

**CARÁTULA** Portada



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE MAESTRÍA EN**

**ADMINISTRACIÓN EMPRESAS, MBA**

Tesis previa la obtención del  
Grado Académico de Magister en  
Administración de Empresas,

**TEMA:** MBA.

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA CADENA DE FARMACIAS CRUZ AZÚL DE LA  
CIUDAD DE BABAHOYO PERÍODO 2014- 2015. **PROPUESTA**  
**ALTERNATIVA MANUAL DE GESTIÓN.****

**AUTOR:**

ING. FÉLIX ADOLFO NAVIA MAYORGA

**ASESOR DIRECTOR:**

**ECONLCDO. JHON BOZA VALLE HAROLD ESCOBAR TERÁN**

**MSc., MBA**

**QUEVEDO - ECUADOR**

2015

**Definición de estilo:** TDC 1

**Con formato:** Distancia del encabezado desde el borde: 1,25 cm, Distancia del pie de página desde el borde: 1,25 cm

**Con formato:** Fuente: 12 pto, Color de fuente: Fondo 1

**Con formato:** Fuente: 15 pto

**Con formato:** Fuente: Negrita

|

\_\_\_\_\_

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

|

Hoja en blanco

Con formato: Fuente: 12 pto, Sin Negrita, Color de fuente: Fondo 1

Con formato: Título 1, Izquierda, Interlineado: sencillo

|

Copia de portada



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA**

Tesis previa la obtención del  
Grado Académico de Magister en  
Administración de Empresas;

**TEMA:**

**MBA.**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA CADENA DE FARMACIAS CRUZ AZÚL DE LA  
CIUDAD DE BABAHOYO PERÍODO 2014- 2015. MANUAL DE  
GESTIÓN. PROPUESTA ALTERNATIVA.**

**AUTOR**

**ING. FÉLIX ADOLFO NAVIA MAYORGA**

**DIRECTOR**

**LCDO. HAROLD ESCOBAR TERÁN MSc.**

**AUTOR:**

**QUEVEDO - ECUADOR**

**2015**

**Con formato:** Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Sin Negrita, Color de fuente: Fondo 1

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Sin Negrita, Color de fuente: Fondo 1

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Sin Negrita

**Con formato:** Título 1, Izquierda, Interlineado: sencillo, Control de líneas viudas y huérfanas, No conservar con el siguiente, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

**Con formato:** Fuente: 15 pto

**Con formato:** Fuente: Negrita

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

~~Ee~~Lcdo. ~~Jhon-Alejandro-Boza-Valle~~Harold Escobar Terán MSc., En calidad de ~~Director Asesor~~ de ~~proyecto de~~ tesis previo a la obtención del ~~G~~grado Académico de Magister en Administración de Empresas, MBA.

### CERTIFICQA

Que el Ingeniero: FÉLIX ADOLFO NAVIA MAYORGA, ~~autor ha cumplido con la elaboración del proyecto de la~~ tesis tituladae “GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CADENA DE FARMACIAS CRUZ AZÚL DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERÍODO 2014- 2015. MANUAL DE GESTIÓNPROPUESTA ALTERNATIVA”, ~~Ha sido revisado en todos sus componentes, por lo que se autorizo el mismo que se encuentra apto para la~~su presentación y sustentación ~~formal ante el tribunal respectiva~~respectivo.

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Quevedo, ~~Junio-October~~ del 2015



Lcdo. Harold Escobar Terán MSc.  
DIRECTOR

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

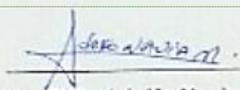
Yo, Ing. Navia Mayorga Félix Adolfo, con C.I. 091062905-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de investigación: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CADENA DE FARMACIAS CRUZ AZÚL DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERÍODO 2014-2015. MANUAL DE GESTIÓN PROPUESTA ALTERNATIVA**"; es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo; por lo que autorizo a la Biblioteca para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Quevedo, junio-Octubre del 2015

~~AUTOR~~

---

---



Ing. Félix Adolfo Navia Mayorga  
AUTOR

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita

---

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Nivel 1

Agradezco primero a Dios, por la bendición y la fortaleza que me da cada día de mi vida, a mi madre por el apoyo incondicional y comprensión que me ha brindado en el transcurso de mi vida y mis estudios. Dedico el trabajo de investigación a mi madre por su apoyo en los momentos difíciles y felices de mi vida, a mí amada esposa que me ha sabido guiar y apoyar en todas las etapas de mi vida desde que estamos juntos, por lo que esta meta alcanzada es de los dos.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Agradezco a Dios por darme la sabiduría y fortaleza en mi vida, a mi madre que con su apoyo incondicional soy quién soy y he llegado a las metas que me he propuesto por que ella me enseñó a luchar y ser perseverante en la vida, además agradezco también a los docentes, administrativos y tutores que me apoyaron y ~~me~~ supieron orientarme durante el desarrollo de la presente investigación, a la Cadena de farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul en la ciudad de Babahoyo perteneciente al Sr. Duver que me abrió las puertas para realizar la investigación correspondiente.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

La gestión administrativa - financiera exige un manejo eficaz, eficiente y efectivo de las actividades que se desarrollan en ella, pues es la fuente más preciada dentro de una organización y es la clave para superar los desafíos que presenta la economía actual.

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Justificado

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

En Ecuador, todas las empresas deben desenvolverse en un ambiente de alta complejidad, este ambiente influye directamente en todas sus actividades y en el equipo que conforma la empresa. Es por esto que se hace necesario diseñar modelos y procesos para lograr agilidad, efectividad, competitividad y sostenibilidad.

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

La responsabilidad social de las empresas exige que se estudie seriamente la repercusión de las acciones de su personal para que éstas resulten beneficiosas para sí mismas y para la sociedad.

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

La propuesta que presenta el Ing. Adolfo Navia Mayorga para la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo es muy conveniente ya puede contar con esta propuesta como un instrumento para conseguir una gestión administrativa - financiera eficiente, eficaz, efectiva y muy productiva.

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Ec. Ida Campi Mayorga, MBA.

Con formato: Fuente: Sin Negrita

La realización del La investigación proyecta tiene como finalidad analizar la gestión Administrativa – Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la cadena Ceruz A azul de la ciudad de Babahoyo, determinar falencias o errores en los procesos administrativos para luego aplicar normas y políticas que corregirán errores encontrados, además de elevar la liquidez de la empresa.

Se realizó el seguimiento en el proceso de la gestión Administrativa – Financiera además de la actividad de cobranza del cual se pudo notar que no se aplican técnicas financieras eficientemente en la administración de las cuentas por cobrar, ni una eficiente gestión de cobros lo que limita la elevación de la eficiencia económica, reflejando un alto porcentaje de las mismas.

La metodología aplicada para recolección de la información, se apoyó en la utilización de técnicas como: fichas de observación y encuestas obteniendo en esta última, información directamente proporcionada por los clientes y las entrevistas a cada dueño y sus colaboradores de la cadena de farmacias Cruz Azul que tratan con el cliente directamente. Para el análisis de gráficos y procesamiento de

---

datos se utilizó el programa Microsoft Excel que es el más indicado para el proceso.

Los resultados obtenidos permitieron diseñar el manual de gestión propuesto para la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo, ya que se evidenció inconvenientes principalmente en las políticas de la empresa, que a pesar que existen no se cumplen como se debería, las más afectadas son: las de asignación de crédito y cobranza que en la actualidad están afectando en bajo porcentaje la liquidez de la empresa pero en un futuro no muy lejano el porcentaje será muy representativo en los estados financieros.

### **ABSTRACT**

The research is to analyze the administrative management - Financial and its impact on the profitability of the Cruz Azul chain Babahoyo City, determine shortcomings or errors in administrative proceedings and then apply rules and policies to correct errors found in addition to raising the liquidity of the company.

monitoring was conducted in the process of administrative management - Financial addition to collection activity which it was noted that not apply financial techniques efficiently in managing accounts receivable, and an efficient receivables management which limits raising economic efficiency, reflecting a high percentage of them.

The methodology used for collecting information, relied on the use of techniques such as observation records and obtaining in the latter surveys, information provided directly by customers and interviews with each owner and his collaborators of the pharmacy chain Cruz Azul dealing with the

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Inglés (Estados Unidos)

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: sencillo, Diseño: Claro

Con formato: Justificado, Espacio Antes: 0 pto, Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Negrita, Color de fuente: Color personalizado(90;90;90)

Con formato: Normal, Izquierda, Interlineado: 1,5 líneas

customer directly. For the analysis of graphics and data processing the Microsoft Excel program that is best suited for the process used.

The results allowed to design management manual proposed pharmacy chain Cruz Azul city of Babahoyo, since disadvantages evidenced mainly in the policies of the company, although there are not fulfilled as it should, the most they affected are: the allocation of credit and collections that currently are affecting low percentage in the liquidity of the company but in the near future the percentage will be very representative of the financial statements.

Portada .....	i
Hoja en blanco .....	iii
Copia de portada .....	iviii
CERTIFICACIÓN .....	viv
AUTORÍA .....	viv
DEDICATORIA .....	viiiiv
AGRADECIMIENTO .....	ixvii
PRÒLOGO .....	xviii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xix
ABSTRACT .....	xix
ÍNDICE .....	xixxi
ÍNDICE DE CUADROS .....	xviiiixv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xixxvi
INTRODUCCIÓN .....	i

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Negrita, Color de fuente: Color personalizado(RGB(90;90;90))

Con formato: Normal, Izquierda, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Nivel 1

<hr/>	
<b>CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	54
1.3.1. Problema general.....	54
1.3.2. Problemas derivados.....	5
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	76
1.6. CAMBIOS ESPERADOS.....	87
1.7. OBJETIVOS.....	87
1.7.1. General.....	87
1.7.2. Específicos.....	97
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>108</b>
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	119
2.1.1. Gestión financiera.....	119
2.1.3. Control interno.....	129
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1946
2.2.1. Administración.....	1946
2.2.2Gestión de logística.....	14
2.2.3. Gestión de inventario.....	14
2.2.4. Logística.....	2248
2.2.5. Descripción de las actividades de logística.....	2420
2.2.6. Abastecimiento.....	2420
2.2.6.1. Objetivo de la cadena de abastecimiento.....	2420
2.2.7. Elementos de la cadena de abastecimiento.....	2420
2.2.8. Administración de inventarios.....	20
2.2.9. Política de la administración de inventario.....	21
2.2.10. Control de inventario.....	22
2.2.11. Mercado.....	3227
2.2.12. Comercialización.....	25
2.2.13. Estrategias de ventas.....	26

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Normal, Interlineado: 1,5 líneas, Punto de tabulación: 15 cm, Izquierda

2.2.14. Atención al cliente.....	3530
2.2.15. Servicio al cliente .....	27
2.2.16. Satisfacción al cliente.....	3731
2.2.17. Cliente externo e interno .....	29
2.2.18. Venta al contado .....	29
2.2.19. Venta al crédito .....	3933
2.2.20. Gestión de talento humano .....	30
2.2.21. Los cinco procesos en la administración de recursos humanos .....	31
2.2.22. Clima laboral.....	4135
2.2.23. Cultura organizacional .....	4236
2.2.25. Cadena de valor.....	33
2.2.26. Manuales .....	4538
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	4740
2.3.1. Ley orgánica de defensa al consumidor.....	4840
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	5244
3.1. MÉTODOS Y TÉCNICAS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN .....	5446
3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	5546
3.2.1. Investigación descriptiva .....	5547
3.2.2. Investigación factible.....	5547
3.2.3. Investigación de campo .....	5647
3.2.4. Investigación documental.....	5647
3.2.5. Investigación correlacional.....	5648
3.3. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	5648
Procedimientos para la investigación.....	5748
3.4. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EMPÍRICA .....	5749
3.4.1. Selección y determinación de la muestra .....	5749
3.4.1.1. Población .....	5749
3.5. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA .....	5951
3.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	6051
3.7. CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN .....	6052

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....6152

4.1. ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS .....6354

4.2. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA HIPÓTESIS .....6555

4.2.1. Encuesta dirigida al personal administrativo de la cadena de farmacias cruz azul de la ciudad de Babahoyo. 6556

4.2.3. Entrevista dirigida al gerente administrativo de la cadena de farmacias cruz azul de la ciudad de Babahoyo .....9679

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES .....78

5.1. CONCLUSIONES .....79

5.2. RECOMENDACIONES .....80

CAPÍTULO VI. PROPUESTA ALTERNATIVA ..... 10386

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA .....83

6.2. JUSTIFICACIÓN .....83

6.3. FUNDAMENTACIÓN .....85

6.4. OBJETIVOS .....87

6.4.1. General .....87

6.4.2. Específicos .....87

6.5. IMPORTANCIA .....87

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA .....88

6.7. FACTIBILIDAD .....88

6.8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....89

6.9. IMPACTO .....102

6.10. EVALUACIÓN .....109408

6.11. INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO .....109408

BIBLIOGRAFÍA .....115410

ANEXOS .....107

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Punto de tabulación: No en 1,16 cm

Con formato: Punto de tabulación: No en 1,16 cm

Con formato: Punto de tabulación: No en 1,55 cm

Con formato: Punto de tabulación: No en 1,16 cm

Con formato: Justificado

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Cuadro 2. Formas de planificación .....	66	Código de campo cambiado
Cuadro 3. ¿Qué Conoce estructura organizacional? .....	67	Código de campo cambiado
Cuadro 4. Políticas adecuadas .....	69	Código de campo cambiado
Cuadro 5. Cambios en la gestión administrativa-financiera .....	70	Código de campo cambiado
Cuadro 6. Capacitaciones periódicas .....	71	Código de campo cambiado
Cuadro 7. Desarrollo de actividades .....	73	Código de campo cambiado
Cuadro 8. Mide desempeño laboral .....	74	Código de campo cambiado
Cuadro 9. Funciones según manual .....	75	Código de campo cambiado
Cuadro 10. Documentos del Ministerio de Salud Pública .....	76	Código de campo cambiado
Cuadro 11. Control de medicina vencida .....	78	Código de campo cambiado
Cuadro 12. Control de pago de créditos .....	79	Código de campo cambiado
Cuadro 13. Recaudación de cartera vencida .....	81	Código de campo cambiado
Cuadro 14. Ingreso de facturas .....	83	Código de campo cambiado
Cuadro 15. Información financiera .....	84	Código de campo cambiado
Cuadro 16. Atención al cliente .....	85	Código de campo cambiado
Cuadro 17. Clima laboral .....	86	Código de campo cambiado
Cuadro 18. Las funciones del personal .....	87	Código de campo cambiado

<u>Cuadro 19. Información necesaria .....</u>	<u>89</u>
<u>Cuadro 20. Servicios prestados .....</u>	<u>90</u>
<u>Cuadro 21. Precios convenientes .....</u>	<u>91</u>
<u>Cuadro 22. Créditos personales .....</u>	<u>92</u>
<u>Cuadro 23. Frecuencia de compra.....</u>	<u>93</u>
<u>Cuadro 24. Productos surtidos.....</u>	<u>94</u>
<u>Cuadro 25. Programa de incentivos.....</u>	<u>108</u>

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Código de campo cambiado

Con formato: Fuente: 10 pto, Color de fuente: Color personalizado(90;90;90)), Revisar la ortografía y la gramática

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

<u>Gráfico 1. Formas de planificación.....</u>	<u>6656</u>
<u>Gráfico 2. ¿Qué Conoce estructura organizacional? .....</u>	<u>6857</u>
<u>Gráfico 3. Políticas adecuadas .....</u>	<u>6958</u>
<u>Gráfico 4. Cambios en la gestión administrativa-financiera .....</u>	<u>7059</u>
<u>Gráfico 5. Capacitaciones periódicas.....</u>	<u>7260</u>
<u>Gráfico 6. Desarrollo de actividades .....</u>	<u>7361</u>
<u>Gráfico 7. Mide desempeño laboral .....</u>	<u>7462</u>
<u>Gráfico 8. Funciones según manual .....</u>	<u>7663</u>
<u>Gráfico 9. Documentos del Ministerio de Salud Pública .....</u>	<u>7764</u>
<u>Gráfico 10. Control de medicina vencida .....</u>	<u>7865</u>
<u>Gráfico 11. Control de pago de créditos .....</u>	<u>8066</u>
<u>Gráfico 12. Recaudación de cartera vencida .....</u>	<u>8167</u>
<u>Gráfico 13. Ingreso de facturas.....</u>	<u>8368</u>
<u>Gráfico 14. Información financiera .....</u>	<u>8569</u>
<u>Gráfico 15. Atención al cliente .....</u>	<u>8670</u>
<u>Gráfico 16. Clima laboral .....</u>	<u>8771</u>

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Título 1, Centrado

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1, No revisar la ortografía ni la gramática

Con formato: Punto de tabulación: No en 1,55 cm

---

<u>Gráfico 17. Las funciones del personal.....</u>	<u>8872</u>
<u>Gráfico 18. Información necesaria .....</u>	<u>8973</u>
<u>Gráfico 19. Servicios prestados .....</u>	<u>9074</u>
<u>Gráfico 20. Precios convenientes .....</u>	<u>9176</u>
<u>Gráfico 21. Créditos personales.....</u>	<u>9276</u>
<u>Gráfico 22. Frecuencia de compra.....</u>	<u>9477</u>
<u>Gráfico 23. Productos surtidos.....</u>	<u>9578</u>
<u>Gráfico 24. Cadena de Valor para la cadena de farmacias Cruz Azul .....</u>	<u>103402</u>
<u>Gráfico 25. Cadena de Valor Logística Interna y Externa .....</u>	<u>104402</u>
<u>Gráfico 26. Cadena de Valor Ventas y Marketing.....</u>	<u>104403</u>
<u>Gráfico 27. Cadena de Valor Servicios .....</u>	<u>104403</u>
<u>Gráfico 28. Cadena de Valor Talento Humano .....</u>	<u>104403</u>
<u>Gráfico 29. Cadena de Valor Finanzas .....</u>	<u>105403</u>
<u>Gráfico 30. Cadena de Valor Tecnología.....</u>	<u>105404</u>
<u>Gráfico 31. Organigrama para la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo.....</u>	<u>105404</u>

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Interlineado: Múltiple 1,2 lín., Punto de tabulación: No en 6,74 cm

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la cadena de farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo. ~~Hoy en día la~~ La ~~g~~ Gestión es un proceso retroalimentativo de información que permite el uso eficiente de los recursos de toda la empresa para alcanzar los objetivos planteados.

La gestión administrativa – financiera permite planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos y materiales que posee la empresa, mejorando el nivel de productividad, así como también ayuda a la toma de decisiones referentes al tamaño y composición de activos, nivel y estructura de la financiación y ~~a la~~ política de dividendos enfocados en la maximización de beneficios y riqueza, garantizando el alcance de metas propuestas por los administradores y representantes de cada empresa.

~~El proyecto de investigación tuvo como objetivo analizar la Gestión Administrativa – Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo, a partir de allí se diseñara una propuesta alternativa muy conveniente para los empresarios.~~

~~La rentabilidad es una acción económica muy importante para toda empresa, en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados. La rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir además, Como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa.~~

~~El proyecto de investigación tuvo como objetivo analizar la Gestión Administrativa – Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la cadena de~~

**Con formato:** Interlineado: Múltiple 1,2 lín., Punto de tabulación: No en 6,74 cm

**Con formato:** Izquierda: 4 cm, Derecha: 2,5 cm, Arriba: 3 cm, Abajo: 3 cm

**Con formato:** Fuente: Sin Negrita, Color de fuente: Color personalizado(RGB(90;90;90))

**Con formato:** Justificado, Espacio Después: 0 pto, Punto de tabulación: No en 6,74 cm

**Con formato:** Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Justificado, Interlineado: 1,5 líneas

**Con formato:** Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente de párrafo predeter., Fuente: (Predeterminada) Times New Roman, 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente de párrafo predeter., Fuente: (Predeterminada) Times New Roman, 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente de párrafo predeter., Fuente: (Predeterminada) Times New Roman, 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente de párrafo predeter., Fuente: (Predeterminada) Times New Roman, 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato**

farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo, a partir de allí se diseñará una propuesta alternativa muy conveniente para los empresarios.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato

El capítulo dos hace alusión al marco teórico, con las fundamentaciones: conceptual, teórico y legal.

Con formato: Fuente: Sin Negrita

En el capítulo tres se observa la metodología de la investigación, con los contenidos: métodos utilizados en la investigación, construcción metodológica del objeto de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de información empírica, descripción de la información obtenida, análisis e interpretación de los resultados y la construcción del informe de la investigación.

Con formato: Fuente: Sin Negrita

En el capítulo cuatro se puede ver el análisis e interpretación de los resultados en relación con las hipótesis de la investigación.

Con formato: Fuente: Sin Negrita

En el capítulo cinco se expone las conclusiones generales y recomendaciones.

Con formato: Fuente: Sin Negrita

**CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

Con formato: Fuente: Sin Negrita, Color de fuente: Fondo 1

Con formato: Título 1, Izquierda

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Sin Negrita, Color de fuente: Fondo 1

**CAPÍTULO I**  
**4. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Sangría: Izquierda: 1,27 cm, Interlineado: 1,5 líneas, Sin viñetas ni numeración

El sabio no dice todo lo que piensa, pero siempre piensa todo lo que dice.

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto

*Aristóteles Aristoteles*

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

## **1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

Con formato: Nivel 1, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

### **1.1.**

A nivel mundial los empresarios vienen desarrollando estrategias administrativas para responder a los cambios del entorno, es aquí donde la dirección estratégica se convierte en herramienta imprescindible para la gestión administrativa que permite tomar decisiones para responder a los retos de este complejo, global y cambiante mundo de los negocios, para tener garantía de supervivencia, crecimiento y rentabilidad se debe realizar un estudio cuidadoso del entorno, la competencia, la tecnología y el mercado financiero.

En América Latina, los negocios han cambiado en forma dramática durante los últimos 20 años. Hoy las empresas compiten en mercados globales armadas con sistemas, logísticas en lo que los clientes exigen un servicio de atención las veinte y cuatro horas del día. Esos cambios en el ambiente comercial han aumentado la responsabilidad de los administradores, así su importancia en el éxito de sus empresas.

En el Ecuador las empresas comerciales, industriales y producción buscan una adecuada herramienta de tipo administrativo – financiero que permita utilizar adecuadamente sus recursos, planificando, organizando, dirigiendo y controlando los procesos administrativos que hacen posible el cumplimiento de los objetivos planteados por cada departamento de la empresa.

En la provincia de Los Ríos en especial la ciudad de Babahoyo las empresas no cuentan con un manual de gestión adecuado para que sus procesos se

---

realicen eficiente, eficaz y efectivamente. Farmacia ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul "Internacional" es una empresa dedicada a la comercialización de fármacos y productos, inició su actividad como Farmacia Internacional hace veinte y nueve años, pero se fusionó con la cadena ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul hace ocho años.

Es una cadena de farmacias ubicada en puntos estratégicos de la ciudad de Babahoyo. Farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo, no cuenta con un manual de gestión adecuado, que permita organizar, dirigir y controlar sus procesos para satisfacer la necesidad de sus clientes.

## 1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul tiene su origen muy representativo debido a la tendencia a nivel mundial en el desarrollo de cadenas de farmacias, desde el año 1996 el Grupo Difare fue la primera empresa que propuso la idea a las farmacias de unirse para comprar en conjunto y obtener mejores descuentos, la dolarización, el crecimiento de cadenas independientes y la desaparición de farmacias en los tres últimos años, aceleraron la concentración del mercado y crearon el ambiente ideal para lograr el objetivo de conformar una cadena.

Hasta hace pocos años, los productos farmacéuticos eran vendidos directamente por los laboratorios productores a los puntos de venta (boticas y farmacias), los mismos que a su vez los promocionaban y vendían al consumidor final. Al tratar de reducir los inflados costos de distribución de los productos y de tener una mayor cobertura en el mercado, los laboratorios se vieron en la necesidad de usar los servicios del canal de distribución farmacéutico y de consumo, para que éste sea el encargado de suplir los requerimientos de todo el universo de farmacias.

Poco a poco el mercado de distribución de productos farmacéuticos se ha ido extendiendo, y por ende la competencia entre casas distribuidoras ha

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Nivel 1, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

---

crecido, lo que provoca que éstas adopten estrategias “desleales”, pero generan mayor utilidad para ellas.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Por otro lado, la venta de medicamentos en Ecuador se ha convertido en un medio de enriquecimiento para un limitado grupo familiar, quienes están por su capacidad económica, en condiciones de manejar y condicionar los precios de los productos farmacéuticos con los fabricantes y distribuidores, manejando además el precio final para el consumidor.

Con formato: Espacio Después: 0 pto

En la ciudad de Babahoyo la cadena de farmacias franquiciadas Cruz Azul, busca que los productos lleguen hacia el consumidor a un precio real, manteniendo una utilidad razonable para el centro de expendio, de manera que el artículo farmacéutico y de consumo no se convierta para la gente en un artículo inaccesible o de lujo, sino que mantenga su finalidad y los parámetros para los que fue creado que es la conservación y el restablecimiento de la salud del consumidor.

La mala Gestión Financiera dentro de la institución provoca el bajo rendimiento de la institución ya que esto imposibilita a un mejor control de liquidez lo cual permitiría verificar si existe o no un crecimiento razonable de la rentabilidad.

### 1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Con formato: Nivel 1, Sangría: Primera línea: 0 cm

#### 1.3.1. Problema general

Con formato: Nivel 1, Sangría: Primera línea: 0 cm

##### 1.3.1.1.

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita

Con formato: Normal, Sin viñetas ni numeración

¿De qué manera incide la gestión administrativa - financiera sobre la rentabilidad de la cadena de farmacias Cruz Azul-Cruz Azul en la ciudad de Babahoyo?

### **1.3.2. 1.3.2 Problemas derivados**

¿Cuál es el impacto de la gestión administrativa - financiera sobre la operatividad en la cadena de farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo?

¿Cómo inciden los procesos y procedimientos administrativos en la operatividad de la cadena de farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo?

¿Por qué se ve afectada la rentabilidad en la cadena de farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo?

¿Cómo potencializar la rentabilidad en la cadena de farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo?

### **1.4.**

El proyecto conoció y aprendió ¿Cuál es la gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la cadena de farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo?, Para orientar y adiestrar a los colaboradores de las cadenas de farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul sobre como desempeñar correctamente su labor dentro de la empresa, utilizando los lineamientos establecidos para cada actividad realizada y así cumplir con los objetivos propuestos midiendo el comportamiento y la acción realizada.

**Campo** \_\_\_\_: \_\_\_\_\_Administrativo - Financiero.

**Área** \_\_\_\_: \_\_\_\_\_Rentabilidad

**Aspecto** \_\_\_\_: \_\_\_\_\_Incidencia de la rentabilidad en cuanto al manejo administrativo - financiero.

**Tiempo** \_\_\_\_: Período 2014 - 2015

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Negrita, Color de fuente: Color personalizado(90;90;90)

Con formato: Normal

Con formato: Espacio Después: 0 pto

Con formato: Espacio Después: 8 pto

Con formato: Espacio Después: 0 pto

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

**Tema:** "Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la cadena ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo período 2014-2015. ~~Propuesta alternativa~~ Manual de Gestión"

## 1.5. OBJETIVOS

### 1.5.1. General

Evaluar la incidencia de la gestión Administrativa - Financiera en la rentabilidad de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo.

### 1.5.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa financiera en las farmacias CRUZ AZUL de la ciudad de Babahoyo.
- Identificar los procesos y procedimientos que involucran la operatividad en cada farmacia.
- Analizar las estrategias financieras que afectan la rentabilidad de cada farmacia.
- Elaborar una guía de normas y políticas para potencializar la rentabilidad en cada farmacia.

**Problema:** ¿De qué manera incide la gestión administrativa - financiera sobre la rentabilidad de la cadena de farmacias Cruz Azul en la ciudad de Babahoyo?

### 1.5.1.6. JUSTIFICACIÓN

Las exigencias del sistema de farmacias (económicas, técnicas, científicas y legales) el personal que labora cuenta con capacitación y adiestramiento en temas de farmacia y fármacos, además del conocimiento respectivo de la normativa vigente en cuanto al sector.

**Con formato:** Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

**Con formato:** Párrafo de lista, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Esquema numerado + Nivel: 2 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 0 cm + Sangría: 1,27 cm, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

**Con formato:** Fuente: Negrita

**Con formato:** Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

**Con formato:** Párrafo de lista, Esquema numerado + Nivel: 3 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 0 cm + Sangría: 1,27 cm

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto

**Con formato:** Justificado, Sangría: Izquierda: 0 cm, Interlineado: 1,5 líneas

**Con formato:** Espacio Después: 0 pto

**Con formato:** Fuente: Negrita

**Con formato:** Párrafo de lista, Esquema numerado + Nivel: 3 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 0 cm + Sangría: 1,27 cm

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita, Español (España)

**Con formato:** Párrafo de lista

**Con formato:** Espacio Después: 0 pto

**Con formato:** Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

**Con formato:** Fuente: 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

La investigación determinó los problemas en dicho departamento y al mismo tiempo plantea soluciones que mejoran directamente el sistema contable y la solvencia de las cuentas por cobrar con bases sólidas que permitan controlar y agilizar la actividad administrativa.

Con la elaboración de un manual de gestión se persigue el cumplimiento de objetivos deseados, mediante el establecimiento favorable a la ejecución por personas que operan en las funciones de un departamento, así como también el desarrollo de la cadena de farmacias Cruz Azul y obtener satisfactoriamente un estado elevado de excelencia de manera que logrando la esperada rentabilidad en la cobranza se logra un éxito y mejor funcionamiento en la empresa.

#### 4.6.1.7. CAMBIOS ESPERADOS

- Control de vencimientos de medicamentos debidamente registrados y formatos de pedidos acorde a las necesidades de cada farmacia.
- Documentación organizada y actualizada con registros de cada una de las actividades de la farmacia, potencia información para ministerio de salud.
- Medicamentos identificados por perchas, dispone de la información necesaria para venta y control.
- Entrega controlada de comprobantes de venta pre-foliados y su distribución entre el personal de despacho.
- Verificación de caja debidamente cuadrada con respectivo folios y liquidaciones respectivas.
- Verificación de la corrección de las liquidaciones de caja y el depósito de los ingresos diariamente o primer día hábil siguiente a la fecha de su recaudación.
- Personal participando en la recepción detallada y en el acto conciliatorio, de las facturas registradas en el reporte de

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente de párrafo predeter., Fuente: (Predeterminada) Times New Roman, 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

Con formato: Fuente de párrafo predeter., Fuente: (Predeterminada) Times New Roman, 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

Con formato: Fuente de párrafo predeter., Fuente: (Predeterminada) Times New Roman, 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

Con formato: Fuente de párrafo predeter., Fuente: (Predeterminada) Times New Roman, 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

Con formato: Nivel 1, Sangría: Primera línea: 0 cm

Con formato: Justificado, Interlineado: 1,5 líneas

---

operaciones y las facturas recibidas en la farmacia enviada por el proveedor.

### 1.7. OBJETIVOS

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Piensa como piensan los sabios, más habla como habla la gente sencilla.

Aristóteles

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Nivel 1, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto

Con formato: Sangría: Izquierda: 0,69 cm, Sin viñetas ni numeración

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto

## 2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

⇒ Es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta. Harold Koontz, Heinz Weihrich (2004, p.12).

La gestión financiera es la que permite manipular correctamente los fondos logrando convertirlos en rentabilidad para la empresa.

⇒ Es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado. Daniel Serra (2005, p.19).

Se considera rentabilidad a la ganancia obtenida de una inversión realizada por los inversionistas y se manifiesta en porcentaje.

### **2.1.3. Control interno**

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Izquierda, Punto de tabulación: 0,36 cm, Izquierda

Con formato: Fuente: 12 pto

Con formato: Default

Con formato: Default, Nivel 1

Con formato: Default, Justificado, Nivel 1, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto

Con formato: Justificado, Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático, Español (España)

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Automático, Espacio ajustado en 16 pto

Con formato: Espacio ajustado en 16 pto

Con formato: Fuente: Negrita, Color de fuente: Color personalizado(90;90;90)

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Según Gary Dessler (2009, pág. 2) Administración de Recursos Humanos es la evaluación de la efectividad en la implantación y ejecución de todos los programas de personal, y del cumplimiento de los objetivos de éste departamento, es el proceso de contratar, capacitar y evaluar, remunerar a los empleados, así como de extender sus relaciones laborales y aspectos de justicia.

La intervención del talento humano es estudiada como la última etapa del proceso de gerencia y es tan significativa como las demás, ya que reconoce las fallas, así como los mecanismos para su corrección, generando un proceso de retroalimentación constante.

~~Según Henry Fayol. Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos~~

Con formato: Izquierda, Espacio Después: 8 pto, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

La Farmacia Comunitaria es la unidad del Sistema Nacional de Salud dedicada a la planificación, selección, adquisición, almacenamiento producción, distribución, dispensación, control, y provisión de información sobre medicamentos, productos farmacéuticos, y otros insumos y materiales destinados a la salud de la población. Además es responsable de la prestación de la atención farmacéutica a la comunidad. Ministerio de Salud Pública (2005, pg. 1).

-Existen diferentes modos de clasificar las farmacias comunitarias de nuestro Sistema de Salud en correspondencia con el indicador que se valore (Nivel de Atención, horario, ubicación geográfica). Ministerio de Salud Pública (2005, pg. 16).

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Según el Ministerio de Salud Pública (2005, pg. 20), de acuerdo con los horarios de venta de las farmacias se clasifican en:

- Turno normal
- Turno especial
- Turno permanente (se incluye la FPM)

Farmacia de turno normal.

Son las que permanecen abiertas en días laborables, usualmente de lunes a sábados de 8:00 a m a 6:00 p m.

Son las que permanecen abiertas de lunes a sábado por 12 o más horas de servicio, generalmente de 8: 00 a.m. a 10:00 p.m.

Farmacias de turno permanente

Son las que brindan servicios todos los días, incluyendo domingos y días feriados, durante las 24 horas.

Las farmacias son empresas dedicadas a la comercialización de productos principalmente para el cuidado de la salud, también cuentan con mercadería para bazar y bebidas como: agua, jugos, lácteos, etc., trabajan en horarios normales, nocturnos y en algunas ocasiones cumplen turnos de diferentes tipos para estar siempre al pendiente del bienestar en la salud de sus clientes.

Con formato: Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Izquierda, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Según el Ministerio de Salud Pública (2005, pg. 25-27). Para lograr una adecuada eficiencia en el desarrollo de sus funciones y en la aplicación de los sistemas de control interno, la farmacia se organiza en 4 áreas

perfectamente delimitadas, cada una de las cuales puede incluir o estar subdividida en varias secciones según las actividades que se realicen:

#### Áreas fundamentales

- Área de Almacén
- Área de recepción
- Área de Dispensación (Área de Atención al Público)

#### Área técnico-administrativa

Además, y en dependencia de las funciones, capacidades y diversidad de servicios que asuma la farmacia se identificarán otras actividades como son:

- Atención farmacéutica
- Preparación de medicamentos homeopáticos y terapia floral
- Servicios de Información de Medicamentos

Aunque estas áreas pueden o no estar físicamente delimitadas, funcionalmente sí deben estar definidas e identificadas.

#### Del personal

Dadas las exigencias del trabajo de Farmacias (económicas, técnicas, científicas, docentes y legales) el personal que labora en ellas ha de ser capacitado y adiestrado en las funciones que asumirá así como aprobado oficialmente por los responsables pertinentes. Las principales categorías del personal que labora en las farmacias son:

- –Licenciado en Ciencias Farmacéuticas
- –Licenciado en Tecnología de la Salud especialidad de servicios.

#### ~~farmacéuticos~~ Farmacéuticos.

- –Técnico Medio en farmacia.
- –Técnico Medio en farmacia industrial

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Párrafo de lista, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 2,54 cm + Sangría: 3,17 cm, Punto de tabulación: 0,25 cm, Izquierda

Con formato: Párrafo de lista

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Párrafo de lista, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 2,54 cm + Sangría: 3,17 cm, Punto de tabulación: 0,25 cm, Izquierda

- -Tecnólogo de la salud, especialidad servicios farmacéuticos
- -Técnico básico en Servicios farmacéuticos
- -Administrador
- -Dependientes de Farmacia
- -Personal Auxiliar (Oficinista, Cajero-Chequeador, Envasador, Auxiliar de limpieza).

Establecer y garantizar, a partir de las disponibilidades, un sistema de distribución de medicamentos seguro, eficaz y eficiente que permita cubrir las necesidades de la población donde se haya enclavada y preparado para posibles eventualidades que puedan ocurrir.

Ejercer el control administrativo y técnico sobre los medicamentos y productos afines con el fin de garantizar la calidad, eficacia y seguridad de los mismos. Cumplir y velar porque se cumpla la legislación vigente en lo referente a productos farmacéuticos (Programa Nacional de Medicamentos, Circulares IF, TF, NF, Reglamentaciones Internacionales sobre Drogas, Estupefacientes y Sicotrópicos, etc.,) así como a cuantas disposiciones se establezcan por las instancias superiores a cumplir por los servicios farmacéuticos.

Elaborar preparaciones dispensariales (fórmulas magistrales, oficinales y medicamentos naturales) con el fin de cubrir las necesidades que se requieran de estos tipos de productos.

---

Desarrollar la Atención Farmacéutica a la comunidad implementando acciones de Farmacia Clínica, Farmacodivulgación, Farmacovigilancia, etc.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Cepeda (1997); manifiesta que la Gestión Administrativa y Financiera es: “El conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.Pág.15

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Nivel 1

La gestión administrativa – financiera se puede decir que es el conjunto de actividades que dirigen y controlan los procesos administrativos-financieros para el cumplimiento de los objetivos económicos propuestos por la empresa.

Según Martínez (1992) ; señala que:” La Gestión Financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiamiento y proporcionar el debido registro de las operaciones.Pág.62

La gestión financiera permite planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones de ingreso y egreso, capital de trabajo y fuentes de financiamiento convenientes para la empresa.

#### **2.1.6. Dirección estratégica**

Con formato: Fuente: Negrita

La Dirección Estratégica constituye un importante estudio que consolida la integración de aquellas actividades tanto tecnológicas, políticas, económicas y sociales que enmarcan todo un cambio que necesitan las empresas. La gestión estratégica está orientada a hacer frente a las vanguardias y

---

desafíos que permitan diagnosticar una ventaja competitiva que ayuden a fortalecer el futuro de una organización.

Según Dess (2003); señala que: “La Dirección Estratégica consiste en los análisis, decisiones y acciones que una organización emprender para crear y mantener ventajas competitivas”.Pág.8

Todo proceso de dirección estratégica que se implementa en empresas lucrativas o no lucrativas cuenta de varias etapas las cuales necesitan una base que las mantenga integradas; esta base la constituyen tres elementos: la actitud estratégica, el pensamiento estratégico y la intención estratégica.

Scholes (1997); manifiesta que la Dirección estratégica es: “Un proceso global de toma de decisiones orientadas a asegurar la supervivencia y funcionamiento de la organización, en busca de unos resultados y un desarrollo satisfactorio”.Pág.448

#### **2.1.7. Manejo de las cuentas por cobrar**

El manejo de Cuentas por Cobrar es importante para conservar la liquidez de la empresa. La gerencia busca generar el mayor ingreso de ventas posible. La oferta a los clientes de términos de crédito prolongados, con poco o ningún interés, ha demostrado ser un medio efectivo de generar recaudos de ventas.

#### **2.1.8. Cuentas incobrables.**

El momento que la empresa otorga muchos créditos a sus clientes y no controla los abonos o cancelación de los mismos en las fechas pactadas por ambas parte, lo que quiere decir deudor y acreedor, llega el momento en que esas cuentas se convierten en cuentas incobrables. Esas cuentas

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Nivel 1

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

comienzan afectar los estados financieros en lo que respecta a la rentabilidad de la empresa.

### 2.1.8.1. Cuentas incobrables en los estados financieros

Cuando se ha determinado que una cuenta por cobrar es incobrable, esta deja de ser un activo. La pérdida de este activo representa un gasto, denominado gasto de cuentas incobrables. Al medir el ingreso del negocio, uno de los principios fundamentales de contabilidad es que el ingreso debe ser asociado con los gastos incurridos para generar tal ingreso.

Según Betancourt (2006), el gasto de cuentas incobrables se origina en las ventas a créditos a los clientes que incumplen el pago de sus cuentas. Por consiguiente, se incurren en este gasto en el mes el cual se efectúan las ventas relacionadas, aunque las cuentas por cobrar no se determinan como incobrables sino hasta un período contable posterior. Por lo tanto una cuenta por cobrar que se origina en una venta a crédito en enero y se determina que es incobrable en agosto, representa un gasto de enero.

“La Administración es un proceso de diseñar y mantener un ambiente en que los individuos, trabajando en grupos de manera eficiente, alcancen objetivos seleccionados” Harold Koontz, Heinz Wehrich (2004, p.6)

“La administración es un proceso para planear, organizar, integrar, dirigir, controlar y coordinar una actividad o relación de trabajo, la que se

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Título 1, Izquierda, Ninguno, Interlineado: sencillo

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Calibri, 10 pto, Color de fuente: Color personalizado( RGB(90;90;90))

---

fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un objetivo determinado” Joaquín Rodríguez Valencia (2006, p.3).

“La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos” Munch (2007, p.6).

Administración es la coordinación efectiva de los recursos que posee la empresa siendo estos humanos, tecnológicos, financieros entre otros a través de los procesos administrativos, que permiten alcanzar los objetivos y metas propuestas por la empresa.

Gestión logística el cual se encuentra integrado por las materias primas, el producto final, las infraestructuras del transporte y distribución, las comunicaciones existentes, el sistema de almacenamiento de la empresa y los objetivos a cumplir como satisfacción al cliente.

El Disponible o responsable logístico debe adoptar decisiones estratégicas, que condicionen e interrelacionen la funcionalidad del sistema logístico a corto y largo plazo, así como también el regular las decisiones operativas sobre cualquier área de la empresa que se encuentre en riesgo de afectar el proceso logístico.

Finalmente, se debe descartar la configuración de la red de materiales e información, teniendo en cuenta las interacciones entre los distintos factores del coste. Poma Preciado Franklin (2010, pg. 25)

Según Ballou Ronald (2013 pg. 11) La logística y cadena de suministro es el conjunto de actividades funcionales (transporte, control de inventarios, etc.)

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Color de fuente: Color personalizado(RGB(90;90;90))

Con formato: Normal

---

que se repite muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante las cuales la materia prima se convierte en producto terminado y se añade valor para el consumidor.

Es dirigir correctamente las actividades internas y externas de cada departamento, y así cumplir los objetivos planteados por los mismos.

### **2.2.3. Gestión de inventario**

La gestión de inventarios, tiene por objetivo primordial proporcionar la requerida disponibilidad de los productos que solicita la demanda. Daniel Serra (2005, p.15)

La importancia de la gestión de inventarios y de la relación entre el inventario y la atención al cliente es esencial para cualquier compañía. Como en el caso de la localización, la gestión de inventarios ha sido objeto de profundo estudio en la literatura; aun así, el uso de sistemas de inventarios para dar soporte a procesos de toma de decisión se ha extendido en menor medida.

La mayoría de los modelos conocidos en la literatura son simples y, por ejemplo, no consideran la gestión de inventario multi-producto que requieren los mismos recursos o, en otros casos, no tratan toda la complejidad involucrada en la gestión de inventarios, como puede ser la demanda incierta.

Además, la mayoría de modelos y sistemas de inventario más conocidos consideran la gestión de una única instalación por sus inventarios, con el fin de minimizar costos. Daniel Serra (2005, p.28)

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Normal, Izquierda

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Calibri, 10 pto, Color de fuente: Color personalizado(RGB(90;90;90))

---

La gestión de stock proporciona el control y seguimiento de los volúmenes de inventario necesarios para atender las exigencias de la demanda. Montenegro López Roberto (2011, pg. 20-22).

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

“La logística implica la administración del procesamiento de pedidos, el inventario, el transporte y la combinación del almacenamiento, el manejo de materiales y el empaçado; todo esto integrado mediante la red empresarial. La meta de la logística es apoyar los requerimientos operativos de las adquisiciones, la fabricación y el abastecimiento del cliente. El reto dentro de una empresa es coordinar la capacidad funcional en una operación integrada que se concentre en atender a los clientes”, “La logística se enfoca en la responsabilidad para diseñar y administrar sistemas con el fin de controlar el movimiento y el posicionamiento geográfico de la materia prima, el trabajo en proceso y el inventario terminado al costo total más bajo; esto significa que los activos financieros y humanos comprometidos con la logística deben mantenerse absolutamente al mínimo” Bowersox Donald y otros (2007, p.22)

Con formato: Título 1, Izquierda, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Calibri, 10 pto, Color de fuente: Color personalizado(RGB(90;90;90))

“La logística es la parte del proceso de la cadena de suministro que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes” Ballou Ronald (2004, p.4)

Con formato: Izquierda, Sangría: Izquierda: 3,81 cm, Espacio Después: 8 pto, Interlineado: Múltiple 1,2 lín., Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Las actividades logísticas dentro de la empresa se centran en tres áreas: Proceso de aprovisionamiento, gestión de materiales entre los puntos de adquisición y las plantas de procesamiento que posea. Proceso de producción, Gestión de las operaciones de fabricación de las diferentes

plantas. Proceso de distribución, gestión de materiales entre las plantas mencionadas y los puntos de consumo. Daniel Serra (2005, p.14).

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

El sistema logístico de mercadería es el proceso que consiste en administrar el flujo integrado de mercancías y de otros materiales desde la compra, pasando por la distribución y la tienda, por último, hasta las manos del cliente. Este sistema comprende tres procesos secundarios que son importantes para el vendedor obtenga los productos adecuados en las cantidades correctas en el momento oportuno y al precio conveniente (términos y condiciones de venta): compra, requisición y manejo de mercancías. Lewiston Dale (1996, p.416).

Con formato: Izquierda, Sangría: Izquierda: 3,81 cm, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Izquierda, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

La logística de inventario farmacéutico es el proceso que consiste en organizar, planear, ejecutar, verificar y controlar el sistema integrado de adquisición y ventas de fármacos y productos, para mejorar las actividades de inventarios dentro de la farmacia y así satisfacer las necesidades de los clientes.

### **2.2.6. Abastecimiento**

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Normal, Izquierda

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Calibri, 10 pto, Color de fuente: Color personalizado(RGB(90;90;90))

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Calibri, 10 pto, Sin Negrita, Color de fuente: Color personalizado(RGB(90;90;90))

Con formato: Izquierda, Sangría: Izquierda: 3,81 cm, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Los cuatro tienen la misma importancia. La ausencia de alguno de ellos afectará el desempeño de la cadena de abastecimiento y, por lo tanto, afectará el servicio al cliente. Los cuatro requisitos deberán definirse como must's y no como should's. En la correcta definición y entendimiento de esta

---

cadena por parte de todos los integrantes de la empresa asegurará el buen desempeño de la cadena de abastecimiento de las empresas que aspiran a diferenciarse y permanecer”

Desde el punto de vista de sistemas administrativos el servicio al cliente es él ¿Qué? y la cantidad, calidad, tiempo y costos son los ¿Cómo? Ciertamente algunas empresas podrán subsistir con la ausencia de alguno de estos requisitos pero tendrá una desventaja contra quien sin los tenga y deberán asumir las sus posibles consecuencias. Vera González Ureña (2007, pg. 81).

Al comparar los cuatro requisitos con respecto al servicio al cliente, costos y competencia, se observa:

**Cantidad:** Por ejemplo si el cliente pide 30 tabletas de aspirina y solo se posee 10, y es un cliente con el que se tiene compromiso, se ve afectado el abastecimiento, lo que aprovechará la competencia. Pero si el cliente consume 50 tabletas y esta abastecido de 100, hay excedentes de inventarios lo que aumentará el costo financiero, gastos en administración de inventarios y, además, que será un capital invertido en un producto que no se ocupó y que posiblemente este capital lo necesite para comprar otro producto que si se utilice.

**Calidad:** Si el producto tiene una calidad inferior a la que se ofrece y a quien se lo vende es un cliente con el que se tiene compromiso, entonces se ve afectado su abastecimiento, y/o en un corto plazo será la oportunidad para la competencia. Si el producto tiene una calidad superior a lo que el mercado está dispuesto a pagar seguramente no se desplazará el producto o la utilidad será baja.

**Tiempo:** Si el producto llega después de lo requerido por el cliente, se afecta su abastecimiento, y lo aprovechará la competencia. Si el producto

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

---

llega antes de lo requerido habrá excedentes de inventario lo que aumenta el costo financiero, gastos en administración de inventarios y capital invertido en un producto que no se ocupa y que posiblemente se necesite ese capital para comprar otro producto que si se utilice.

Costo: Se llama costo al costo total integrado de los materiales o productos terminados en el punto de venta. El tener un costo alto automáticamente puede provocar la eliminación de la empresa del mercado y más en un mundo globalizado donde todos tienen el acceso a proveedores de todas partes del mundo.

Si el costo es bajo habrá que considerar los otros tres requisitos ya que de nada sirve tener un bajo costo si no se tienen el producto en tiempo y cantidad. La cantidad, calidad, tiempo y costos son requisitos dinámicos ya que la demanda no es constante, los requerimientos de calidad cada vez son mayores, los tiempos de entrega son variables y los costos varían por factores internos y externos.

El proceso dinámico dificulta la administración por lo que es indispensable el uso de la tecnología de información para agilizar la toma de decisiones, reducir los tiempos de respuesta y la incertidumbre. El Internet ha sido y será una herramienta básica en el proceso ya que acorta distancias y tiempos, ofrece el alcance de más proveedores y clientes y ayuda en la reducción de costos.

Las empresas deben aprender a integrar la tecnología de información y las herramientas tecnológicas en los procesos de toma de decisiones tanto operativas como estratégicas. Las herramientas son instrumentos diseñados para facilitar el trabajo. El desempeño de estas depende tanto de la capacidad de la herramienta como de la capacidad del usuario para su utilización. Un ejemplo es la aplicación Excel. Machorro Reyes Gerardo (2007, pg. 4).

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

---

La correcta utilización de la herramienta es tanto obligación del usuario al mostrar interés y compromiso en su uso, como de la empresa al capacitar al usuario en dicha aplicación.

## **2.7. Elementos de la cadena de abastecimiento**

De manera muy general la cadena de abastecimiento está integrada por cinco elementos: Proveedores, Transportes, la Empresa, los Clientes y la Comunicación entre ellos. La rápida interacción entre ellos es indispensable y genera una ventaja competitiva a la empresa que sepa utilizarla a su favor. Machorro Reyes Gerardo (2007, pg. 7).

Es la eficiencia en el manejo adecuado del registro, de la rotación y evaluación del inventario de acuerdo a como se clasifique y que tipo de inventario tenga la empresa, ya que a través de todo esto se determinan los resultados (utilidades o pérdidas) de una manera razonable, pudiendo establecer la situación financiera de la empresa y las medidas necesarias para mejorar o mantener dicha situación. Chapman Stephen N. (2006, pg. 288).

La administración de inventario implica la determinación de la cantidad de inventario que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos y las cantidades de unidades a ordenar. Quintuña Calero María José (2012, pg. 25-27).

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Izquierda, Sangría: Izquierda: 3,81 cm, Espacio Después: 8 pto, Interlineado: Múltiple 1,2 lín., Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Izquierda, Sangría: Izquierda: 3,81 cm, Espacio Después: 8 pto, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Fuente: Negrita

---

## Importancia

La administración de inventario, en general, se centra en cuatro aspectos básicos:

- Cuántas unidades deberían ordenarse o producirse en un momento dado.
- En qué momento deberían ordenarse o producirse el inventario.
- Que artículos del inventario merecen una atención especial.
- Puede protegerse contra los cambios en los costos de los artículos del inventario.

Lo que permite hacer frente a la competencia, si la empresa no satisface la demanda del cliente sé ira con la competencia, esto hace que la empresa no solo almacene inventario suficiente para satisfacer la demanda que se espera, sino una cantidad adicional para satisfacer la demanda inesperada. García Oscar (2009).

- Establecer relaciones exactas entre las necesidades probables y los abastecimientos de los diferentes productos.
- Definir categorías para los inventarios y clasificar cada mercancía en la categoría adecuada.
- Mantener los costos de abastecimiento al más bajo nivel posible.
- Mantener un nivel adecuado de inventario.
- Satisfacer rápidamente la demanda.
- Recurrir a la informática.

## Costos

Según García Oscar (2009) el costo incluye cualquier costo adicional necesario para colocar los artículos en las perchas. Es la pérdida sufrida al obtener un bien o servicio con la intención de que genere ingresos presentes

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Izquierda, Sangría: Izquierda: 3,81 cm, Espacio Después: 8 pto, Interlineado: Múltiple 1,2 lín., Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

o futuros.” Asociados con la logística de inventario, existen varias clases de costos, los cuales Ballou resumen en los siguientes:

**Costos de adquisición.**- generalmente incluye el precio o el costo de manufactura, el costo de procesar la orden y de enviarla, el costo del transporte del producto (cuando no viene incluido el precio) y el costo de la recesión de pedido.

**Costo de mantener el inventario.**- Incorpora el costo del espacio, el costo de oportunidad o de capital, el costo de servicios de inventario (**seguros e impuestos**) y los costos de riesgo (deterioro, robo, daño, contaminación, obsolescencia).

**Costos de falta de inventario.**- se incurre estos costos cuando es posible satisfacer la orden de un cliente con el inventario que se cuenta.

### **2.2.10. Control de inventario**

El control de inventarios contempla una serie de disposiciones que incluyen desde la recepción de insumos, pasando por el registro y seguimiento de cada proceso. Es uno de los aspectos de la administración que en la micro y pequeña empresa es muy pocas veces atendido, sin tenerse registros fehacientes, un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea”. Vermorel Joannes (2013 pg. 2).

Primera Clasificación: ¿Qué necesidad?

Vitales. Las que son indispensables para la vida (alimento, ropa, etc.).

Suntuarias o de Imagen. Dependen de la posición social y económica (joyas, viajes de turismo, etc.).

Segunda Clasificación: ¿Para quién?

Individuales. Particulares (comida, cine, etc.).

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Izquierda, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Izquierda, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Colectivas. Generales (salud pública, defensa del estado, etc.).

Factores que intervienen en las necesidades:

Sexo

Edad

Clima

Status

Necesidades Elásticas y Rígidas

Las necesidades que varían notablemente de acuerdo a diversos factores, se denominan elásticas. Aquellas que se mantienen invariables e independientes de los factores antes mencionados se denominan rígidas. Ejemplo: la sal y productos de consumo vital. Héller A. (1996).

Demanda: concepto y clases

Demanda = Capacidad + Disposición a Comprar

La cantidad demandada es inversamente proporcional al precio del bien y/o servicio.

Comprador real: es el consumidor que tiene necesidades, capacidad, y compra el producto.

Compra por Impulso: El placer de la compra es uno de los motivos de la misma. No incluye reflexiones previas.

- Buena ubicación.
- Buen precio.
- Buena campaña publicitaria.

Compra racional: Compras que requieren una reflexión previa. El motivo básico de esta compra será la conveniencia del satisfactorio (producto).

técnicas Técnicas:

- Imagen sólida, buena calidad

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

- 
- Precio acorde con la competencia
  - Plazos de entrega viables
  - Completo servicio de post-venta incluyendo garantía.

Según Philip Kotler (1992 pg. 260) El Mercado es el conjunto de compradores actuales y potenciales de un producto. La función de los encargados del Marketing de una empresa es romper la homogeneidad de los productos, y convencer al cliente de que el producto es el que realmente va a satisfacer sus necesidades.

Diferenciación de los productos:

Por su propia naturaleza

Buena distribución

Buena impresión por publicidad y/o calidad

La diferenciación es la razón de ser del mercado y la homogeneidad su enemiga.

**Análisis de la competencia:**

Se debe tener conocimiento detallado acerca de:

- Importancia de la marca
- Línea de productos
- Instalaciones
- Personal
- Volumen de ventas
- Políticas
- Actividades diversas
- Grado de participación en el mercado total

Para que el especialista en Marketing seleccione sus mercados, los haga rentables y crezca en ellos, necesita conocer bien:

Condicionantes de su misión:

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

- Satisfacer necesidades de una manera rentable
- Diferenciar al comprador del consumidor
- Entender el mercado
- A la competencia

Es decir, debe buscar ventajas competitivas.

El Proceso de Marketing: Etapas

Estudio, selección y segmentación del mercado.

Estudio y Selección: Definición precisa y sistemática de los clientes.

Segmentación: Dividirlos en grupos homogéneos por variables:

Mercados de Consumo:

Demográficos (edad, sexo, estado civil)

Psicológicos (personalidad, clase social)

Geográficos (clima, población urbana o rural)

Mercados Industriales:

Tipo y tamaño de la organización compradora del producto

Posición en el mercado

Ubicación geográfica

Un segmento es de interés para una empresa cuando es:

Medible. Cuantifica tamaño y cantidad de compra que puede realizar

Accesible. Posibilidad de llegar a un segmento

Rentable. Justifica costos

Mercados Objetivos. Conjunto bien definido de clientes, cuyas necesidades se planea satisfacer. Es el fruto del estudio, selección y segmentación del mercado.

Desarrollo de la Mezcla o Marketing Mix:

---

Se enfoca en cuatro grandes políticas (las 4 p's):

1. Producto
2. Precio
3. Distribución
4. Comunicación:

Comercialización proceso por el cual, los productos pasan de los centros de producción a sus destinos de consumo, a través de diferentes fases u operaciones de compraventa de mayoristas o minoristas. Requiere una planificación muy cuidadosa que debe contestar a una serie de preguntas: Cuándo, en relación a los competidores. Dónde, sólo en un área geográfica, o en todo el territorio. A quién, a todo el mercado potencial, a sólo un segmento, a parte de la población. Cómo, es decir, debe decidir cómo hará sus inversiones promocionales, cuánto tiempo dedicará a las actividades de la fuerza de ventas, cuánto a relaciones públicas” Diccionario Marketing (2000, p.57).

La estrategia de ventas es un tipo de estrategia que se diseña para alcanzar los objetivos de venta. Suele incluir los objetivos de cada vendedor, el material promocional a usar, el número de clientes a visitar por día, semana o mes, el presupuesto de gastos asignados al departamento de ventas, el tiempo a dedicar a cada producto, la información a proporcionar a los clientes (slogan o frase promocional, características, ventajas y beneficios del producto)”. Kotler Philip (2009, pg. 12).

Ventas.-

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Izquierda, Sangría: Izquierda: 3,81 cm, Espacio Después: 8 pto, Interlineado: Múltiple 1,2 lín., Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Fuente: Sin Negrita

---

Contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero. También puede considerarse como un proceso personal o impersonal mediante el cual el vendedor pretende influir en el comprador.

Alrededor de la acción de vender la empresa, despliega una serie de funciones como la fuerza de ventas, la publicidad, la investigación de marketing, la promoción, etc. todas las actividades de marketing son necesarias para que la acción de vender sea efectiva, pero constituye solo la (punta del iceberg) del marketing , lo que más se hace notar.

Cuando estas actividades se constituyen en la actuación principal de la empresa dan lugar a lo que se llama selling concept, el enfoque de ventas” Pujol (2003, p.340).

#### **2.2.14. Atención al cliente**

El movimiento de producto terminado a los clientes es la atención al cliente, En esta área, el embarque hacia el lugar del cliente representa el destino final. La disponibilidad de un producto es una parte vital del esfuerzo de comercialización de cada participación de un canal.

Si los productos no se entregan de manera eficiente, cuando se necesitan, se pondrá en riesgo gran parte del esfuerzo general de comercialización. A través del proceso de atención al cliente, la ubicación oportuna y geográfica del inventario se vuelve una parte integral de la comercialización” Bowerson Donald y otros (2007, p.31).

#### **2.2.15.**

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Título 1

Con formato: Título 1, Izquierda

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Calibri, 10 pto, Color de fuente: Color personalizado(90;90;90)

Con formato: Normal, Izquierda

Con formato: Izquierda, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Si bien algunas definiciones comunes del servicio al cliente son “alguien con quien es fácil hacer negocios” y “ser reactivos para los clientes”, se requiere un sistema más detallado para comprender por completo este concepto. Filosóficamente, el servicio al cliente representa la función de la logística para satisfacer el concepto de mercadotecnia. Bowerson Donald y otros (2007, p.49).

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Calibri, 10 pto, Color de fuente: Color personalizado(RGB(90;90;90))

Con formato: Espacio Después: 8 pto, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto

El método más sencillo y más aceptado de definir la satisfacción del cliente se conoce como confirmación de la expectativa. En otras palabras, si se cumplen o se superan las expectativas del cliente acerca del desempeño del proveedor, el cliente estará satisfecho.

Por el contrario, si el desempeño percibido por el cliente es menor que el esperado, estará insatisfecho. Bowerson Donald y otros (2007, p.50).

#### ~~expectativas~~Expectativas del cliente

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Es evidente que cuando los clientes hacen negocios con un proveedor tienen numerosas expectativas, muchas de las cuales se mueven alrededor de la plataforma de servicio logístico básico que el proveedor ofrece; es decir, tienen expectativas respecto a la disponibilidad, el desempeño operativo y la confiabilidad del servicio. Bowerson Donald y otros (2007, p.55).

#### ~~éxito~~Éxito del cliente

Con formato: Fuente: Sin Negrita

---

Es cumplir los requerimientos del cliente. Los requerimientos suelen ubicarse más abajo que las expectativas debido a las percepciones del desempeño anterior, la comunicación verbal o las comunicaciones de la empresa misma.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Logro del éxito del cliente

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Es evidente que un programa de éxito del cliente implica una comprensión detallada de los requerimientos individuales que éste tiene y un compromiso para atender las relaciones empresariales a largo plazo con mayor potencial de crecimiento y rentabilidad. Bowerson Donald y otros (2007, p.60).

### 2.2.17. Cliente externo e interno

Con formato: Izquierda, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Izquierda, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Los clientes externos son la sociedad en general, cada individuo y grupo que se encuentra o no en situación de ser consumidor. No olvides que los niños y adolescentes generan consumo aunque no cuenten con ingresos aún.”

Con formato: Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Izquierda, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

En muchos ramos de comercio al por menor, en su mayoría es al contado, y son estas pequeñas transacciones las que forman la base de los negocios. El general los comerciantes al por mayor y los fabricantes compran a base de crédito, y ellos, a su vez, distribuyen sus productos a sus clientes sobre la misma base.

Con formato: Fuente: Sin Negrita

### 2.2.19. Venta al crédito

Con formato: Fuente: Sin Negrita

---

La realización de la venta al crédito implica ciertos riesgos que obliga a la empresa a ejecutar con mayor prudencia la ejecución de la comercialización. Los deudores (clientes) pueden provocar pérdidas en cuanto a créditos se concedan en condiciones muy libres, en esta clase de comercialización hay que agregar siempre el gasto por la cobranza que tiende a elevarse notarialmente a menudo que aumenta el volumen de las cuentas de cobro dudosas o incobrables.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Estas transacciones comerciales se realizan con los clientes continuos y un consumo regular, ciertas ventas es un riesgo pero con mucha eficacia es provechoso e indudablemente fructuoso, por eso se debe tomar las medidas correspondientes al caso. En algunas empresas que dan crédito elevan sus precios de venta, para así poder sustentar sus gastos de la incurabilidad del deudor insolvente.

Con formato: Normal, Izquierda, Interlineado: sencillo

Según Santos, Armando (2009) Gestión de Talento Humano es.- Un conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyan en las personas buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno. (Pág. 3-4).

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Color de fuente: Color personalizado(90;90;90)

Gestión de Talento Humano es una estrategia empresarial que subraya la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores o directivos y trabajadores sirve de referencia como una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa.

En tal virtud esta disciplina permite fomentar una relación de cooperación entre la familia empresarial para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional.

Vásquez (2008) afirma que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional.

### 2.2.21. Los cinco procesos en la administración de recursos humanos

Proceso	Objetivo	Actividades Involucradas
Integración	Quiénes trabajarán en la organización	Investigación del mercado de RH Reclutamiento de personas Selección de personas
Organización	Qué harán las personas en la organización	Socialización de las personas Diseño de puestos Descripción y análisis de puestos Evaluación del desempeño
Referencia	Cómo conservar a las personas que trabajan en la organización	Remuneración y retribuciones Prestaciones y servicios sociales Higiene y seguridad en el trabajo Relaciones sindicales
Desarrollo	Cómo preparar y desarrollar a las personas	Capacitación Desarrollo organizacional
Auditoria	Cómo saber los que son y lo que hacen las personas	Banco de datos/ Sistemas de información Controles- Constancia- Productividad- Equilibrio Social

Fuente: Administración de Recurso Humanos, Chiavenato, Idalberto.

### 2.2.22. Clima laboral

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático, Español (Ecuador), Diseño: Claro

Con formato: Espacio Después: 8 pto, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

Con formato: Fuente: 12 pto, Sin Negrita, Color de fuente: Automático, Español (Ecuador), Borde: : (Sin borde)

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático, Español (Ecuador), Diseño: Claro

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Automático, Español (Ecuador), Diseño: Claro

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Izquierda

Con formato: Nivel 1

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

---

Según Santos, Armando (2009), El clima organizacional es.- Una cualidad surgida por la interacción de las condiciones de trabajo, la participación de los trabajadores, la comunicación institucional y las relaciones que se establecen en el proceso de producción y servicios que influyen en la motivación, la satisfacción y el comportamiento disciplinado y productivo de los trabajadores. (Pág. 53-54).

Según Von, Gilmer (2010), El clima organizacional es.- Un conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizacionesempresas, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. (Pág. 14)

Se refiere al ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, en tal virtud es fundamental que exista un liderazgo que sepa conllevar el margen de las actividades de forma eficiente.

### **2.2.23. Cultura organizacional**

Con formato: Nivel 1

Según Santos, Armando (2009), Cultura organizacional es.- Un conjunto de hábitos y creencias establecidas a través de normas, valores, actitudes y expectativas, que estipulan las maneras correctas de pensar, sentir y actuar en la organización. (Pág. 47-48).

---

La cultura organizacional es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento, este término es aplicado en muchas corporaciones como la tradición y costumbre que se resalta en periodos determinados, enalteciendo a la entidad y distinguiendo de las demás.

#### **2.2.24. Evaluación del desempeño**

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, en tal virtud la evaluación del desempeño no es un fin, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, y así garantizar el cumplimiento de los objetivos.

En un sistema globalizado y cada vez más competitivo, la eficiencia en la cadena de valor funciona como un medio que permite: disminuir costos, lograr la eficiencia de los recursos disponibles, así como establecer esquemas logísticos, operativos y estratégicos que ayudan a las economías de los países a adquirir fuertes ventajas competitivas.

La cadena de valor describe cómo se desarrollan las actividades de una empresa, está compuesta por distintas etapas que forman un proceso económico: comienza con la materia prima y llega hasta la distribución del producto terminado. En cada etapa de producción, se agrega valor, es decir,

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Normal, Izquierda

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Normal

Con formato: Normal, Izquierda

Con formato: Espacio Después: 8 pto, Interlineado: Múltiple 1,2 lín., Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

---

la cantidad que los consumidores están dispuestos a pagar por un producto o servicio. Ballou (2013, pg. 16).

Se conoce como cadena de valor a un concepto teórico que describe el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de una empresa. En base a la definición de cadena, es posible hallar en ella diferentes eslabones que intervienen en un proceso económico; se inicia con la materia prima y llega hasta la distribución del producto terminado.

#### **2.2.26. Manuales**

Según Reyes, ~~Agustín~~ (2009), Los manuales son.- Una de las herramientas con que cuentan las ~~organizaciones~~ empresas para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. (Pág. 210).

Según Castillo, ~~José~~ (2006), Los manuales son.- Un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos,

Los manuales sirven de guía para el desempeño laboral en una empresa puesto que aquí es donde se establece las normas, procedimientos, reglas, en la participación de una actividad, por esta razón las empresas como parte de su planificación establecen este tipo de escritos que permitan el desenvolvimiento efectivo y eficiente en las operaciones cotidianas que realizan en el diario vivir de una organización.

Según Terry, ~~G.~~ (1993) el contenido de los manuales de capacitación son:

a) Introducción.

Esta parte es muy importante, ya que debe informar al lector del por qué y los propósitos básicos que dieron origen al manual. Es imprescindible

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

explicar la categoría de la publicación, a quién va dirigida, cómo se usará y cómo y cuándo se hará revisiones o enmiendas. La parte introductoria debe también contener la autorización o sanción de la superioridad para la publicación manual.

b) Directivas básicas.

Cada instrucción o directiva tiene su origen en un estatuto, ley, decreto, reglamento u orden gubernamental, ministerial o departamental. Es necesario transcribir como punto de partida, textos completos o incisos con el fin de relacionar adecuadamente los manuales con los instrumentos legales básicos.

En la redacción manual, es muy importante cuidar de no salir de los límites del documento básico ni dar explicaciones erróneas, pues en este caso el manual sería contrario a la política general de la empresa y traería como resultado confusión y equivocaciones serias.

c) Organización.

Las instrucciones contenidas en los manuales son, en la gran mayoría de los casos, puestas en ejecución por intermedio de personas que forman parte de una organización jerárquica; es por tanto muy acertado describir las partes que constituyen la organización en cuestión y las relaciones que existen entre ellas. Aquí se podría incluir con mucha propiedad organigramas y descripciones de cargos.

d) Descripción de procedimientos.

El manual ha de describir detalladamente los trámites, indicando quién tiene que efectuarlos y cómo. Los métodos de trabajo, equipo de trabajo, equipo y materiales usados, servicios auxiliares, coordinación de un proceso con el siguiente, etc., tiene que ser objeto de estudio, planeamiento y descripción

---

adecuados a fin de constituir una guía que los empleados puedan seguir con confianza y efectividad. El empleado que estudia el manual puede relacionar sus esfuerzos individuales con los de sus compañeros y así elevar el espíritu de grupo.

Como cada procedimiento tiene sus normas, es importante que los empleados sepan la meta que se propone alcanzar, a fin de poder medir sus esfuerzos y sus resultados. Ello les dará una base para mejorar su productividad y relacionar sus esfuerzos con los de sus compañeros. Es útil que las normas contengan instrucciones para medir la cantidad y la calidad del trabajo.

f) Tablas de materias y referencias cruzadas.

Constituyen la parte final de un manual y tiene gran importancia ya que las referencias en el mismo son muy numerosas y frecuentemente el funcionario cuenta con poco tiempo para localizarlas. Las tablas permiten la búsqueda rápida de una información precisa en un manual que puede ser muy largo y complejo.

### **2.3.1. Ley orgánica de defensa al consumidor**

**Art. 2.-** Definiciones.- Para efectos de la presente Ley, se entenderá por: Proveedor.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Nivel 1

Con formato: Nivel 1

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Información Básica Comercial.- Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

Consumidor.- Toda persona natural o jurídico que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

**Art. 4.- Derechos del Consumidor.-** Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

Con formato: Fuente: Negrita

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

**Art. 5.- Obligaciones del Consumidor.-** Son obligaciones de los consumidores:

Con formato: Fuente: Negrita

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

- 
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
  4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Código de la Salud: Título IV Del Registro Sanitario

**Art. 100.-** Medicamentos en general, productos naturales procesados, drogas, insumos o dispositivos médicos, productos médicos naturales y homeopáticos unisistas, cosméticos, productos higiénicos o perfumes, y plaguicidas de uso doméstico, industrial o agrícola, fabricados en el Ecuador o en el exterior, deberán contar con Registro Sanitario para su producción, almacenamiento, transportación, comercialización y consumo.

El incumplimiento a esta norma será sancionado de conformidad con la ley, sin perjuicio de la responsabilidad del culpable de resarcir plenamente cualquier daño que se produjere a terceros con motivo de tal incumplimiento.

Nota: Artículo reformado por Ley No. 8, publicada en Registro Oficial 60 de 8 de Mayo de 1997. Nota: Artículo sustituido por Ley No. 12, publicada en Registro Oficial 59 de 17 de abril del 2000. Nota: Artículo sustituido por Art. 99 de Ley No. 000, publicada en Registro Oficial Suplemento 144 de 18 de agosto del 2000.

Del registro sanitario

El Registro Sanitario de medicamentos en general, medicamentos genéricos, drogas, insumos o dispositivos médicos y homeopáticos unisistas se registrará por lo dispuesto en la Ley de Producción, Importación, Comercialización y Expendio de Medicamentos Genéricos de Uso Humano y su reglamento. El organismo encargado de otorgar, mantener, suspender, cancelar y reinscribir el Registro Sanitario, es el Ministerio de Salud Pública, por intermedio de sus subsecretarías, direcciones provinciales y del Instituto Nacional de Higiene y

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Negrita

Medicina Tropical Leopoldo Izquieta Pérez, en los lugares en los cuales éstos estén funcionando.

El Registro Sanitario podrá ser solicitado por el fabricante del producto por sí mismo o su representante legal o por el distribuidor que designe el fabricante, cuando se trate de persona jurídica; el propietario del producto cuando se trate de persona natural, o el respectivo apoderado. El Registro Sanitario saldrá a nombre del fabricante o propietario del producto, salvo disposición expresa de los mismos.

Requisitos Los productos importados deberán cumplir con:

- a. Las normas técnico-sanitarias expedidas por el Ministerio de Salud;
- b. Las normas oficiales ecuatorianas; o,
- c. En su defecto con las normas del Códex Alimentarios, Farmacopeas; y,
- d. Códigos normativos internacionalmente aprobados, según el caso.

Este número de registro permitirá identificar el producto para todos los efectos legales. El Registro Sanitario se entenderá concedido en caso de que, existiendo el informe técnico favorable, el Ministerio de Salud Pública a través de las dependencias o subsecretarías correspondientes no hubiese otorgado el Registro Sanitario en el plazo de treinta días a partir de la recepción del informe, o no lo hubiere negado justificadamente.

En este caso, el número del Registro Sanitario será el que conste en el informe del instituto o laboratorio acreditado al que deberá preceder el nombre del referido instituto o laboratorio, sin perjuicio de la facultad del Ministerio de Salud Pública para cancelar el Registro Sanitario de conformidad con la ley.

---

Los productos conservarán la misma designación numérica básica de Registro Sanitario cuando se renueve el mismo, conforme al presente reglamento. Registro Oficial N° 616 del 11 julio 2002 – Decreto Ejecutivo 2807.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

### CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE

Con formato: Color de fuente: Fondo 1

Con formato: Nivel 1

### ÓN

Con formato: Color de fuente: Fondo 1

# CAPÍTULO III

## 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los grandes espíritus siempre han encontrado una violenta oposición de parte de mentes mediocres.

[Albert Einstein](#)

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto, Español (España)

Con formato: Normal, Interlineado: sencillo

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto, Español (España)

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto

Con formato: Fuente de párrafo predeter., Fuente: (Predeterminada) Calibri, 9 pto, Sin Negrita, Color de fuente: Color personalizado(RGB(90;90;90)), Español (Ecuador)

Con formato: Justificado

### 3.1. MÉTODOS Y TÉCNICAS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Con formato: Nivel 1

---

Durante el desarrollo del trabajo se realizó una investigación tanto de campo como documental, lo que permitió recopilar datos primarios e información directamente de la fuente (Cadena de farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul en la ciudad de Babahoyo). Al igual que datos secundarios como el uso de algunas fuentes bibliográficas. De campo, puesto que la información se recabara directamente de la realidad estudiada.

Este tipo de investigación permitió cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se obtendrán los datos, lo cual facilitó la revisión o modificación en caso de surgir dudas. En cuanto a la fuente secundaria esta permitirá darle respaldo a los datos de manera concreta y directa de la realidad (primarios).

Tamayo y Tamayo (2005) explica que: “El investigador recurre también a fuentes secundarias, es decir, a la información que proporcionan las personas que no participan directamente en ella. Estos datos los encuentra en enciclopedias, diarios, publicaciones periódicas y otros materiales.

### **3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

Sabino (2002) sostiene que: “Las investigaciones descriptivas, utilizan criterios sistemáticas que permitan poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionan de ese modo información sistemática y comparables de otras fuentes.

#### **3.2.1. Investigación descriptiva**

Por ser esta una investigación directa en la búsqueda de la información, en la que se observó y analizó las debilidades y las fallas que existen en la gestión Administrativa - Financiera de la cadena de farmacias

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Nivel 1, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda + 1 cm, Izquierda

Con formato: Nivel 1

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo y la manera de corregirlas mediante un Manual de gestión, se define la investigación como descriptiva.

Como su mismo nombre lo indica su naturaleza consiste en describir, interpretar, analizar un problema evidente, algo que esté ocurriendo en ese momento, se enfoca en las funciones o procedimientos de los objetos, cosas o personas; por consiguiente fue necesario su uso por que esta detalla, explica y estudia procedimientos o pasos de un problema actual que afecta algún proceso. Tamayo y Tamayo (1998).

### 3.2.2. Investigación factible

Con formato: Nivel 1

De acuerdo con el problema planteado, la metodología considerada en la ~~investigación~~ investigación se ubicón se ubicará en el tipo de investigación factible, ya que, la misma estuvoafá orientada a ser aplicada a los procesos contables y administrativos actuales.

### 3.2.3. Investigación de campo

Con formato: Nivel 1

Es una investigación de campo, ya que, la toma y recopilación de datos estuvoafá vinculada directamente en el sitio donde se genera.

### 3.2.4. Investigación documental

Con formato: Nivel 1

Es una investigación documental, ya que, se utilizaroán diferentes documentos bibliográficos. Todo para dar autenticidad a los resultados relacionados con el área de investigación.

En este tipo de investigación se persiguió fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son comitentes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta

---

covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficiente de correlación.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

### 3.3. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Con formato: Nivel 1

Se recogió y estudió la información documental e histórica que permitió identificar los efectos de la gestión administrativa – financiera sobre la rentabilidad de cada sucursal (farmacia) de la cadena ~~Ceruz~~ ~~Aazul~~ de la ciudad de Babahoyo.

Con formato: Espacio Después: 0 pto

Complementariamente esta investigación desarrolló la encuesta debido a que es una de las técnicas de recaudación de informaciones más utilizadas, pese a las limitaciones por el sesgo de las personas encuestadas.

Las encuestas se establecieron en el cuestionario o grupo de preguntas que se prepararon con el propósito de obtener información de la población que realiza sus compras en la cadena de farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo.

~~procedimientos~~ Procedimientos para la investigación.

Con formato: Fuente: Sin Negrita

1. Enunciación clara de los objetivos planteados en la investigación
2. Determinación de las hipótesis y sus variables
3. Selección pertinente de la población o muestra objeto del estudio.
4. Selección de las técnicas idóneas de recolección de información.
- 5.- Procesamiento de la información obtenida, análisis y generación de conclusiones y discusiones de los resultados alcanzados y dependencia con las hipótesis planteadas.

Se recolectó información para la investigación con la ayuda de entrevistas y encuestas, una vez organizada se procedió a tabular los datos obtenidos.

Con formato: Fuente: Sin Negrita

que luego permitieron obtener resultados y a través de ellos se diseñó la propuesta alternativa.

El investigador se trasladó hasta la empresa a realizar la observación de campo, y así obtener la información necesaria para la investigación, por lo que llevó con él las herramientas que lo hicieron posible como: esferográficos, cuaderno de apuntes, celular para grabar y tomar fotos, entre otros.

### 3.4.1. Selección y determinación de la muestra

#### 3.4.1.1. Población Y MUESTRA

#### 3.4.1 POBLACIÓN

la ciudad de Babahoyo y todo su personal tanto administrativo como operativo.

**Cuadro 1.** Población a encuestar y entrevistar

Personal	Cantidad
Propietario	1
Gerente Administrativo	1
Contador	1
Auxiliar contable	2
Secretarias	3
Operadores	60
Clientes	2000
<b>Total</b>	<b>2068</b>

Fuente: Farmacias Cruz Azul

Elaboración: El Autor

#### 3.4.2. Muestra

Para determinar la muestra se considerará una población de 2000 clientes, con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N(p * q)}{(p * q)(z^2) + (N - 1)e^2}$$

**3.4.2.1. Objetivo de la muestra:** Determinar el tiempo de rotación de inventarios en cada sucursal (farmacia).

Individuos: Clientes.

Variable dependiente: Rentabilidad.

Variables independientes: Tiempo, cantidad.

Población: 2000

**Fórmula:**

$$n = \frac{z^2 * N(p * q)}{(p * q)(z^2) + (N - 1)e^2}$$

En donde:

n= Tamaño de muestra

Z= Valor Z curva normal (1.96)

P= Probabilidad de éxito (0.50)

Q= Probabilidad de fracaso (0.50)

N= