



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

**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**NOVIEMBRE 2022 – ABRIL 2023**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**

**LICENCIADO EN COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN**  
**COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SANDOYA - FARMACOS**  
**Y MEDICINAS SANFARMEDI S.A.**

**EGRESADO:**

**ENRIQUE ALFREDO VELOZ AVILEZ**

**TUTOR:**

**ING. MARIO TOUMA FAYTONG**

**AÑO 2023**

## INDICE

RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
JUSTIFICACIÓN.....	6
OBJETIVOS DE ESTUDIO .....	7
Objetivo General .....	7
Objetivos Específicos.....	7
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	8
MARCO TEÓRICO .....	9
MARCO METODOLÓGICO .....	21
RESULTADOS .....	22
DISCUSION DE RESULTADOS.....	25
CONCLUSIONES.....	26
RECOMENDACIONES .....	27
BIBLIOGRAFÍA.....	28
ANEXOS.....	31
Anexo 1 – RUC .....	31
Anexo 2 – Carta de Autorización.....	32
Anexo 3 - Formulario de Entrevista realizada al administrador de SANFARMEDI S.A.....	33
Anexo 4 - Formulario de encuesta realizada al personal de SANFARMEDI S.A. ....	34
Anexo 5 - Resultados de la entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.....	37
Anexo 6 - Resultados de las encuestas aplicadas al personal de la empresa SANFARMEDI S.A.....	38

## RESUMEN

La realización del presente caso de estudio que se encuentra basado en la Gestión Administrativa de la Empresa Sandoya - Fármacos y Medicinas SANFARMEDI S.A., la cual se enfocó en el cumplimiento del objetivo que se trataba en analizar los procesos internos de la empresa con la finalidad de mejorar la comercialización de medicamentos y la atención al cliente. Teniendo en consideración, que se identificaron falencias en relación a los consumidores, planes de trabajos y desempeño laboral de los colaboradores de la organización.

Por lo tanto, ha sido muy relevante haber analizado los procesos de gestión administrativa de SANFARMEDI S.A., para poder determinar los factores que han influido para no alcanzar los objetivos organizacionales, conllevando a que los ingresos por ventas disminuyan como también que el servicio al cliente se vea afectado por un desequilibrio en las áreas fundamentales de la empresa. Por lo cual, esto ha conllevado a que el negocio disminuya su nivel competitivo en el mercado local babahoyense.

**Palabras claves:** Gestión, administrativa, comercialización, objetivos organizacionales.

## **ABSTRACT**

The realization of the present case study that is based on the Administrative Management of the Sandoya Company - Fármacos y Medicinas SANFARMEDI S.A., which focused on the fulfillment of the objective that was to analyze the internal processes of the company with the purpose of improve drug marketing and customer service. Taking into consideration that shortcomings were identified in relation to consumers, work plans and work performance of the organization's collaborators.

Therefore, it has been very important to have analyzed SANFARMEDI S.A. administrative management processes, in order to determine the factors that have influenced the failure to achieve organizational objectives, leading to a decrease in sales revenue as well as a decrease in customer service. affected by an imbalance in the fundamental areas of the company. Therefore, this has led the business to decrease its competitive level in the local Babahoyense market.

**Keywords:** Management, administrative, marketing, organizational objectives.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Empresa Sandoya - Fármacos y Medicinas SANFARMEDI S.A. es una institución dedicada a la venta al por mayor de instrumentos, materiales médicos y quirúrgicos, dentales y artículos ortopédicos, de productos farmacéuticos, incluso veterinarios, artículos de limpieza, equipo médico y de laboratorio, instrumentos, aparatos medicinales y ortopédicos en establecimientos especializados. Está ubicada en la ciudad de Babahoyo, calle Roldós entre 5 de junio y García Moreno, la propietaria es la Ing. Elsy Carlota Sandoya Valero con número de RUC 1205433376001 y cuentan con un aproximado de 13 colaboradores.

El presente caso de estudio se está efectuando en la ciudad de Babahoyo, tomando en consideración la inadecuada Gestión Administrativa de la Empresa Sandoya - Fármacos y Medicinas SANFARMEDI S.A.; en la cual se ha identificado algunas causas que han provocado inconformidad en los clientes y por ende, los ingresos económicos por ventas han reducido en el periodo 2022, en el cual, se pretende analizar cada uno de los procesos administrativos que permitan mejorar el funcionamiento y economía de la compañía.

Por lo tanto, la existencia de microempresas en la ciudad Babahoyo constituye en su mayoría el principal mercado económico del centro urbano, sin embargo estas pymes no poseen una adecuada Gestión Administrativa que se vea reflejado en un mayor nivel de ingresos económicos; misión que implica la existencia de un estudio de mercado, implementación de técnicas administrativas, siendo la ausencia del plan de trabajo una de las mismas causas principales de sus bajos ingresos y disminución en la comercialización de fármacos.

Se ha notado que la organización no cuenta con un plan de trabajo, que le permita cronología de cada una de las tareas, actividades, cargos, funciones, metas y objetivos que se deben de establecer dentro de la organización en un corto, mediano o largo plazo con la finalidad, de que el funcionamiento de la Empresa Sandoya - Fármacos y Medicinas

SANFARMEDI S.A sea positivo y que aporte al crecimiento empresarial, humano, económico y de competitividad dentro del mercado comercial farmacológico, en el cual, los clientes son la parte fundamental dentro del surgimiento y fortalecimiento organizacional.

Otras de las falencias encontradas dentro de la organización es que el personal que labora en la Empresa Sandoya - Fármacos y Medicinas SANFARMEDI S.A cuenta con un bajo nivel de conocimiento en relación a la atención al cliente, lo cual, afecta el rendimiento laboral de este personal dentro de las actividades y funciones que realizan de manera continua según el cargo que cada uno ocupa, de esa manera, se esta debilitando los recursos tanto humanos, económicos y tecnológicos que han sido provocados durante un periodo determinado.

Según lo recopilado de la empresa se ha identificado que por la ausencia de políticas y reglamentos internos existes un desbalance en los beneficios de ley del personal que labora en la empresa, por lo cual, esto ha provocado inconformidades dentro del espacio laboral conllevando a que las actividades y ambiente se torne en desconfianza por no contar con la plena seguridad de que se esta cumpliendo con los códigos y leyes laborales, en donde a los trabajadores se les debe de cumplir con una diversidad de beneficios que a ellos no se les entrega de manera adecuada.

