WORDS	100% MATCHING TEXT
<p>Es apropiado que la gestión administrativa se realice de manera transparente y profesional, para que la medición de los objetivos que se comprueban con la planificación tenga resultados favorables.</p>		<p>Es apropiado que la gestión administrativa se realice de manera transparente y profesional, para que la medición de los objetivos que se comprueban con la planificación tenga resultados favorables.</p>	
<p>W https://www.webyempresas.com/gestion-</p>			

12/12	SUBMITTED TEXT	11 WORDS	100% MATCHING TEXT	11 WORDS
<p>la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.</p>				
<p>SA 8a2d49b6067fc15b962fa29c3ad6e817787e8aec.html (D111774912)</p>				

10/12	SUBMITTED TEXT	25 WORDS	85% MATCHING TEXT	25 WORDS
<p>BIBLIOGRAFÍA Coque, D. (2016). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro</p>		<p>BIBLIOGRAFÍA Arboleda, C. (2016). La Gestión Administrativa Y Su Impacto En La Rentabilidad De La Empresa Megamicro.</p>		
<p>SA TRABAJO FINAL CASO DE ESTUDIO-RAFAEL ISAAC HURTADO MONCAYO.docx (D113321483)</p>				