



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2024 - AGOSTO 2024

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRACTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN COMERCIO

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN ECONOFARM S.A, FARMACIA SANA SANA DEL
CANTON BABAHOYO, EN EL PERIODO 2023.

EGRESADA (O):

JUNCO FLORES WILSON IVAN

TUTOR:

ING. CALDERON ANGULO REYES JOHAN

AÑO 2024

ÍNDICE

Justificación	7
Objetivos Del Estudio	8
Línea De Investigación	9
Marco Conceptual	10
Marco Metodológico	25
Resultados	27
Discusión De Resultados	33
Conclusiones	35
Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	40

RESUMEN

Este estudio de caso se centra en la gestión administrativa de la Farmacia Sana Sana, ubicada en el Cantón Babahoyo y operada por ECONOFARM S.A. desde el año 2000. La investigación se enfoca en evaluar la eficiencia del sistema administrativo actual, el control de inventarios y la satisfacción del cliente, con el objetivo de identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones para optimizar las operaciones de la farmacia. A través de una encuesta aplicada a 384 personas, se recopiló información sobre la percepción de la eficiencia administrativa, la adecuación del control de inventarios y la calidad de la atención al cliente. Los resultados indican que, aunque existe una percepción general de eficiencia, hay deficiencias significativas en la coordinación de tareas y en el sistema de inventarios, lo que afecta la disponibilidad de medicamentos. Además, la capacitación del personal y la atención al cliente presentan áreas de mejora importantes.

El análisis de los datos recogidos permitió identificar que el sistema de control de inventarios necesita una revisión exhaustiva para evitar problemas de desabastecimiento o exceso de stock. La capacitación del personal debe ser más específica y continua para mejorar tanto la gestión administrativa como la calidad del servicio al cliente. Las recomendaciones incluyen la optimización de los procedimientos administrativos mediante la implementación de técnicas modernas y sistemas de retroalimentación, la actualización del sistema de control de inventarios con tecnologías avanzadas y auditorías periódicas, y el fortalecimiento de los programas de capacitación del personal enfocados en habilidades de comunicación y resolución de problemas. Estas acciones son fundamentales para elevar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, asegurando el éxito sostenido de la farmacia.

Palabras claves: Gestión administrativa, Control de inventarios, Satisfacción del cliente, Capacitación del personal, Optimización operativa, Eficiencia empresarial

ABSTRACT

This case study focuses on the administrative management of Farmacia Sana Sana, located in Cantón Babahoyo and operated by ECONOFARM S.A. since 2000. The research aims to evaluate the efficiency of the current administrative system, inventory control, and customer satisfaction, with the goal of identifying areas for improvement and proposing recommendations to optimize the pharmacy's operations. Through a survey of 384 individuals, data was collected on perceptions of administrative efficiency, adequacy of inventory control, and quality of customer service. The results indicate that while there is a general perception of efficiency, significant deficiencies in task coordination and inventory systems affect medication availability. Additionally, there are notable areas for improvement in staff training and customer service.

The analysis of the collected data revealed that the inventory control system requires a thorough review to avoid stock shortages or excesses. Staff training needs to be more specific and continuous to improve both administrative management and service quality. Recommendations include optimizing administrative procedures by implementing modern techniques and feedback systems, updating the inventory control system with advanced technologies and regular audits, and strengthening staff training programs focused on communication and problem-solving skills. These actions are essential for enhancing operational efficiency and customer satisfaction, ensuring the sustained success of the pharmacy.

Keywords: Administrative management, Inventory control, Customer satisfaction, Staff training, Operational optimization, Business efficiency.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Econofarm S.A., Sana Sana con RUC 1791715772001, está ubicada en la provincia de Los Ríos, en las calles Av. 10 de agosto y Rocafuerte. Inició sus operaciones en el año 2000 y continúa brindando servicios farmacéuticos a la comunidad del Cantón Babahoyo. Con más de dos décadas de experiencia, la farmacia ha sido un pilar fundamental en la salud y bienestar de sus clientes, ofreciendo una amplia gama de productos medicinales y atención personalizada. Sin embargo, la gestión administrativa de la farmacia enfrenta varios desafíos que requieren una evaluación detallada y propuestas de mejora.

Uno de los principales problemas que enfrenta Econofarm S.A. es la ineficiencia en sus procedimientos administrativos. Los procesos actuales no están debidamente documentados ni optimizados, lo que resulta en retrasos y errores que afectan la operación diaria de la farmacia. La falta de estandarización y control en la gestión de inventarios, recursos humanos y servicios al cliente impacta negativamente en la eficiencia operativa y en la satisfacción de los clientes. Este problema se agrava por la ausencia de herramientas tecnológicas avanzadas que faciliten la gestión administrativa.

La evaluación financiera de la farmacia revela inconsistencias en el control de costos y en la gestión de recursos económicos. La falta de un sistema adecuado para monitorear y evaluar el desempeño financiero impide tomar decisiones informadas y proactivas. La gestión deficiente de los recursos financieros puede llevar a problemas de liquidez y afectar la rentabilidad de la empresa a largo plazo. Este aspecto es crucial, ya que una administración financiera sólida es fundamental para la sostenibilidad y crecimiento de la farmacia.

Otro problema significativo es la gestión del personal. La falta de programas de capacitación y desarrollo profesional ha resultado en una baja motivación y productividad entre los empleados. Además, la rotación de personal es alta, lo que genera costos adicionales y afecta la continuidad del servicio. La falta de una estrategia clara de gestión de talento humano impide aprovechar al máximo el potencial del personal y garantizar un servicio de calidad a los clientes.

La satisfacción del cliente es otro aspecto crítico que necesita atención. Las quejas recurrentes sobre la disponibilidad de productos, tiempos de espera y calidad del servicio indican la necesidad de mejorar los procesos administrativos. La falta de mecanismos para recoger y analizar la retroalimentación de los clientes limita la capacidad de la farmacia para responder a sus necesidades y expectativas. Implementar encuestas de satisfacción y sistemas de retroalimentación puede proporcionar información valiosa para mejorar la experiencia del cliente.

Finalmente, la farmacia debe abordar los problemas relacionados con la satisfacción del cliente y la disponibilidad de productos. La falta de un enfoque sistemático para recopilar y analizar la retroalimentación de los clientes impide que la farmacia responda adecuadamente a sus necesidades. La implementación de encuestas de satisfacción y mecanismos de retroalimentación puede proporcionar información valiosa para mejorar la experiencia del cliente y fidelizar a la clientela existente.

JUSTIFICACIÓN

Este estudio de caso se enfoca en analizar y mejorar la gestión administrativa de Econofarm S.A. La pertinencia de este estudio radica en la necesidad de abordar problemas críticos que afectan la operación diaria, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad financiera de la farmacia. Uno de los principales problemas es la gestión de inventarios, donde frecuentemente se presentan desabastecimientos de medicamentos esenciales y acumulación excesiva de otros productos. Estos desajustes no solo frustran a los clientes, sino que también inmovilizan capital en inventarios que no se venden, afectando así la eficiencia operativa y los costos.

Además, la evaluación financiera adecuada es indispensable para la toma de decisiones estratégicas. Econofarm S.A. presenta inconsistencias en el control de costos y en la gestión de recursos económicos, lo cual puede llevar a problemas de liquidez y afectar la rentabilidad a largo plazo. Una administración financiera sólida permitirá a la farmacia mantener su competitividad en el mercado y planificar su crecimiento futuro de manera efectiva. La falta de un sistema adecuado para monitorear y evaluar el desempeño financiero impide tomar decisiones informadas y proactivas.

La falta de programas de capacitación y desarrollo profesional ha resultado en una baja motivación y productividad entre los empleados, además de una alta rotación de personal. Estos problemas afectan la calidad del servicio al cliente y generan costos adicionales para la empresa. Así mismo, las quejas recurrentes sobre la disponibilidad de productos, tiempos de espera y calidad del servicio indican la necesidad de mejorar los procesos administrativos. Es importante recopilar información valiosa para identificar y corregir áreas problemáticas, mejorando así la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo general:

Analizar la gestión administrativa de Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana del Cantón Babahoyo durante el período 2023.

Objetivos específicos:

- ❖ Establecer los niveles de eficiencia en los procedimientos administrativos en Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana mediante la aplicación de una encuesta a los clientes identificando áreas de mejora en los procesos actuales.
- ❖ Evaluar el desempeño financiero y operativo de la farmacia durante el año 2023 mediante un análisis FODA.
- ❖ Sugerir estrategias para el mejoramiento de la gestión administrativa y su operatividad.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación de este estudio se centra en las empresas e instituciones públicas y privadas, específicamente en el ámbito del marketing y la comercialización. Este enfoque es fundamental para comprender cómo las estrategias de gestión administrativa pueden influir en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad financiera de las farmacias. En particular, la investigación se llevará a cabo en Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana, ubicada en el Cantón Babahoyo durante el periodo 2023.

En el ámbito del marketing y la comercialización, la gestión de inventarios juega un papel crucial. La investigación analizará las prácticas actuales de gestión de inventarios en Econofarm S.A. y cómo estas prácticas impactan la disponibilidad de productos y la satisfacción del cliente. Al identificar desajustes como desabastecimientos y acumulación de productos no vendidos, se buscarán estrategias de marketing que optimicen la gestión de inventarios. Estas estrategias incluirán la implementación de sistemas de control que permitan una respuesta rápida y eficiente a las demandas del mercado, mejorando así la experiencia del cliente y la competitividad de la farmacia.

La investigación se enfocará en las inconsistencias en el control de costos y la gestión de recursos económicos en Econofarm S.A., evaluando cómo estas deficiencias afectan la rentabilidad y la liquidez. Se propondrán sistemas financieros y comerciales que permitan un monitoreo constante y una evaluación precisa del desempeño financiero. Asimismo, se analizará la gestión del personal desde una perspectiva de marketing interno, destacando la importancia de la capacitación, motivación y retención de empleados para mejorar la productividad y calidad del servicio al cliente.

MARCO CONCEPTUAL

Historia y evolución de Econofarm S.A

Econofarm S.A., Sana Sana fue fundada en agosto del año 2000 en la República del Ecuador. La empresa es filial del Grupo Fybeca SA GPF. El objetivo de la empresa es comercializar productos farmacéuticos y perfumes. Las actividades comerciales de Econopharm se dividen en tres segmentos principales: productos medicinales, productos no medicinales, productos especiales para el cuidado personal y prestación de otros tipos de servicios.

La empresa vende productos bajo la marca Sana Sana y coopera con más de 400 farmacias en todo el país. Desde el año 2000, Sana Sana defiende la salud de todos los ecuatorianos. El modelo de negocio de la empresa se centra en el sector farmacéutico, que comercializa productos farmacéuticos y no farmacéuticos. Este nombre proviene de la clásica canción infantil “Sana Sana colita de rana si no sanas hoy sanaras mañana”. Por ello, la presencia de la Rana en el logo se ha convertido en un símbolo de la marca.

Gestión administrativa

Según la autora (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. En efecto, en la gestión administrativa se aplican diferentes técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización. El uso de los recursos se orienta en función de los objetivos que persigue la empresa.”

La gestión administrativa es importante para el éxito de cualquier empresa, ya que se encarga de coordinar diversas tareas y actividades para usar los recursos de la mejor manera

posible. En el caso de Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana, esta gestión se manifiesta en la aplicación de técnicas y procedimientos que buscan hacer más eficiente el uso de los recursos humanos, financieros y materiales. El objetivo es alcanzar los mejores resultados alineando estos recursos con los objetivos estratégicos de la farmacia. Esto resulta particularmente importante para resolver problemas relacionados con la gestión de inventarios, la evaluación financiera y la administración del personal. Estas áreas afectan directamente la satisfacción del cliente y la sostenibilidad financiera de la empresa. Mejorar la gestión administrativa en Econofarm S.A. permitirá optimizar su operación, enriquecer la experiencia del cliente y fortalecer su posición en el mercado.

Importancia de gestión administrativa

Como indica el autor (Shulca, 2023) “La gestión administrativa es de suma importancia para las empresas y organizaciones que se encuentran en constante crecimiento y desarrollo enfocado en el trabajo en conjunto con todos los integrantes de la organización en la que la consecución de los objetivos sea su principal razón de realizar las actividades de la mejor manera posible y cumpliendo con los roles designados dependiendo la experiencia y el conocimiento en su ámbito de trabajo que aporte para una gestión mucho más eficiente mediante el cumplimiento de las cuatro fases que son: planificación, organización, dirección, control”. (p. 27).

La gestión administrativa es fundamental para el éxito de Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana, especialmente en su contexto de constante crecimiento y desarrollo. Esta gestión se basa en la colaboración de todos los miembros de la organización para alcanzar los objetivos de la farmacia. Realizar las actividades de la mejor manera posible y cumplir con los roles asignados según la experiencia y el conocimiento de cada individuo son cruciales para una gestión eficiente. En Econofarm S.A., se aplican las cuatro fases esenciales de la administración: planificación,

organización, dirección y control. Esta estructura asegura que los recursos humanos, financieros y materiales se utilicen de manera óptima, permitiendo a la farmacia adaptarse y prosperar en un entorno competitivo. La implementación de estas fases en la gestión administrativa ayudará a resolver problemas relacionados con la gestión de inventarios, la evaluación financiera y la administración del personal, mejorando así la satisfacción del cliente y la sostenibilidad financiera.

Funciones administrativas clave

Según lo expuesto por el autor (López, 2024) “El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible”.

- **Planificación:** Trata de programar las tareas a realizar y solver las cuestiones pertinentes que más tarde se ejecutarán.
- **Organización:** La idea es ver quién se encargará de cada tarea, en qué orden y que estructura tendrá el proyecto en su ejecución.
- **Dirección:** La dirección no sólo se encarga de mandar, también se encarga de ayudar, respaldar e intervenir ante cualquier conflicto que se presente en la consecución de objetivos.
- **Control:** El control se basa en el seguimiento de métricas confiables que permitan supervisar que se conseguirán los objetivos más grandes.

En el contexto de Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana, Este proceso tiene como objetivo alcanzar los objetivos de la farmacia de la manera más eficiente posible. La planificación implica programar las tareas a realizar y resolver cuestiones pertinentes que se ejecutarán posteriormente. La organización determina quién se encargará de cada tarea, en qué orden y cómo se estructurará

el proyecto en su ejecución. La dirección no solo manda, sino que también ayuda, respalda e interviene ante cualquier conflicto que surja durante la consecución de objetivos. Finalmente, el control se basa en el seguimiento de métricas confiables que permiten supervisar y asegurar que se alcanzarán los objetivos más importantes. Este enfoque integral garantiza que Econofarm S.A. optimice sus recursos y mejore continuamente en su operación, satisfaciendo así las necesidades de sus clientes y manteniendo su competitividad en el mercado.