Se identifico que dentro de las falencias encontradas la infraestructura del establecimiento es uno de los puntos de importancia para el desarrollo y desenvolvimiento de las actividades laborales de la Empresa Sandoya - Fármacos y Medicinas SANFARMEDI S.A, ya que, cuentan con un espacio pequeño, que no va acorde al conjunto de acciones y tareas que se realizan de manera diaria, por lo consiguiente, el rendimiento laboral del personal se ve afectado, de tal forma, que no se cumple algunas veces con la entrega planificada para diferentes clientes como hospitales, clínicas o farmacias.

## JUSTIFICACIÓN

El presente caso de estudio se encuentra basado en la Gestión Administrativa de la Empresa Sandoya - Fármacos y Medicinas SANFARMEDI S.A. del periodo 2022, la cual realiza actividades en el campo administrativo y comercial. Para comenzar, se debe tener en cuenta que en el negocio antes mencionado se dedica a la venta al por mayor de instrumentos, materiales médicos y quirúrgicos, dentales y artículos ortopédicos, de productos farmacéuticos, incluso veterinarios, artículos de limpieza, equipo médico y de laboratorio. En el cual, su objetivo principal es analizar los Procesos de la Gestión Administrativa de la empresa.

Por lo tanto, a través del análisis que se pretende realizar se determinara cuan negativo es el en ventas que se presentó en el periodo 2022, que ha criterio de los propietarios esto parte de una aplicación inadecuada de procesos y gestión administrativa en la comercialización de sus productos farmacéuticos. Por lo tanto, es fundamental que cada análisis que se realice sobre las problemáticas identificadas sea tratado de una manera minuciosa que permita establecer una hoja de ruta y estrategias que conlleven una solución favorable para la organización y su personal.

## **OBJETIVOS DE ESTUDIO**

### **Objetivo General**

Analizar los Procesos de la Gestión Administrativa de la Empresa Sandoya - Fármacos y Medicinas SANFARMEDI S.A. del periodo 2022 la ciudad de Babahoyo, para el mejoramiento de la comercialización de medicamentos y la atención al cliente.

### **Objetivos Específicos**

- Definir las partes claves y fundamentales de lo que es la gestión administrativa y sus procesos.
- Realizar un estudio de mercado que permita identificar las diferentes necesidades de los clientes de la Empresa Sandoya - Fármacos y Medicinas SANFARMEDI S.A.
- Diseñar estrategias que permitan el mejoramiento de la empresa y su funcionamiento para una mayor estabilidad y rentabilidad en el mercado comercial farmacológico.



## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

El siguiente caso de estudio “Gestión Administrativa de la Empresa Sandoya - Fármacos y Medicinas SANFARMEDI S.A.”, a través del análisis que se llevara a cabo, se demostrará una valoración del proceso administrativo que funcionaba en la organización, con el único propósito de establecer los puntos débiles de la compañía y así determinar un conjunto de estrategias que permitan mejorar el funcionamiento de la empresa enmarcado en la línea de investigación “Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control”, ya que, bajo esta base comercial es que se ejecutan las actividades tanto administrativas como comerciales de SANFARMEDI S.A.

De tal manera, que a través de la sublínea de investigación “Empresas e instituciones públicas y privadas”, es que el presente caso de estudio se ha enfocado, ya que, se establece una relación por ser una organización privada del ámbito comercial farmacológica de la salud, por lo tanto, se llevara a cabo el análisis de la gestión administrativa y como una posible solución la determinación de estrategias que le permita a SANFARMEDI S.A mejorar en el ámbito económico, competitivo y de talento humano.

## **MARCO TEÓRICO**

La Empresa Sandoya - Fármacos y Medicinas SANFARMEDI S.A. es una institución dedicada a la venta al por mayor de instrumentos, materiales médicos y quirúrgicos, dentales y artículos ortopédicos, de productos farmacéuticos, incluso veterinarios, artículos de limpieza, equipo médico y de laboratorio, instrumentos, aparatos medicinales y ortopédicos en establecimientos especializados. Está ubicada en la ciudad de Babahoyo, calle Roldós entre 5 de junio y García Moreno, la propietaria es la Ing. Elsy Carlota Sandoya Valero con número de RUC 1205433376001 y cuentan con un aproximado de 13 colaboradores.

### **Administración**

La administración es el área funcional de las empresa que utiliza a través de un proceso la investigación de información relevante e importante que se plasme en la planificación, organización, dirección y control que son los cuatro pilares fundamentales del sistema administrativo con la finalidad de que los recursos y las actividades laborales se ejecuten de manera eficaz y optimizada con el objetivo que se alcance las metas propuestas en el tiempo determinado comercial de la compañía (Thompson, 2020).

A la administración también se la conoce como la ciencia social que tiene como objetivo el estudio del comportamiento de las organizaciones, áreas y funciones del aparato empresarial, cuyo eje estructural se basa en la planificación, organización, dirección y control de los recursos con los que cuenta la empresa, esto se da con el fin de obtener el máximo beneficio posible; que puede ser social, económico, tecnológico, ya que depende de los fines perseguidos por la compañía (Gestion.Org, 2018).

### **Objetivos de la administración**

La administración como ciencia y como función ejecutiva es fundamental para el funcionamiento de las empresas, ya que, desde este nivel de jerarquización es que se gestiona adecuadamente los procesos y recursos que son utilizados en cada una de las áreas productivas,

comerciales, económicas y de talento humano que realizan actividades con la finalidad de alcanzar metas. Por lo cual, los objetivos administrativos están enfocados en lograr eficiencia y eficacia en cada uno de los procedimientos que se desarrolla en la compañía, con el propósito de que a través del talento humano se produzca de manera efectiva los productos y servicios que se brinda al mercado objetivo (López, 2021).

De tal manera, que el objetivo de la administración se enfoca en evitar caos y desperdicios de los recursos con los que cuenta la empresa, buscando de esa manera el aumento de la productividad, que a su vez reduzca la incertidumbre de lo que pueda suceder a futuro, esto se lo contrarresta con impulsar el crecimiento personal en la empresa, conllevando a que se generen nuevos clientes y también mantenerlo a través de la creación de un valor tanto agregado como social.

### **Importancia de la administración**

Para la organización es muy importante la administración, ya que, a través de aquella función es que se implementa la efectivización y optimización de los recursos tanto humanos, tecnológicos y económicos. Por lo cual, se direcciona en ayudar a que el personal mejore su rendimiento y desempeño en las tareas asignadas, porque de esta manera, lograría que entre los colaboradores se involucren más en la producción y conducción de la empresa, con el objetivo de ser rentable y sostenible en el mercado competitivo (Celaya, 2018).

Cabe recalcar que a través de la administración es que se encamina las actividades funciones, planes y tareas asignadas para de esa manera lograr alcanzar los objetivos organizacionales y comerciales, sin embargo, eso no sería posible si desde esta funcionalidad se gestiona de una forma inadecuada los recursos con los que cuenta la empresa, las planificaciones, el liderazgo y la toma de decisiones dentro de la compañía. se trata del conjunto de acciones encaminadas a alcanzar sus objetivos comerciales. Ya que el papel primordial de una función administrativa es crear un entorno empresarial favorable y beneficioso tanto para

los empleados, como administrativo y clientes, porque solamente de manera conjunta se puede alcanzar las metas trazadas.

### **Funciones de la administración**

La buena administración en la empresa es clave para que el negocio logre generar ganancia, reputación y confiabilidad en el mercado objetivo. Ya que, esto ayuda a que se entienda a la función administrativa como el eje principal por el cual toda organización debe de contar para poder desarrollar de una manera adecuada, profesional, técnica y estratégica, lo cual, le permita manejar de una forma eficiente a la compañía a través de los recursos existentes en la misma (Green, 2023).

Por lo tanto, la administración cuenta con funciones de vital importancia en la operación empresarial y estas son: la planificación que es la que permite elegir los objetivos y acciones que se plantean para alcanzarlos; la organización cuya finalidad es designar la función idónea al personal de la empresa en las áreas correspondientes; la dotación de personal es la funcionalidad que conlleva al reclutamiento de personas que tienen como prioridad la realización de las actividades en la organización; el liderazgo es aquel factor que aplica técnicas para la motivación e influencia en los colaboradores de una forma positiva y por último el control que es cuya acción por la cual se evalúa el desempeño y avance de cada uno de los empleados como también de la compañía para posteriormente mejorarlo o ejecutar cambios en beneficio de todos.

### **Características de la administración**

Dentro del ámbito empresarial existen características básicas de la administración, ya que, se las define como un conjunto de estrategias o factores claves que permiten de una manera procedimental el cumplimiento efectivo y organización de cada una de las funciones que existen dentro de las empresas. Lo cual, se destaca que la función administrativa tiene una gran

diferenciación de otras disciplinas científicas gracias a la flexibilidad, universalización, de nivel de jerarquización y con un carácter vinculante (Sánchez, 2021).

Por lo tanto, para establecer o tomar en cuenta a las características de la administración en las empresas, se debe de tener claro y establecido los objetivos organizacionales, ya que, a través de aquellos es que se puede conducir y distribuir eficientemente los recursos humanos, tecnológicos y económicos de la compañía. De tal modo, que partiendo de esta premisa se detallan las diferentes caracterizaciones que existen dentro de la función administrativa y estas son: la universalidad, especificidad, unidad temporal, nivel de jerarquización, flexibilización, interdisciplinariedad, versatilidad y con valor instrumental y práctico.

### **Ventajas de la administración**

Toda organización para lograr el éxito y triunfo de lo que se ha planificado dentro de los planes organizacionales parten de establecer un conjunto de estrategias que tengan bases fundamentadas en un buen desarrollo como también de contar con los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad comercial de las empresas (Aliat, 2022). Por lo tanto, las ventajas de la administración en las compañías son: brindar respuestas ante la necesidad de sus clientes potenciales y actuales, acceso a las áreas organizacionales, motivación empresarial, mayor nivel de competitividad, énfasis en el éxito empresarial y alcanzar metas trazadas.

### **Desventajas de la administración**

Las empresas dependen siempre de la comprensión del desarrollo de las organizaciones, de la versatilidad y también del existente campo laboral que se dan dentro de las compañías, que conlleva a que se enfoquen en la alta competitividad y excesivo manejo de papeles, lo cual, tiene relación con las desventajas administrativas que son básicamente la disminución de recursos, de posibilidad expansiva, prestaciones competitivas, margen menor de ganancia, dificultades para establecer responsabilidades, se da una confusión entre la administración y la autoridad (TIFFIN UNIVERSITY, 2022).

## **Tipos de administración**

En toda empresa, ya sea esta, comercial, financiera, de salud o de servicios parten de una necesidad vital que es de aprovechar constantemente los recursos con los que cuentan, esto siempre y cuando exista una tipología en el cual se logren identificar su actividad institucional, con la finalidad de poder garantizar el adecuado rendimiento de las áreas que existen en las compañías, con el propósito de poder tener un camino por el cual lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes organizacionales (Vernahez, 2022).

Por lo tanto, para poder tener un conocimiento adecuado sobre a qué división o tipología pertenecen las compañías se debe de identificar los diferentes estilos y actividades comerciales a las que se van a dedicar, por lo cual, existen dos categorías en las que se encuentran divididas estas organizaciones, con el propósito de que las compañías cuenten con una especialidad en donde la distribución y uso eficiente de recursos se encuentren direccionados a cumplir con los objetivos particulares y estas divisiones son: según su sector pueden ser públicas, privadas y mixtas pero según sus áreas se establecen como administraciones generales, comerciales, de recursos humanos, financieras, tecnológicas y de operaciones (Rus, 2021).

## **Procesos administrativos**

Para las empresas se conocen a los procesos administrativos como aquel mecanismo por el cual pueden desarrollarse de una manera adecuada las funciones y tareas que se asignan al talento humano que labora en la empresa, enfocados en cumplir a cabalidad las tareas que se encuentran establecidas a ejecutarse durante un tiempo determinado. Cabe recalcar que este procedimiento de la administración cuenta con cuatro pilares fundamentales que son: la planificación, dirección, organización y control. Estos factores importantes permiten que se optimicen los recursos con los que cuenta la compañía (Vasquez, Parrales, & Morales, 2021).

## **Planificación**

Las empresas definen a la planificación como la etapa principal de la administración, que permite definir como se debe de ejecutar una actividad a través de métodos y estructuraciones con el único propósito de obtener un conjunto de objetivos que se determinan para ser alcanzados durante un tiempo correspondiente. Por lo cual, para las organizaciones es importante contar con esta acción de planificar, ya que, se puede adquirir beneficios como una mejor rentabilidad y sostenibilidad del negocio (Riquelme, 2023).

Se debe de tener en cuenta que la planificación no solo se basa en alcanzar logros, sino que también es un proceso sistematizado que cumple una serie de pasos y parámetros que se deben de aplicar en las empresas y esto es posible por medio de fases y estas son: se identifica el problema o necesidad, se observa la variedad de oportunidades que se pueden obtener, se establecen objetivos y metas, permitiendo de esa forma desarrollar soluciones que posteriormente conlleven a elegir las alternativas más adecuadas, para de tal forma, cuantificar los planes mediante los presupuestos presentados y así poder evaluar y controlar lo planificado en la compañía.