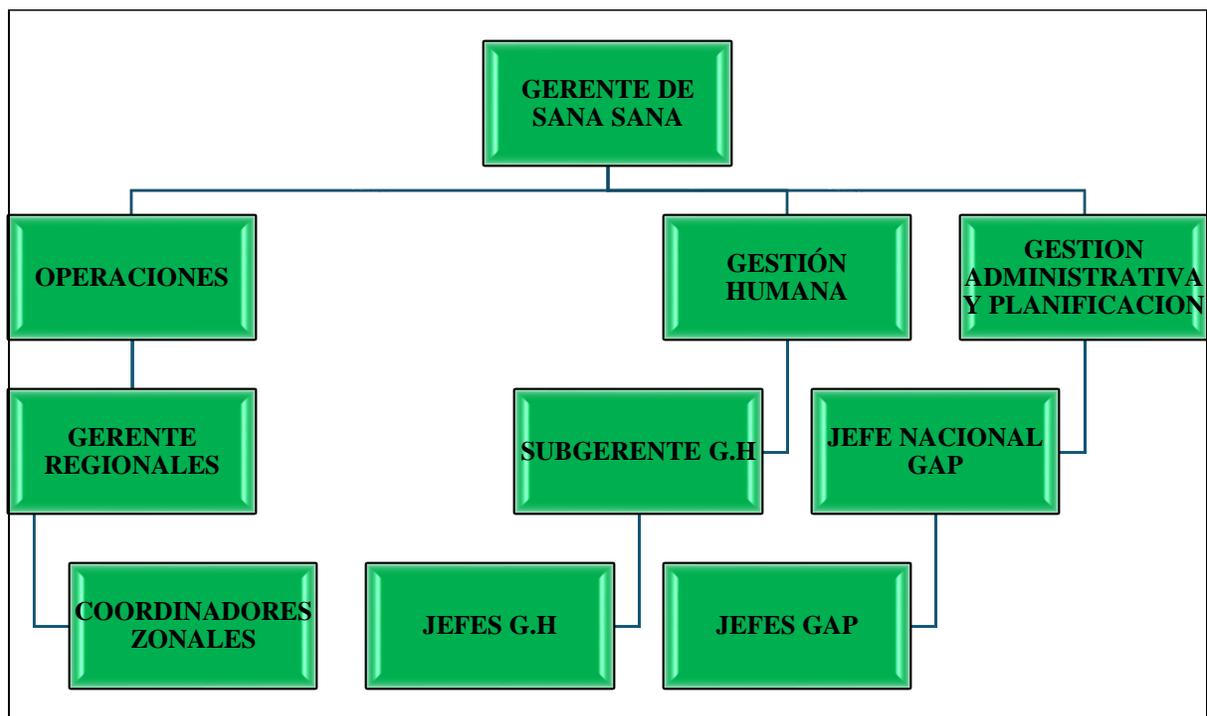
Estructura organizacional

Según el autor (Brume, 2019) “La estructura organizacional es esencial en todas las organizaciones, define los elementos y características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras. En este sentido, las empresas deben contar con una estructura organizacional de acuerdo con todas los procesos, actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos” (p. 6).

En relación con Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana, la estructura organizacional juega un papel crucial. Según el autor, una estructura organizacional adecuada es esencial para definir cómo se organizarán los elementos y características de la empresa. Esto incluye establecer la autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones. Para Econofarm S.A., contar con una estructura organizacional bien definida es fundamental para coordinar sus procesos, actividades y tareas de manera eficiente. Esta estructura permite establecer claramente las funciones y departamentos necesarios para la producción de servicios y productos. Un orden y control adecuados, facilitados por una estructura organizacional robusta, son esenciales para que

la farmacia pueda alcanzar sus metas y objetivos, asegurando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Cuadro # 1.- Estructura organizacional



Fuente: Personal administrativo

Autor: Elaborado por Junco Flores Wilson

Gerencia

Según el autor (Ramírez, 2018) “ La gerencia estratégica ha tenido soportes transdisciplinarios para el adecuado manejo de la gestión de personas que involucra la organización como centros de estudios, ante las competencias del ser humano como activo intangible generador de valor en el mercado emergente, todo esto ha pasado por etapas, a través de la historia, escuelas, disciplinas y enfoques, consolidándose en las organizaciones como un factor que contribuye notoriamente al logro sistémico de las metas corporativas, donde lo integral y transdisciplinar, guarda un lugar irremplazable en el talento humano, y por tanto en su accionar”.

La gerencia es el proceso de coordinar y dirigir los recursos y actividades de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Involucra la toma de decisiones estratégicas, la planificación, la organización, la dirección y el control de las operaciones diarias. Un buen gerente no solo se enfoca en maximizar el rendimiento y la productividad, sino también en motivar y desarrollar al equipo, fomentando un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. La gerencia implica tanto habilidades técnicas como interpersonales, y es fundamental para el éxito y la sostenibilidad.

Gestión empresarial de recursos humanos

Como lo indica el autor (Rodríguez, 2020) “La gestión empresarial de RH se entiende, como el proceso de influir en los trabajadores para que contribuya a los objetivos de los individuos y de la organización en conjunto. Para ello se requiere la creación y mantenimiento de un contexto en el que los individuos trabajen juntos hacia el logro de objetivos comunes”.

En Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana, la gestión empresarial de recursos humanos (RH) es fundamental para el éxito de la organización. Según Rodríguez (2020), esta gestión se entiende como el proceso de influir en los trabajadores para que contribuyan tanto a los objetivos individuales como a los de la organización en conjunto. Esto requiere la creación y el mantenimiento de un entorno en el que los individuos colaboren hacia el logro de objetivos comunes. Una gestión eficaz de recursos humanos implica motivar y apoyar a los empleados, asignar roles adecuados según sus habilidades y experiencias, y fomentar un ambiente de trabajo cooperativo. Este enfoque no solo mejora la productividad y la satisfacción laboral, sino que también asegura que todos los miembros de la farmacia trabajen alineados con los objetivos estratégicos de la empresa, lo cual es esencial para su crecimiento y competitividad en el mercado.

Objetivos empresariales

Según el autor (Díaz y León, 2019) “Los objetivos empresariales definen y especifican metas de negocio que cualquier empresa de restauración debe tener en cuenta a la hora de definir estrategias y acciones, siempre en un periodo de tiempo concreto. Los objetivos de la empresa establecen resultados finales; sin embargo, para alcanzarlos, nos encontramos ante una red de objetivos y subobjetivos que se apoyan mutuamente, de tal manera que los objetivos de cualquier empresa forman una jerarquía que va desde un objetivo global a un objetivo específico” (p. 46).

Los objetivos empresariales son esenciales para guiar la estrategia y las acciones de la farmacia. Según Díaz y León (2019), los objetivos empresariales definen y especifican las metas de negocio que deben ser consideradas al desarrollar estrategias y acciones, estableciendo un marco temporal para su cumplimiento. Estos objetivos no solo establecen resultados finales, sino que también forman una red de objetivos y subobjetivos que se apoyan mutuamente, creando una jerarquía que va desde objetivos globales hasta objetivos específicos. En Econofarm S.A., esto significa que los objetivos generales de la farmacia deben desglosarse en metas más específicas y alcanzables, que abarcan desde la mejora en la gestión de inventarios hasta la optimización del servicio al cliente. Esta jerarquía de objetivos asegura que cada nivel de la organización esté alineado con las metas globales, facilitando un enfoque coherente y eficaz para alcanzar el éxito y mejorar la operación de la farmacia.

Caracterización del proceso de administración organización

De acuerdo con el autor (Arguello et al., 2020) “En el proceso de planificación analizado anteriormente, se establecen metas que suelen ser retadoras y de largo alcance, es por ello que la organización representa el marco estable el que se pueda trabajar unidos para alcanzar las metas

de la organización. El proceso gerencial de la organización implica tomar decisiones para crear este tipo de marco, de tal manera que las organizaciones se realizan con el objetivo de establecerse por un período considerable de tiempo. La organización provee la estructura adecuada para trabajar correctamente con la participación acertada de todos” (p. 24).

En el caso de Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana, el proceso de planificación es fundamental para establecer metas desafiantes y a largo plazo. Según Arguello et al. (2020), la organización proporciona el marco estable necesario para trabajar unidos en la consecución de estas metas. El proceso gerencial de la organización implica tomar decisiones estratégicas que crean este marco, permitiendo que la empresa se establezca de manera sostenible y duradera. Una estructura organizacional adecuada es esencial para trabajar de manera eficiente y efectiva, garantizando la participación correcta de todos los miembros de la farmacia. Este enfoque no solo facilita la coordinación de tareas y actividades, sino que también asegura que todos los esfuerzos estén alineados con los objetivos estratégicos de la empresa, promoviendo su crecimiento y competitividad en el mercado.

Aplicación de la inteligencia de negocios en la administración de empresas

Como menciona el autor (Chong, 2019) “A través de los años, uno de los problemas más grandes que enfrentan los altos directivos de una organización es la toma de decisiones. Dependiendo de la forma correcta y muchas veces, por la experiencia acumulada del directivo de la organización, estas decisiones adoptan una ventaja competitiva importante en el mercado. Sin embargo, cuando ocurre lo contrario, dichas decisiones son desastrosa puesto que conlleva a una serie de procesos que pueden conducir al fracaso de la empresa” (p. 20).

En el contexto de Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana, es fundamental reconocer que la toma de decisiones por parte de los altos directivos es crucial para el éxito de la organización. Chong (2019) señala que uno de los mayores desafíos que enfrentan los directivos es la toma de decisiones. Las decisiones acertadas, basadas en la experiencia acumulada, pueden proporcionar una ventaja competitiva significativa en el mercado. Sin embargo, cuando las decisiones no son correctas, pueden desencadenar una serie de problemas que podrían llevar al fracaso de la empresa. En Econofarm S.A., la importancia de una toma de decisiones informada y estratégica es vital para asegurar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad financiera, garantizando así la competitividad y el crecimiento de la farmacia en el mercado.

Planificación financiera

Conforme a la perspectiva de (Valle, 2020) “La planificación financiera es una herramienta clave de la gestión financiera que comprende y otorga control, mejora el proceso de toma de decisiones, así como el nivel de logro de objetivo y metas organizacionales. La planificación puede ser una herramienta flexible por su adaptación a diferentes ámbitos y aspectos de la vida empresarial y personal. El artículo tiene como objetivo determinar cómo la planificación financiera es un agente clave en las instituciones. Se realiza un estudio descriptivo-analítico, a partir de técnicas como entrevistas y recolección documental. Se llega a la conclusión que la Planificación financiera es una herramienta indispensable para garantizar el logro empresarial, que permite anticipar y mostrar problemas futuros, hacer un balance de posición de la compañía y establecer un curso a seguir; así como brindar un marco para determinar el impacto financiero y los efectos de varias acciones correctivas”.

En el contexto de Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana, la planificación financiera es una herramienta esencial de la gestión financiera. Según Valle (2020), esta herramienta no solo otorga

control y mejora el proceso de toma de decisiones, sino que también eleva el nivel de logro de objetivos y metas organizacionales. La flexibilidad de la planificación financiera permite su adaptación a diversos ámbitos y aspectos de la vida empresarial. Este enfoque integral facilita anticipar y abordar problemas futuros, equilibrar la posición financiera de la compañía y establecer un curso de acción adecuado. Además, proporciona un marco para evaluar el impacto financiero y los efectos de diferentes acciones correctivas. En Econofarm S.A., una planificación financiera robusta es indispensable para garantizar el éxito empresarial, asegurando que la farmacia pueda mantener su competitividad y crecer de manera sostenible en el mercado.

Fidelización de clientes

En palabras del autor (Ramirez et al., 2020) “Con respecto a la fidelización de clientes, consiste en cumplir o mejor aún las expectativas de los clientes y que esas expectativas vayan en aumento, ya que los consumidores esperan que las marcas utilicen datos para personalizar experiencias, adaptar mensajes relevantes y responder a las necesidades en tiempo real. Por otro lado, la fidelización de los clientes es importante puesto que mientras que las empresas se esfuerzan por aumentar su participación en el mercado, deberían estar igualmente o incluso más preocupadas por fomentar las relaciones con los clientes que ya tienen. Eso significa encontrar maneras de fortalecer los lazos con sus mejores clientes y descubrir cómo convertir a los buenos clientes en mejores clientes o en clientes de largo plazo (p. 28).

La fidelización de clientes es un aspecto crítico para el éxito continuo de la empresa. Según Ramírez et al. (2020), la fidelización consiste en cumplir, o incluso superar, las expectativas de los clientes, asegurando que estas expectativas crezcan con el tiempo. Los consumidores esperan que las marcas utilicen datos para personalizar experiencias, adaptar mensajes relevantes y responder a sus necesidades en tiempo real. La importancia de la fidelización radica en que, mientras las

empresas buscan aumentar su participación en el mercado, deben concentrarse en fomentar y fortalecer las relaciones con sus clientes actuales. Esto implica encontrar maneras de fortalecer los lazos con los mejores clientes y convertir a los buenos clientes en clientes leales a largo plazo. En Econofarm S.A., enfocarse en la fidelización de clientes no solo ayuda a mantener una base de clientes sólida, sino que también asegura un crecimiento sostenido y una mayor competitividad en el mercado farmacéutico.

Gestión documental

Como menciona en su Revista el autor (Suárez Arteaga y García Salmon, 2021)“La Gestión Documental se entiende como el conjunto de tecnologías y técnicas utilizadas para gestionar los documentos de una empresa u organización. La misión es administrar el flujo de estos documentos lo que dure su ciclo de vida. Cabe destacar que ningún documento oficial puede ser desechado ya que éstos son necesarios para auditorías y análisis de procesos de la empresa. Un sistema eficiente de gestión documental tiene como objetivo llevar el almacenamiento físico de documentos al plano digital, lo que implica una mejora sustancial en varios aspectos de la administración de una empresa. El sistema apunta también al proceso de búsqueda y organización de los documentos, así como de datos e información general en sus diversos formatos” (p. 92).

La gestión documental es un componente esencial para la eficiencia administrativa. Según Suárez Arteaga y García Salmon (2021), la gestión documental abarca un conjunto de tecnologías y técnicas utilizadas para administrar los documentos de una empresa durante todo su ciclo de vida. Esto incluye asegurar que ningún documento oficial sea desechado, ya que son necesarios para auditorías y análisis de procesos empresariales. Un sistema eficiente de gestión documental

transforma el almacenamiento físico de documentos en digital, mejorando significativamente varios aspectos de la administración de la empresa. Este sistema facilita la búsqueda y organización de documentos, así como de datos e información general en diversos formatos. Implementar una gestión documental robusta en Econofarm S.A. no solo optimiza el flujo de trabajo, sino que también asegura la disponibilidad y accesibilidad de información crucial, contribuyendo al cumplimiento regulatorio y a la toma de decisiones informadas.

Satisfacción del cliente

Según el autor (Silva y Alexander, 2021) “La satisfacción del cliente es un proceso estándar. Se debe escuchar al cliente para mejorar, luego, actuar rápidamente en concordancia a lo escuchado; y comunicarlo a la empresa para vender. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto del servicio prestado como de los valores y expectativas de los propios usuarios” (p. 16).

La satisfacción del cliente es un aspecto crucial que debe gestionarse de manera estratégica. Según Silva y Alexander (2021), la satisfacción del cliente sigue un proceso estándar que implica escuchar al cliente para identificar áreas de mejora, actuar rápidamente en respuesta a las necesidades y comunicar estos cambios dentro de la empresa para fortalecer las ventas. La satisfacción del cliente es un objetivo que el sistema busca alcanzar, dependiente tanto de la calidad del servicio prestado como de los valores y expectativas de los propios usuarios. En Econofarm S.A., una gestión eficaz de la satisfacción del cliente implica un ciclo continuo de retroalimentación y mejora, asegurando que las expectativas de los clientes sean no solo cumplidas sino superadas, lo que contribuye a la fidelización y al crecimiento sostenido de la farmacia.

Control de calidad

Según el autor (Torres, 2021) “Un control de calidad es una inspección al que sometemos un producto o servicio para determinar si cumple unos estándares previamente fijados por la organización. Esos estándares están basados en atributos y variables del producto o servicio. Los atributos son cualidades que tienen los productos y servicios”.

Como antes citado el control de calidad es un proceso fundamental para asegurar que los productos y servicios cumplan con los estándares establecidos. Según Torres (2021), el control de calidad implica la inspección de un producto o servicio para determinar si cumple con los estándares previamente fijados por la organización. Estos estándares se basan en atributos y variables específicos del producto o servicio. Los atributos son las cualidades inherentes que tienen los productos y servicios. En Econofarm S.A., implementar un riguroso control de calidad garantiza que los medicamentos y servicios ofrecidos no solo cumplen con las normativas de salud, sino que también satisfacen las expectativas de los clientes, asegurando así su confianza y fidelidad.

Eficiencia, Eficacia y Efectividad

- **“Eficiencia:** La capacidad de utilizar a alguien o algo de manera óptima para lograr un resultado específico.
- **Eficacia:** La capacidad de lograr el efecto deseado o esperado, centrándose en hacer lo correcto de la manera correcta y en el momento adecuado.
- **Efectividad:** Es la habilidad de obtener el resultado óptimo utilizando la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. En otras palabras, se trata de equilibrar las

habilidades de las personas (eficacia) y los medios y recursos (eficiencia) para alcanzar un objetivo” (Mira, 2024).

Es vital comprender los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad para mejorar la gestión administrativa y operativa. Según Mira (2024), la eficiencia se refiere a la capacidad de utilizar recursos de manera óptima para lograr un resultado específico. En la farmacia, esto podría implicar el uso adecuado del inventario de medicamentos y el personal, asegurando que cada recurso se utilice de la mejor manera posible. La eficacia se centra en la capacidad de lograr el efecto deseado, haciendo lo correcto de la manera correcta y en el momento adecuado.

Esto es crucial en la atención al cliente y la administración de medicamentos, donde cada acción debe cumplir con los estándares de calidad y seguridad. Finalmente, la efectividad es la habilidad de obtener el resultado óptimo utilizando la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible, equilibrando la eficiencia y la eficacia. En Econofarm S.A., esto significa alcanzar los objetivos empresariales mediante una combinación óptima de habilidades del personal y recursos disponibles, garantizando así un servicio de alta calidad y una operación rentable.

Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana, se identifican varios conceptos cruciales para la gestión administrativa y el éxito de la organización. La gestión administrativa implica coordinar eficientemente tareas y recursos para alcanzar los objetivos de la farmacia. Esto abarca un proceso integral que incluye la planificación, organización, dirección y control de todas las actividades de la empresa.

La estructura organizacional es esencial para establecer un marco claro que defina roles, responsabilidades y jerarquías dentro de la farmacia. Este marco facilita la coordinación y asegura que todos los miembros del equipo trabajen en dirección a los objetivos comunes. La gestión de

recursos humanos es igualmente importante, ya que se centra en motivar y dirigir al personal para que contribuya de manera efectiva al éxito de la organización, fomentando un ambiente de colaboración y alineación con las metas empresariales.

La planificación financiera desempeña un papel fundamental al permitir a la farmacia anticipar problemas, administrar recursos de manera eficiente y garantizar la sostenibilidad económica. Esta planificación asegura que los recursos estén bien gestionados y alineados con los objetivos a largo plazo de la farmacia. La fidelización de clientes es otro aspecto clave, ya que se enfoca en satisfacer y superar las expectativas de los clientes para mantener relaciones duraderas, lo que a su vez impulsa el crecimiento y la competitividad de la farmacia.

El control de calidad asegura que los productos y servicios de la farmacia cumplan con los estándares establecidos, lo que es vital para mantener la confianza de los clientes y garantizar un servicio de alta calidad. Además, comprender los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad es crucial para mejorar las operaciones. La eficiencia se refiere al uso óptimo de los recursos, la eficacia a la capacidad de lograr los resultados deseados, y la efectividad busca equilibrar estos dos aspectos para alcanzar los mejores resultados posibles.

Finalmente, los objetivos empresariales deben ser claros y estructurados en una jerarquía de metas y subobjetivos específicos. Esta jerarquía facilita la implementación de estrategias y acciones de manera efectiva, asegurando que cada nivel de la organización, desde la alta dirección hasta el personal operativo, contribuya al logro de las metas globales. En el caso de Econofarm S.A., esta estructura jerárquica es crucial para optimizar la gestión administrativa de la farmacia, permitiendo una coordinación eficiente entre las áreas de inventario, atención al cliente y planificación financiera.

MARCO METODOLÓGICO

El enfoque de este estudio de caso es cuantitativo, ya que se pretende analizar y evaluar datos específicos relacionados con la gestión administrativa, el inventario de medicamentos y la satisfacción del cliente en Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana. Este enfoque permite obtener resultados objetivos y medibles, esenciales para la toma de decisiones informadas.

Tipo de Investigación

La investigación es descriptiva y analítica. Es descriptiva porque se busca detallar las características y el estado actual de la gestión administrativa, los procesos de inventario y la satisfacción del cliente. Es analítica porque se pretende evaluar y comprender las relaciones entre estos elementos y cómo impactan en la eficiencia y eficacia de la farmacia.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental y transversal. No se manipulan variables, sino que se observa y analiza la situación actual en un momento específico. Se recolectan datos en un periodo determinado, proporcionando una instantánea precisa de la gestión administrativa y operativa de la farmacia.

Técnicas

Para recopilar datos precisos y relevantes, se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

- **Encuestas:** Se diseñó un cuestionario estructurado dirigido a los clientes para recolectar información sobre la gestión administrativa, la eficiencia del inventario y la satisfacción del cliente.

- **Análisis FODA:** Una vez recopilados y analizados los datos, se aplicará un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) para evaluar la situación actual de la farmacia. Este análisis permitirá identificar áreas clave para la mejora y diseñar estrategias efectivas basadas en la información obtenida, con el objetivo de optimizar la gestión administrativa, aumentar la eficiencia y mejorar la satisfacción del cliente.

Instrumentos

- **Cuestionario:** Se empleó un cuestionario compuesto por 5 preguntas como instrumento de investigación.
- **Matriz Foda:** Se realizó un análisis utilizando la Matriz FODA como instrumento de investigación con el propósito de comprender la situación presente y detectar áreas potenciales de mejora, así como para diseñar estrategias de desarrollo y acciones futuras.

Población y Muestra

La población del estudio incluye a todos clientes de Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana. Para obtener una muestra representativa, se utilizará un muestreo aleatorio simple. Actualmente la población Babahoyense cuenta con 153.776 habitantes según el (INEC) Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, lo que nos da una muestra de 384 personas a ser encuestadas con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95%.

Formula finita

$$n = \frac{Z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(Z^2(p*q))}{N}} = ?$$

$$n = \frac{1.96^2(0.50*0.50)}{e^2 + \frac{(1.96^2(0.50*0.50))}{153.776}} = 384$$

RESULTADOS

Tabla 1

Encuesta de Evaluación de la Gestión Administrativa y Satisfacción del Cliente en Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana del Cantón Babahoyo.

1. ¿Cómo calificaría la eficiencia en la gestión administrativa de la farmacia?

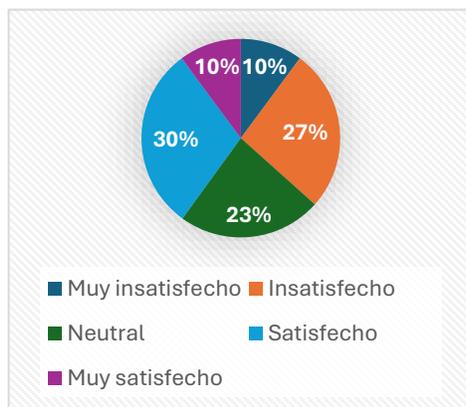
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy ineficiente	38	10%
Ineficiente	115	30%
Neutral	102	27%
Eficiente	90	23%
Muy eficiente	39	10%
TOTAL	384	100%



Nota. En esta tabla se observa la calificación de la eficiencia en la gestión administrativa, empresa Econofarm S.A.

Tabla 2

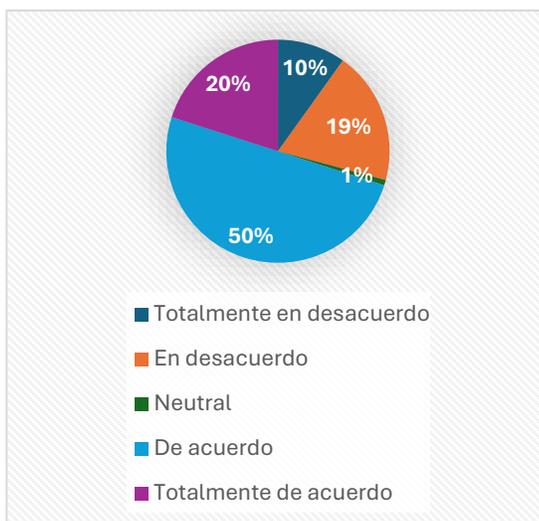
2. ¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de medicamentos en la farmacia?		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	39	10%
Insatisfecho	102	27%
Neutral	90	23%
Satisfecho	115	30%
Muy satisfecho	39	10%
TOTAL	384	100%



Nota. En esta tabla se observa la calificación de la disponibilidad de medicamentos en Econofarm S.A.

Tabla 3

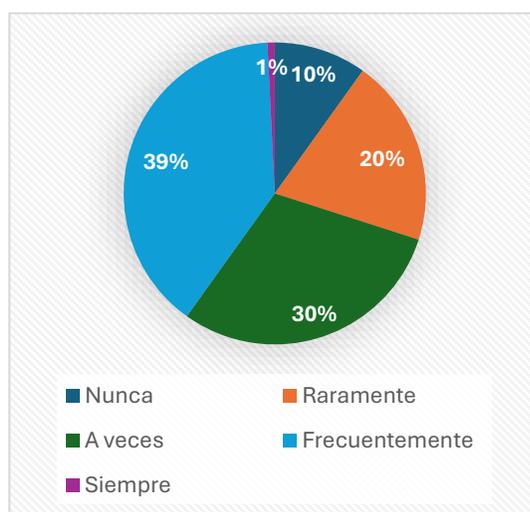
3. ¿Considera que la farmacia cuenta con un sistema adecuado de control de inventarios?		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	38	10%
En desacuerdo	74	19%
Neutral	3	1%
De acuerdo	192	50%
Totalmente de acuerdo	77	20%
TOTAL	384	100%



Nota. En esta tabla se observa la calificación de un adecuado control de inventario en Econofarm S.A.

Tabla 4

4. ¿La farmacia responde adecuadamente a las necesidades y expectativas de los clientes?		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	38	10%
Raramente	77	20%
A veces	115	30%
Frecuentemente	151	39%
Siempre	3	1%
TOTAL	384	100%

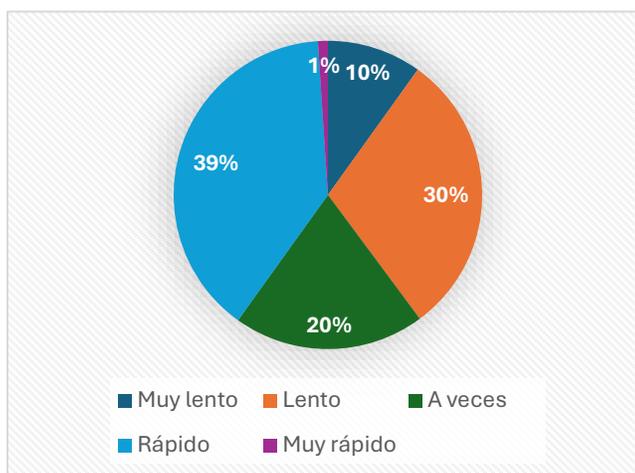


Nota. En esta tabla se observa el grado de expectativa de los clientes hacia Econofarm S.A.

Tabla 5

5. ¿Qué tan rápido encuentra los medicamentos que necesita en la farmacia?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy lento	38	10%
Lento	115	30%
A veces	77	20%
Rápido	150	39%
Muy rápido	4	1%
TOTAL	384	100%



Nota. En esta tabla se verifica el tiempo en la entrega de medicamentos en Econofarm S.A.

Tabla 6

Resultados del análisis FODA aplicado a la gestión administrativa de Econofarm S.A.

<p align="center">FARMACIA SANA SANA</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buen desempeño en la gestión de inventarios. -Solidez financiera general. -Procesos operativos bien establecidos. - Buena relación con proveedores. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frecuentes desabastecimientos de medicamentos esenciales. -Inconsistencias en el control de costos y recursos económicos. -Falta de programas de capacitación para el personal.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expansión en el mercado local puede generar nuevas oportunidades de ingresos. - Posibilidad de optimizar procesos operativos con nuevas tecnologías. -Acceso a financiamiento para mejorar infraestructura. 	<p>Estrategia (F2 – O2)</p> <p>Utilizar la solidez financiera para implementar nuevas tecnologías que optimicen la gestión de inventarios y mejoren los procesos operativos.</p>	<p>Estrategia (D2 – O1)</p> <p>Modernizar los procesos operativos y el control de inventarios para reducir desabastecimientos y exceso de productos, aprovechando la expansión en el mercado local para mejorar la disponibilidad y la gestión de inventarios.</p>
<p>AMENAZA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alta competencia en el mercado farmacéutico local. -Cambios en la regulación y políticas gubernamentales. -Fluctuaciones en los precios de los medicamentos. - Crisis económicas y de salud pública. 	<p>Estrategia (F1 – A2)</p> <p>Reforzar la relación con proveedores para mejorar el control de costos y asegurar un suministro constante de medicamentos, lo que ayudará a enfrentar la alta competencia en el mercado.</p>	<p>Estrategia (D1 – A1)</p> <p>Implementar un sistema de control de costos más riguroso y eficiente para enfrentar la alta competencia y mejorar la rentabilidad, aprovechando las oportunidades de financiamiento y nuevas tecnologías.</p>

Nota. Tabla donde se evidencia las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la farmacia.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este estudio ha llevado a cabo una encuesta para evaluar la gestión administrativa, el control de inventarios y la satisfacción del cliente en Econofarm S.A., Farmacia Sana Sana del Cantón Babahoyo. La encuesta se diseñó para obtener una muestra representativa de 384 participantes, seleccionados de una población total de 153,776 habitantes. Los resultados obtenidos proporcionan una visión detallada sobre las fortalezas y áreas de mejora en la operación de la farmacia.

Los resultados de la encuesta revelan que un 70% de los encuestados calificaron la eficiencia administrativa de la farmacia como "ineficiente" o "muy ineficiente". Este dato indica una percepción negativa significativa sobre la administración actual, lo que sugiere que los procedimientos administrativos podrían necesitar una revisión y optimización urgente para mejorar su efectividad y la satisfacción del cliente. En cuanto a la disponibilidad de medicamentos, el 27% de los encuestados expresaron estar "poco satisfechos", y un 23% se mostró "neutral". Esta insatisfacción con la disponibilidad de productos indica que la gestión de inventarios podría estar enfrentando desafíos importantes que afectan directamente la experiencia del cliente. La falta de disponibilidad de medicamentos esenciales sugiere problemas en el manejo de inventarios y en la planificación de compras.

El 30% de los encuestados indicó estar "en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo" con la afirmación de que la farmacia cuenta con un sistema adecuado de control de inventarios. Aunque un 20% está "totalmente de acuerdo", la disparidad en las opiniones subraya la necesidad de revisar y posiblemente modernizar el sistema de control de inventarios para garantizar una mayor consistencia y satisfacción entre los clientes. El 30% de los encuestados creen que la farmacia responde "siempre" a las necesidades de los clientes, mientras que el 30% adicional considera que lo hace "frecuentemente". La variabilidad en las respuestas sugiere que, aunque hay una respuesta

adecuada en muchos casos, existe margen para mejorar la consistencia en la atención al cliente. Esta variabilidad podría reflejar diferencias en la experiencia de los clientes o inconsistencias en la implementación de procesos de servicio.

El análisis FODA proporciona un marco adicional para comprender las áreas críticas identificadas en la encuesta y cómo se relacionan con las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de Econofarm S.A. Las fortalezas identificadas incluyen un sistema tecnológico avanzado para la gestión de inventarios, personal capacitado y experimentado en atención al cliente, y una ubicación estratégica. Estas fortalezas pueden ser aprovechadas para mejorar la eficiencia administrativa y optimizar el control de inventarios, abordando así algunas de las debilidades señaladas en la encuesta. Las principales debilidades incluyen frecuentes desabastecimientos de medicamentos y falta de capacitación continua para el personal. Estas debilidades están alineadas con los hallazgos de la encuesta, donde se observó insatisfacción con la disponibilidad de productos y la gestión administrativa. La falta de capacitación continua también puede estar afectando la motivación y productividad del personal, lo que a su vez impacta la calidad del servicio.

Las oportunidades como la expansión del mercado farmacéutico en la región y la posibilidad de implementar programas de fidelización para clientes ofrecen vías para mejorar la gestión y la satisfacción del cliente. Además, la adopción de nuevas tecnologías puede resolver problemas de inventario y mejorar la eficiencia operativa. Las amenazas incluyen alta competencia en el mercado local, fluctuaciones en los precios de los medicamentos, y posibles crisis económicas y de salud pública. Estas amenazas destacan la necesidad de estrategias proactivas para mantener la competitividad y manejar las fluctuaciones del mercado, así como para garantizar la estabilidad en la oferta de productos y servicios.

CONCLUSIONES

La evaluación de los procedimientos administrativos en Econofarm S.A. muestra que, a pesar de contar con sistemas tecnológicos avanzados, los clientes perciben una ineficiencia significativa en la gestión administrativa. Esto sugiere que los procesos actuales no están cumpliendo con las expectativas del cliente, lo cual afecta la satisfacción y la percepción general de la farmacia. Es necesario revisar y optimizar estos procedimientos para asegurar un uso más efectivo de los recursos.

El análisis FODA realizado ha puesto de manifiesto las principales fortalezas de Econofarm S.A., como su personal capacitado y su ubicación estratégica, pero también ha destacado debilidades críticas que afectan su operatividad. Los frecuentes desabastecimientos de medicamentos esenciales y la falta de programas de capacitación continua para el personal administrativo son problemas que no solo disminuyen la eficiencia operativa, sino que también afectan negativamente la experiencia del cliente. Estas debilidades, junto con las amenazas externas como la alta competencia y las fluctuaciones en los precios, subrayan la urgencia de implementar mejoras en el control de inventarios y en la gestión del talento humano para mantener la farmacia competitiva y preparada para enfrentar desafíos futuros.

La satisfacción del cliente se ve comprometida por inconsistencias en la disponibilidad de productos y en la calidad del servicio. Aunque la farmacia responde adecuadamente a las necesidades de los clientes en muchos casos, la falta de uniformidad en la atención y en la gestión de inventarios provoca variabilidad en la experiencia del cliente. Es crucial implementar estrategias para estandarizar y mejorar la atención al cliente y optimizar la disponibilidad de productos esenciales.

RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar una revisión exhaustiva y optimización de los procedimientos administrativos actuales, implementando tecnologías más eficientes y capacitando al personal en nuevas prácticas administrativas. Esto permitirá mejorar la percepción de eficiencia y la satisfacción del cliente, asegurando que todos los recursos se utilicen de manera óptima para alcanzar los objetivos organizacionales.

En relación con el control de inventarios, se sugiere una mejora sustancial en el sistema actual para prevenir desabastecimientos y evitar la acumulación innecesaria de productos. Esto podría lograrse mediante la adopción de tecnologías de gestión de inventarios más sofisticadas, que incluyan análisis predictivo y automatización. Además, es fundamental que el personal reciba capacitación continua en gestión de inventarios para mantener altos niveles de eficiencia. La creación de un equipo especializado en la gestión de inventarios también podría ser beneficiosa, garantizando así un enfoque más centrado y eficiente en esta área crítica, lo que redundará en una mejor experiencia para el cliente.

Para mejorar la satisfacción del cliente, se recomienda la implementación de un programa integral de atención al cliente que incluya la estandarización de procesos y la capacitación continua del personal en técnicas de servicio al cliente. Este programa debería incluir la creación de protocolos claros y detallados para la atención al cliente, asegurando que todos los empleados ofrezcan un servicio consistente y de alta calidad. Además, se sugiere la introducción de un sistema de retroalimentación de clientes que permita identificar problemas en tiempo real y realizar ajustes necesarios de manera proactiva. Estas medidas ayudarán a fortalecer la relación con los clientes y a mejorar la imagen de la farmacia en el mercado.

REFERENCIAS

- Arguello, A., Llumiguano, M., Clarita, G., & Torres, L. (2020). *ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ELEMENTOS BÁSICOS* (1 edición ed.). PONS PUBLISHING HOUSE / PONS ASBL. <https://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional* (1 ed.). Institucion Universitaria Itsa. <https://es.scribd.com/document/590200788/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL>
- Chong, C. (2019). *LA INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: UN ENFOQUE ACTUAL*. Samborondón - Ecuador: Departamento de Publicaciones - Universidad ECOTEC. <https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/download/57/51/783-1?inline=1>
- Díaz, E., & León, M. (2019). *Gestión Administrativa y comercial en restauración*. Paraninfo SA. <https://books.google.com.ec/books?id=w3qSDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- López, J. F. (2024). *Proceso administrativo: Qué es, características y ejemplos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Mira, J. (19 de Febrero de 2024). *TOYOTA MATERIAL HANDLING [BLOG]*. <https://blog.toyota-forklifts.es/eficiencia-eficacia-efectividad-en-almacen>

Quiroa, M. (1 de noviembre de 2020). *Economipedia* .

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Ramirez, J. G., Santos, R. C., Coronado, M. V., Correa, D. F., & Paredes, F. F. (2020). *Gestión*

Administrativa de una Empresa (1 edición ed.). Guayaquil, Ecuador : Grupo Compás.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55875/LB_Panduro_RJG-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55875/LB_Panduro_RJG-Ch%c3%a1vez_SRPrado_CMV-Aliaga_CDF-Ochoa_PFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Ch%
c3%
a1vez_ SRPrado_ CMV-Aliaga_ CDF-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55875/LB_Panduro_RJG-Ch%c3%a1vez_SRPrado_CMV-Aliaga_CDF-Ochoa_PFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Ochoa_ PFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55875/LB_Panduro_RJG-Ch%c3%a1vez_SRPrado_CMV-Aliaga_CDF-Ochoa_PFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez, R. ., (2018). *Proceso de talento humano en la gestión estratégica*. Revista Opción.

Rodríguez, J. (2020). *Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la*

inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa

[Artículo ,Universidad Rey Juan Carlos]. SCIELO, Madrid- España.

Shulca Yopez, B. D. (2023). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO*

ORGANIZACIONAL EN LA JURECH PERIODO 2019-2021[Tesis de grado,

Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador]. Repositorio Digital

UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10337>

Silva, N., & Alexander, C. (2021). “*GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL*

CLIENTE EN LA EMPRESA CERÁMICAS Y MEGA AKABADOS EL DESCUENTO

[TESIS DE PREGRADO, UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO]. Riobamba, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8637>

Suárez Arteaga, C. S., & García Salmon, L. A. (2021). *El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental [Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, Universidad Técnica de Manabí].* Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso), Manabí. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673171218008>

Torres, I. (24 de Septiembre de 2021). *Iv Consultores*. <https://iveconsultores.com/control-de-calidad/#:~:text=Un%20control%20de%20calidad%20es,tienen%20los%20productos%20y%20servicios.>

Valle, A. (2020). *La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales [Revista Universidad y Sociedad].* Peru.

ANEXOS

ANEXO 1: CARTA DE AUTORIZACIÓN



Babahoyo julio 08 de 2024

AUTORIZACION

A quien corresponda:

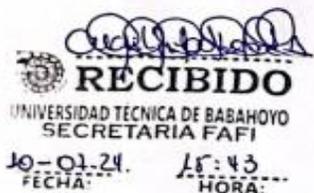
Yo, Meléndez Martillo Noreidy Mabel, Administradora de la farmacia Sana Sana San Andrés, autorizo al Sr. **WILSON IVAN JUNCO FLORES** con C.I. **1207977230** estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la carrera de Leda. Comercio para que efectuó la investigación de su estudio de caso facilitando toda la información para la realización del mismo con el tema: " **GESTION ADMINISTRATIVA EN ECONOFARM S.A, FARMACIA SANA SANA DEL CANTON BABAHOYO**".

Particular que extendiendo para los fines pertinentes

Atentamente

ING. Noreidy Mabel Meléndez Martillo

ADMINISTRADORA DE LA FARMACIA SANA SANA



ANEXO 2: CERTIFICADO DEL RUC

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social ECONOFARM S.A.		Número RUC 1791715772001	
Representante legal • CELEDON GONZALEZ MIGUEL ANGEL			
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL		
Fecha de registro 18/02/2000	Fecha de actualización 02/01/2024	Inicio de actividades 18/02/2000	
Fecha de constitución 18/02/2000	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 9 / PICHINCHA / RUMIÑAHUI		Obligado a llevar contabilidad SI	
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial SI	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: PICHINCHA Cantón: RUMIÑAHUI Parroquia: SANGOLQUI			
Dirección			
Barrio: EL CORTIJO Calle: AV. DE LOS SHYRIS Número: S/N Intersección: SECUNDARIA Kilómetro: 5 1/2 Edificio: FARCOMED Número de oficina: PB Referencia: FRENTE A LA HACIENDA EL CORTIJO			
Medios de contacto			
Teléfono trabajo: 023829800			
Actividades económicas			
<ul style="list-style-type: none"> • G46412401 - VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE BAZAR EN GENERAL. • G464922 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, INCLUSO VETERINARIOS. • G46492201 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS. • G46492301 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS MEDICINALES (NATURISTAS). • G46499601 - VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA. • G46900001 - VENTA AL POR MAYOR DE DIVERSOS PRODUCTOS SIN ESPECIALIZACIÓN. • G46900002 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS PRODUCTOS DIVERSOS PARA EL CONSUMIDOR. • G47110101 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS. • G47110201 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS, COMO PRENDAS DE VESTIR, MUEBLES, APARATOS, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, COSMÉTICOS, ETCÉTERA. 			

ANEXO 3: ENCUESTA

Tabla 1

1. ¿Cómo calificaría la eficiencia en la gestión administrativa de la farmacia?		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy ineficiente		
Ineficiente		
Neutral		
Eficiente		
Muy eficiente		
TOTAL		

Tabla 2

2. ¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de medicamentos en la farmacia?		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho		
Insatisfecho		
Neutral		
Satisfecho		
Muy satisfecho		
TOTAL		

Tabla 3

3. ¿Considera que la farmacia cuenta con un sistema adecuado de control de inventarios?		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		
En desacuerdo		
Neutral		
De acuerdo		
Totalmente de acuerdo		
TOTAL		

Tabla 4

4. ¿La farmacia responde adecuadamente a las necesidades y expectativas de los clientes?		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca		
Raramente		
A veces		
Frecuentemente		
Siempre		
TOTAL		

Tabla 5

5. ¿Qué tan rápido encuentra los medicamentos que necesita en la farmacia?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy lento		
Lento		
A veces		
Rápido		
Muy rápido		
TOTAL		

Tabla 6

Matriz FODA aplicado a la gestión administrativa de Econofarm S.A.

FARMACIA SANA SANA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	Estrategia (F2 – O2)	Estrategia (D2 – O1)
AMENAZA	Estrategia (F1 – A2)	Estrategia (D1 – A1)

ANEXO 4: CERTIFICADO DEL ANTIPLAGIO



Junco Flores Wilson Ivan

7%
Textos sospechosos



2% Similitudes

< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

5% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Junco Flores Wilson Ivan.docx
ID del documento: 8770b5a5d72e6715c3cad96ff5882e584d224d27
Tamaño del documento original: 146,12 kB

Depositante: CALDERON ANGULO REYES JOHAN
Fecha de depósito: 6/8/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 6/8/2024

Número de palabras: 7395
Número de caracteres: 49.563

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	economipedia.com Proceso administrativo: Qué es, características y ejemplos	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	Documento de otro usuario #581858 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
3	economipedia.com Gestión administrativa - Qué es, definición y concepto	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.redalyc.org	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
2	conceptualista.com Inspección - Conceptualista	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)
3	Estudio de caso Andy Rodriguez Palma, Final,.docx Estudio de caso #c91cdb El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
4	diferente.online Eficacia y eficiencia en la gestión empresarial: ¿Cuál es la clave?	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)