## **Organización**

La organización es la segunda etapa del proceso administrativo que es muy importante en la empresa, ya que, consiste en establecer tres factores básicos que son: quién, cuándo y cómo asignaran las funciones y actividades a cada personal que labora en la ella, esto se da a través de una planificación la cual es la primera fase de este procedimiento. Por lo tanto, esta acción organizativa se ejecuta por medio de las conformaciones de equipos o grupos laborales que van acorde a las capacidades y habilidades con las que cuentan los colaboradores de la compañía, con el propósito de que se desarrolle de una forma correcta, sincronizada y sinérgica las tareas en la compañía (Sierra, 2020).

## **Control**

Se lo conoce como un proceso por el cual se ejecutan las actividades de control, monitoreo e innovación que se encuentran basados en los resultados que se obtienen de la realización de las actividades, objetivos y estrategias que se han determinado en la organización. Lo cual, parte de una corrección de los errores identificados en los procedimientos que se han llevado a cabo en los ejes productivos, comerciales, logísticos, financieros y de talento humano conllevando de esta manera a tomar las decisiones adecuadas para que los objetivos sean cumplidos positiva y satisfactoriamente (Cortés, 2019).

### **Control de calidad**

Es la aplicación de los procedimientos y métodos que se ejecutan en tres etapas diferentes para lanzar un producto como es antes, durante y después de lo mencionado. Por ende, la acción de controlar los estándares de calidad está basada en la finalidad de minimizar los impactos económicos que pueden ser provocados por la forma en que se distribuyen los bienes con bajo nivel de aceptabilidad. Este tipo de vigilancia es posible, ya que, se encuentra enfocado en varios ejes: el preliminar es la etapa antes del de una actividad, el concurrente se aplica mientras se ejecuta la fase de producción y desarrollo y el retroalimentativo es cuando se centra en la solución o corrección de errores que se suscitan en el mismo (Benejam, 2018).

Por lo tanto, este proceso es un método que permite analizar, los niveles de calidad con los que cuentan los productos y servicios que las organizaciones ofrecen a un mercado objetivo, basada en la función de detectar errores o problemas antes, durante y después de su ejecución. Por lo cual, se establecer que el control de la calidad conlleva a que se asegure la mejora continua en los bienes, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas planteados por la organización en un tiempo o periodo determinado (Silva, 2022).



## **Control de inventarios**

Este tipo de controles al inventario se ejecutan para realizar una adecuada gestión sobre la mercancía que existe en el almacén específicamente en sus bodegas como también en las exhibiciones que se encuentran en las tiendas o empresas. Por lo tanto, un excelente control permitirá que la compañía pueda disponer de las cantidades correctas sobre los productos que se comercializan con la finalidad de hacer frente a las necesidades de los clientes, lo cual, conllevaría a evitar pérdidas considerables sobre las ventas realizadas como también el deterioro en el material almacenado, que a su vez busca la reducción al mínimo de las interrupciones de la producción (Antonio, 2018).

## **Control de compras**

Según (Soto, 2019) define como aquel plan que ayuda a las organizaciones a mantener el adecuado funcionamiento en la adquisición de bienes o de materias primas que serán utilizadas en la comercialización o manufactura del bien que se desea comercializar. Cabe recalcar que este tipo de controles cuentan con objetivos básico que permiten alcanzar su funcionalidad y estas son: se logra el aseguramiento de que los proveedores entregue a tiempo lo que se ha comprado acorde a la calidad establecida, se definen los procesos por el cual se gestionara la compra y el proceder a través de documentos, ya que, de esa forma se detectan mejores oportunidades, como también se identifica las necesidades de los clientes tanto actuales como potenciales y por ultimo de elige a los diferentes entes que proveerán la mejor calidad de materia al precio mas favorable para la compañía.

Por lo tanto, este control de compra tiene una relación directa con el de inventarios, ya que, trabajan de manera conjunta para poder verificar el cumplimiento de lo que se ha establecido en los objetivos organizacionales, presupuesto y por ende en las previsiones que se presentan al iniciar la actividad comercial de las empresas. Esto es posible siempre y cuando

se seleccione a los proveedores, la cantidad y calidad requerida, como también controlar el tiempo de pedido desde su ejecución, y comprobación de los precios.

### **Control de ventas**

Para las empresas este tipo de control es fundamental, ya que, se la aplica como una técnica y práctica comercial que permite tener una visibilidad fundamentada y profunda sobre los ingresos financieros y por ventas. Por lo tanto, esta acción de controlar es donde se mide la fuerza de venta, y si es necesario aplicar un correctivo en la mejora del servicio al cliente en cuanto a la ligereza de la distribución del producto, aumentar números de visitas, fortalecer al proveedor mediante campañas publicitarias para ampliando las perspectivas (Clavijo, 2023).

### **Control de finanzas**

Dentro del ámbito empresarial se lo conoce como aquel procedimiento por el cual se controla el estudio, análisis y libros financieros en los que reposan todos los datos e información económica basada en los ingresos, egresos, ventas y gastos administrativos que se ejecutan de manera periódica, ya sea esta, mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual. Por lo tanto, estos procedimientos de control se basan en analizar los ajustes contable con la finalidad de comprobar y garantizar que se están ejecutando los objetivos y planes que se han establecido en el negocio (Teruel, 2019).

### **Control de recursos humanos**

Las empresas toman en consideración a este tipo de control, ya que, a través de métodos de medición y regulación es que se puede evaluar el cumplimiento tanto de funciones como de tareas asignadas al talento humano de la empresa. Por lo cual, se debe de tener en cuenta, que la acción de controlar al recurso humano no consiste solo en la verificación de alcance sino también en la emisión de parámetros, leyes laborales, estatutos y principios por el cual deben de regirse los colaboradores en la compañía, cuyo propósito se basa en señalar las fallas y los

errores que se han identificado con la finalidad de corregirlos para de tal manera poder evitar reincidir en ellos (López M. , 2020).

## **Gestión**

La gestión es un función importante que existe dentro de las empresas que son implementadas por cada área de la misma desde el nivel de jerarquía más bajo al alto, por lo cual, se basa en gestionar y administrar los recursos tanto humanos, económico y tecnológicos con los que cuenta la compañía para la ejecución de los procesos de producción, de ventas, de talento humano, económico y logístico que se realizan con el propósito de alcanzar los objetivos que se han planteado en los planes organizacionales a cumplirse en un tiempo determinado (Hansen, 2021).

## **Gestión administrativa**

La gestión administrativa se refiere a la forma o procedimiento en el cual se deben de emplear, direccionar y optimizar los recursos que tiene la compañía y que se debe de ejecutar de manera eficiente, eficaz con la finalidad de que se alcancen los objetivos organizacionales que se han establecido en los periodos correspondientes a través de planes, ya sean estos comerciales, administrativos, generales, de servicio o de operaciones. Por lo tanto, se determina que esta forma de gestionar es clave dentro del funcionamiento de las organizacional, ya que, permite medir, corregir y controlar los errores o fallas que se presentan en las realizaciones de los procesos internos de la empresa, de tal manera, que se haga a esta organización rentable y competitiva dentro del mercado comercia (Sanchez, 2021).

## **Objetivos de la Gestión Administrativa**

Las empresas a través de la gestión administrativa cuenta o establece objetivos que son direccionados a que se cumplan los deberes y actividades fundamentales para el incremento de las ventas e ingresos de la empresa, esto baso en la racionalización de los recursos humanos, tecnológicos y económicos que se encuentran enfocado en crecer a la empresa a nivel

empresarial, administrativo y tecnológica, por lo tanto, esta objetividad se centra en el desarrollo de las áreas en poseer un nivel alto en el servicio de atención al cliente, de competitividad y de trabajar en equipo por un objeto en común (Patiño & Ulloa, 2018).

### **Estrategia Competitiva**

Las estrategias competitivas dentro de las organizaciones se basan en la estructuración de un plan empresarial diseñado para que se maximicen las fortalezas, el desarrollo de las nuevas capacidades y también para el aprovechamiento de las oportunidades que son identificadas en los competidores. Por lo tanto, este tipo de planificación estratégica se encuentra implementado a un plazo largo, en la cual, se prevé el desarrollo de una ventaja competitiva rentable, sostenible y de crecimiento que son base fundamental para que la compañía se sustente dentro del mercado comercial (Pérez, 2021).

### **Estrategias de gestión y control que ejecuta la empresa SANFARMEDI S.A.**

- Controlar cada uno de los procesos mencionados para que permita a la importadora cumplir su función con eficiencia y eficacia.
- Llevar a cabo un proceso de fiscalización de las actividades cumplidas.
- La gestión y control nos permitirá la corrección de errores y de posibles desviaciones en los resultados o en las actividades realizadas.
- A través del proceso de gestión y control se debe plantear las actividades y objetivos a realizar, después de hacer las correcciones necesarias.
- La adaptación del sistema contable a las necesidades de información puede facilitar la toma de decisiones.
- Elementos de novedad, aporte teórico y significación práctica, en Dependencia del alcance del proyecto.

## **¿Quiénes somos?**

La empresa Sandoya, Fármacos y Medicina (SANFARMEDI S.A.) es una empresa que se dedica a la venta al por mayor de instrumentos, materiales médicos y quirúrgicos, dentales y artículos ortopédicos, de productos farmacéuticos, incluso veterinarios, artículos de limpieza, equipo médico y de laboratorio, instrumentos, aparatos medicinales y ortopédicos en establecimientos especializados. Está ubicada en la ciudad de Babahoyo, calle Roldós entre 5 de junio y García Moreno, la propietaria es la Ing. Elsy Carlota Sandoya Valero con número de RUC 1205433376001 y cuentan con un aproximado de 13 colaboradores.

## **Valores**

Nuestros valores se basan en la ética, la responsabilidad, transparencia, salud, competitividad, integridad, eficiencia, serenidad y atención al cliente.

## **Misión**

Ofrecer productos de la mejor calidad y al alcance de todos, mediante un eficiente servicio de distribución y atención al cliente, perfeccionando el desempeño comercial y valor del mercado farmacéutico que atendemos.

## **Visión**

Llegar a ser reconocidos a nivel general como la mejor compañía de Distribución y Comercialización de productos farmacéuticos en el mercado de la provincia y porque no del país.

## MARCO METODOLÓGICO

El presente estudio de caso será direccionado y analizado sobre la Gestión Administrativa de la empresa Sandoya – Fármacos y Medicina (SANFARMEDI S.A.) de la ciudad de Babahoyo del periodo 2022, esta a su vez con el registro del personal que labora en aquella empresa que son 13 colaboradores, nos permitirán obtener de la población una muestra a quienes se les aplicará la herramienta de estudio, ya que, de esa manera se corroborará y comparará lo obtenido en el análisis del trabajo.

La investigación realizada en este caso de estudio es de tipo no experimental porque nos permite identificar el fenómeno tal y cual se da. A su vez que es mixta ya que la información se obtendrá a través de encuestas al modelo cualitativo y cuantitativo, como también se utilizara el método analítico, ya que, nos permite interpretar los datos que se obtendrán, en la que se utilizará para la elaboración de la investigación, con la finalidad de comprender y describir los resultados que han arrojado.

Mediante las técnicas que utilizaremos se detallaran las siguientes: Las encuestas como herramienta de estudio se proyecta de manera digital y exacta sobre los resultados esperados, los cuales a su vez nos permitirán darle la debida corrección a los puntos y objetivos propuestos con la finalidad de que el mejoramiento de la gestión administrativa se cumpla, ya que, será aplicada al personal de la empresa y no se determina el uso de fórmulas para obtener un muestreo por ser la población muy pequeña, y este a su vez permita la rentabilidad y viabilidad del proyecto dado para que así la empresa estudiada lo pueda implementar. Como las entrevistas a los administrativos mencionado en la sección de métodos.

## RESULTADOS

### Resultados de la entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

Tabla 1.

Orden	Pregunta	Datos relevantes encontrados
1	<b>¿Considera usted que ha ejecutado adecuadamente una gestión administrativa en la empresa?</b>	Dentro de mis conocimientos y experiencia puede determinar que mi gestión en la empresa ha sido la adecuada.
2	<b>¿Conoce usted la situación actual por la que atraviesa la organización?</b>	Si conozco la situación actual de la empresa.
3	<b>¿Considera usted que se debe innovar el actual plan estratégico y de metas con el que cuenta la empresa?</b>	Se deben realizar cambios según los factores económicos, sociales y legales que se presenten en el transcurso de un periodo.
4	<b>¿Cree usted que su personal cuenta con la capacidad y nivel intelectual para llevar a cabo las tareas y funciones en el negocio?</b>	El personal que labora en la empresa cumple con capacitaciones tanto en conocimiento como práctica porque si lo dispone el ARCSA.
5	<b>¿En su administración se ha ejecutado valoraciones al personal? ¿Si su respuesta es Si, cada que tiempo lo implementa?</b>	Las evaluaciones que se realizan son basadas al rendimiento del personal y se las ejecuta cada trimestre.
6	<b>¿La organización se preocupa por cumplir con los beneficios de ley que se les debe de garantizar a su personal?</b>	Por ser una empresa que importa y distribuye fármacos estamos regidos por leyes, el ARCSA y MSP, basado a eso todo el personal cuenta con los beneficios dispuestos en la ley.
7	<b>¿Según la formación de su personal, los ha motivado para que sigan creciendo profesionalmente y en la empresa?</b>	Del 100% del personal el 80% están cursando estudios universitarios, con esto se evidencia la motivación por parte de la empresa, para que su personal crezca a nivel profesional.
8	<b>¿Realiza actos o eventos donde el personal pueda compartir y convivir entre ellos, para de esa manera, trabajar mejor?</b>	Se realizan eventos internos, campañas como también se celebra los cumpleaños del personal, con eso se impulsa a que se conozcan mejor y su desempeño es positivo.

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez

## Resultados de las encuestas aplicadas al personal de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Tabla 2**

**¿Cómo calificaría usted la gestión que ha tenido el administrador de la empresa durante su tiempo de funciones?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	31%
Muy buena	2	15%
Buena	1	8%
Regular	3	23%
Mala	3	23%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez

**Tabla 3.**

**¿Según el tiempo de labores en la empresa, que grado de cumplimiento en sus labores ha tenido?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	38%
Muy buena	1	8%
Buena	2	15%
Regular	3	23%
Mala	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez



**Tabla 4.**

**¿Cómo calificaría usted el cumplimiento de los beneficios de ley que les da la empresa?**

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	6	46%
Muy buena	2	15%
Buena	1	8%
Regular	2	15%
Mala	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez

## **DISCUSION DE RESULTADOS**

De acuerdo a los datos que se obtuvieron en la aplicación tanto de la entrevista como de las encuestas al administrativo y personal que laboran en la empresa se pudo visualizar y corroborar que existen procesos con falencias que deben de mejorarse o corregirse con el propósito de que el funcionamiento laboral y el desarrollo de la organización sea positiva y que a su vez puedan alcanzarse los objetivos y metas trazadas organizacionalmente, para que los beneficios que se reflejen sean resultados basados en una adecuada gestión administrativa.

Se evidencia que la empresa SANFARMEDI S.A. a través de su administración durante el periodo 2022, ha sido lugar donde se han ejecutado actividades y tareas envueltas en anomalías, ya que, el funcionamiento de la organización según su representante legal siempre dependerá de los factores económicos, sociales y legales que tengan relación directa con la compañía, como también se observó que se realizan valoraciones al talento humano de la importadora con el propósito de evaluar el rendimiento personal de cada colaborador y de esa manera se mide el cumplimiento de sus actividades.

Sin embargo, en las encuestas que se aplicaron al personal que labora en la empresa SANFARMEDI S.A. se pudo observar que del 100% de los colaboradores solamente un 54% aprueba la gestión ejecutada por el administrador, como también se evidencia que el grado de cumplimiento favorable para los empleados según sus tareas asignadas son aproximadamente del 61%, lo cual, conlleva a visualizar que existen factores que deben de ser intervenidos o mejorados con el propósito de que el rendimiento laboral y el crecimiento de la importadora sea muy beneficios y que a su vez se obtenga una adecuada rentabilidad organizacional.

## CONCLUSIONES

Como conclusión se puede decir que el presente estudio de caso ha permitido a que se ejecute un análisis adecuado a cada una de las problemáticas que se han identificado, lo cual, ha conllevado a aplicar tiempo, dedicación y esfuerzo para poder cumplir con los objetivos que se plantearon con base a la gestión administrativa de la empresa SANFARMEDI S.A., por lo cual, se pudo visualizar que es importante implementar métodos y mecanismos que permitan dirigir de una manera correcta a la organización, teniendo en cuenta que todo es posible cuando se toma en consideración a los actores que hacen posible el desarrollo y funcionamiento de la compañía como son el talento humano.

Por medio de la detección de las falencias en la empresa SANFARMEDI S.A. se pudo visualizar que el personal no cumple al 100% con sus funciones asignadas, conllevando a que el desempeño y rendimiento laboral no brinde frutos y eso limita a que la organización como tal crezca y que su ventaja competitiva gane espacio dentro del mercado comercial de fármacos. Por lo cual, es fundamental que se ejecuten cambios y mejoras en cada una de las áreas para poder controlar y corregir cada evento que se presente, conllevando a ser más eficientes y óptimos al momento de solucionar problemas y errores en lo laboral y productivo.

## **RECOMENDACIONES**

De acuerdo al estudio que se realizó sobre el análisis de los procesos de la Gestión Administrativa de la Empresa Sandoya - Fármacos y Medicinas SANFARMEDI S.A. del periodo 2022 se recomienda que se tome en consideración las respuestas y puntos de vistas que el personal ha expresado sobre las gestiones que se han implementado en el tiempo antes mencionado, con el propósito de que exista mejores alternativas de ejecutar los diferentes procedimientos en cada una de las áreas funcionales de la organización.

Otras de las recomendaciones que se presentan que es la empresa SANFARMEDI S.A. debería de brindar todos los implementos adecuados para que el personal que labora en las diferentes áreas de la organización pueda realizarse de mejor manera y de esa manera cumplan los objetivos y metas que se les ha asignado a cada colaborador, permitiendo de esa manera, que se corrijan los errores que se han presentado en los procesos de producción, logística, ventas, compras y demás.

Se sugiere a la empresa SANFARMEDI S.A. que implementen eventos, cursos y capacitaciones de manera continua permitiendo que sus colaboradores obtengan conocimientos relacionadas a las funciones y actividades que realizan en sus respectivos departamentos y de esa manera, se buscaría optimizar los recursos con los que cuenta la compañía, con la finalidad de que se implemente métodos y mecanismos que permitan dirigir de una manera adecuada a la organización, teniendo en cuenta que todo es posible cuando se toma en consideración a los actores que hacen posible el desarrollo y funcionamiento de la compañía como son el talento humano.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aliat. (2022). Recuperado el 25 de Febrero de 2023, de <https://onaliat.mx/blog/index.php/7-ventajas-bueno-en-la-administracion-empresas/>
- Antonio, M. (2018). *CONCEPTO, IMPORTANCIA Y PRINCIPIOS DEL CONTROL*.  
Recuperado el 28 de Febrero de 2023, de  
<https://www.monografias.com/trabajos11/prico/prico.shtml>
- Benejam, A. (17 de Diciembre de 2018). Recuperado el 28 de Febrero de 2023, de  
<https://scl.es/blog/tipos-de-control-de-calidad/>
- Celaya, R. (02 de Diciembre de 2018). Recuperado el 23 de Febrero de 2023, de  
<https://www.emprendices.co/la-importancia-de-la-administracion-de-empresas/>
- Clavijo, C. (20 de Enero de 2023). Recuperado el 28 de Febrero de 2023, de  
<https://blog.hubspot.es/sales/que-es-control-de-ventas#:~:text=El%20control%20de%20ventas%20es,mantenerse%2C%20as%20C3%AD%20como%20vender%20m%20C3%A1s.>
- Cortés, A. (19 de Junio de 2019). *Definicion org*. Recuperado el 18 de Febrero de 2023, de  
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/221/221970018/html/>
- Fuentes, O. (19 de 04 de 2022). *IEBS SCHOOL*. Obtenido de  
<https://www.iebschool.com/blog/que-es-marketing-digital-marketing-digital/>
- Gestion.Org. (08 de 05 de 2018). Recuperado el 12 de Febrero de 2023, de  
<https://www.gestion.org/que-es-la-administracion/>
- Green, S. (20 de Febrero de 2023). Recuperado el 23 de Febrero de 2023, de  
<https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/por-que-importante-administracion-empresa>

- Hansen, B. (20 de Noviembre de 2021). Recuperado el 28 de Febrero de 2023, de <https://www.wrike.com/es/blog/que-es-la-gestion-de-recursos-y-por-que-es-importante/>
- López, J. (01 de Julio de 2021). Recuperado el 23 de Febrero de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/objetivos-de-la-administracion.html>
- López, M. (30 de Junio de 2020). *Business Administracion*. Recuperado el 28 de Febrero de 2023, de <https://www.gestiopolis.com/auditoria-y-control-de-los-recursos-humanos/>
- Patiño, F., & Ulloa, A. (2018). Recuperado el 28 de Febrero de 2023, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2236>
- Pérez, A. (24 de Abril de 2021). Recuperado el 22 de Febrero de 2023, de <https://www.obsbusiness.school/blog/estrategia-competitiva-definicion-tipos-y-planteamiento>
- Riquelme, M. (20 de Febrero de 2023). Recuperado el 27 de Febrero de 2023, de <https://www.webyempresas.com/planificacion/>
- Rus, E. (01 de Agosto de 2021). Recuperado el 26 de Febrero de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-administracion.html>
- Sanchez, A. (01 de Febrero de 2021). Recuperado el 28 de Febrero de 2023, de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Sánchez, J. (01 de Mayo de 2021). Recuperado el 24 de Febrero de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/caracteristicas-de-la-administracion.html>
- Sierra, Y. (14 de Enero de 2020). Recuperado el 27 de Febrero de 2023, de <https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>
- Silva, L. (23 de Junio de 2022). Recuperado el 28 de Febrero de 2023, de <https://blog-es.checklistfacil.com/control-de-calidad/>

Soto, T. (11 de Febrero de 2019). *Click Balance*. Recuperado el 30 de julio de 2019, de <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/que-es-el-control-de-compras/>

Teruel, S. (10 de Junio de 2019). *Captio*. Recuperado el 30 de julio de 2019, de <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>

Thompson, I. (Noviembre de 2020). Recuperado el 12 de Febrero de 2023, de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>

TIFFIN UNIVERSITY. (25 de Noviembre de 2022). Recuperado el 26 de Febrero de 2023, de <https://global.tiffin.edu/noticias/ventajas-y-desventajas-de-estudiar-administracion-de-empresas#:~:text=La%20comprensi%C3%B3n%20del%20funcionamiento%20de,son%20parte%20de%20sus%20desventajas.>

Vasquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (09 de Enero de 2021). Recuperado el 12 de Febrero de 2023, de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2249>

Vernaes, B. (01 de Agosto de 2022). Recuperado el 25 de Febrero de 2023, de <https://www.cinconoticias.com/tipos-de-administracion/>

## ANEXOS

### Anexo 1 – RUC

<b>Razón Social</b> SANDOYA - FARMACOS Y MEDICINAS SANFARMEDI S.A.		<b>Número RUC</b> 0791828392001
<b>Representante legal</b> • SANDOYA VALERO ELSY CARLOTA		
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> REGIMEN GENERAL	
<b>Inicio de actividades</b> 04/06/2020	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Fecha de constitución</b> 04/06/2020		
<b>Jurisdicción</b> ZONA 7 / EL ORO / MACHALA		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI
<b>Tipo</b> SOCIEDADES		<b>Agente de retención</b> NO
<b>Domicilio tributario</b>		
<b>Ubicación geográfica</b>		
Provincia: EL ORO Cantón: MACHALA Parroquia: MACHALA		
<b>Dirección</b>		
Calle: NESTOR NIETO Y VELASCO IBARRA Intersección: CALLE A Número de piso: SN Referencia: ENTRANDO POR EL PUENTE JUVONEZ		
<b>Actividades económicas</b>		
• G464924 - VENTA AL POR MAYOR DE INSTRUMENTOS, MATERIALES MÉDICOS Y QUIRÚRGICOS, DENTALES Y ARTÍCULOS ORTOPÉDICOS. • G461009 - INTERMEDIARIOS DEL COMERCIO DE PRODUCTOS DIVERSOS. • G464922 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, INCLUSO VETERINARIOS. • G464996 - VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA. • G465994 - VENTA AL POR MAYOR DE EQUIPO MÉDICO Y EQUIPO DE LABORATORIO. • G47720301 - VENTA AL POR MENOR DE INSTRUMENTOS Y APARATOS MEDICINALES Y ORTOPÉDICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • G464914 - VENTA AL POR MAYOR DE EQUIPOS DE ILUMINACIÓN. • G47720101 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.		
<b>Establecimientos</b>		
<b>Abiertos</b> 2	<b>Cerrados</b> 0	

1/2

www.srl.gob.ec



## Anexo 2 – Carta de Autorización



SANDOYA - FÁRMACOS Y MEDICINAS SANFARMEDI S.A.  
SANFARMA DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA.  
**RUC: 0791828392001**

Babahoyo, 22 de marzo del 2022

Magister

Eduardo Galeas Gujarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

En su despacho.

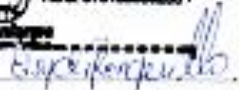
Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **SANDOYA – FARMACOS Y MEDICINAS SANFARMEDI S.A.** de la ciudad de Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **VELOZ AVILEZ ENRIQUE ALFREDO** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SANDOYA - FÁRMACOS Y MEDICINAS SANFARMEDI SA DE BABAHOYO PERIODO 2022**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

 SANFARMEDI S.A.  
RUC: 0791828392001

  
Ing. Sandoya Valero Elsy Carlota

Representante Legal

1205433376

[gerencia@sanfarmacccu.com](mailto:gerencia@sanfarmacccu.com) - 0991020597



**Anexo 3 - Formulario de Entrevista realizada al administrador de SANFARMEDI S.A.**

- 1. ¿Considera usted que ha ejecutado adecuadamente una gestión administrativa en la empresa?**
- 2. ¿Conoce usted la situación actual por la que atraviesa la organización?**
- 3. ¿Considera usted que se debe de innovar el actual plan estratégico y de metas con el que cuenta la empresa?**
- 4. ¿Cree usted que su personal cuenta con la capacidad y nivel intelectual para llevar a cabo las tareas y funciones en el negocio?**
- 5. ¿En su administración se ha ejecutado valoraciones al personal? ¿Si su respuesta es Si, cada que tiempo lo implementa?**
- 6. ¿La organización se preocupa por cumplir con los beneficios de ley que se les debe de garantizar a su personal?**
- 7. ¿Según la formación de su personal, los ha motivado para que sigan creciendo profesionalmente y en la empresa?**
- 8. ¿Realiza actos o eventos donde el personal pueda compartir y convivir entre ellos, para de esa manera, trabajar mejor?**

**Anexo 4 - Formulario de encuesta realizada al personal de SANFARMEDI S.A.**

- 1. ¿Según el tiempo de labores en la empresa, que grado de cumplimiento en sus labores ha tenido?**

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

- 2. ¿La empresa a través de su administración les brinda la oportunidad de asistir a cursos y capacitaciones de manera continua para que se beneficien y mejoren su desempeño en la organización?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

- 3. ¿Cuenta la empresa con una infraestructura adecuada para que el personal que ejecuta sus actividades las pueda realizar sin contra tiempos?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

- 4. ¿Cómo calificaría usted la gestión que ha tenido el administrador de la empresa durante su tiempo de funciones?**

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

**5. ¿Cómo calificaría su nivel de profesionalidad en el proceso de atención al cliente?**

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

**6. ¿Cómo calificaría usted el cumplimiento de los beneficios de ley que les da la empresa?**

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

**7. ¿La administración les permite o impulsa a que crezcan profesionalmente en las diferentes áreas de la empresa?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**8. ¿Considera usted que en las reuniones del personal con administrativos las quejas, molestias, sugerencias y comentarios son aceptadas y solucionadas según lo que se haya suscitado?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Anexo 5 - Resultados de la entrevista realizada al administrador de la empresa  
SANFARMEDI S.A.**

<b>Orden</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
1	¿Considera usted que ha ejecutado adecuadamente una gestión administrativa en la empresa?	Dentro de mis conocimiento y experiencia puede determinar que mi gestión en la empresa ha sido la adecuada.
2	¿Conoce usted la situación actual por la que atraviesa la organización?	Si conozco la situación actual de la empresa.
3	¿Considera usted que se debe de innovar el actual plan estratégico y de metas con el que cuenta la empresa?	Se deben de realizar cambios según los factores económicos, sociales y legales que se presenten en el transcurso de un periodo.
4	¿Cree usted que su personal cuenta con la capacidad y nivel intelectual para llevar a cabo las tareas y funciones en el negocio?	El personal que labora en la empresa cumple con capacitaciones tanto en conocimiento como practica porque si lo dispone el ARCSA.
5	¿En su administración se ha ejecutado valoraciones al personal? ¿Si su respuesta es Si, cada que tiempo lo implementa?	Las evaluaciones que se realizan son basadas al rendimiento del personal y se las ejecuta cada trimestre.
6	¿La organización se preocupa por cumplir con los beneficios de ley que se les debe de garantizar a su personal?	Por ser una empresa que importa y distribuye fármacos estamos regidos por leyes, el ARCSA y MSP, basado a eso todo el personal cuenta con los beneficios dispuestos en la ley.
7	¿Según la formación de su personal, los ha motivado para que sigan creciendo profesionalmente y en la empresa?	Del 100% del personal el 80% están cursando estudios universitarios, con esto se evidencia la motivación por parte de la empresa, para que su personal crezca a nivel profesional.
8	¿Realiza actos o eventos donde el personal pueda compartir y convivir entre ellos, para de esa manera, trabajar mejor?	Se realizan eventos internos, campañas como también se celebra los cumpleaños del personal, con eso se impulsa a que se conozcan mejor y su desempeño es positivo.

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez

## Anexo 6 - Resultados de las encuestas aplicadas al personal de la empresa SANFARMEDI

S.A.

1. ¿Según el tiempo de labores en la empresa, que grado de cumplimiento en sus labores ha tenido?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	38%
Muy buena	1	8%
Buena	2	15%
Regular	3	23%
Mala	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez

2. ¿La empresa a través de su administración les brinda la oportunidad de asistir a cursos y capacitaciones de manera continua para que se beneficien y mejores su desempeño en la organización?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	31%
De acuerdo	2	15%
En desacuerdo	4	31%
Totalmente en desacuerdo	3	23%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez

3. ¿Cuenta la empresa con una infraestructura adecuada para que el personal que ejecuta sus actividades las pueda realizar sin contra tiempos?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	54%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	23%
Totalmente en desacuerdo	3	23%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez

4. ¿Cómo calificaría usted la gestión que ha tenido el administrador de la empresa durante su tiempo de funciones?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	31%
Muy buena	2	15%
Buena	1	8%
Regular	3	23%
Mala	3	23%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez



**5. ¿Cómo calificaría su nivel de profesionalidad en el proceso de atención al cliente?**

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	2	15%
Muy buena	2	15%
Buena	2	15%
Regular	4	31%
Mala	3	23%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez

**6. ¿Cómo calificaría usted el cumplimiento de los beneficios de ley que les da la empresa?**

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	6	46%
Muy buena	2	15%
Buena	1	8%
Regular	2	15%
Mala	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez

**7. ¿La administración les permite o impulsa a que crezcan profesionalmente en las diferentes áreas de la empresa?**

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	8	62%
De acuerdo	3	23%
En desacuerdo	1	8%
Totalmente en desacuerdo	1	8%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez

**8. ¿Considera usted que en las reuniones del personal con administrativos las quejas, molestias, sugerencias y comentarios son aceptadas y solucionadas según lo que se haya suscitado?**

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	4	31%
De acuerdo	1	8%
En desacuerdo	4	31%
Totalmente en desacuerdo	4	31%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al administrador de la empresa SANFARMEDI S.A.

**Elaborado por:** Enrique Alfredo Veloz Avilez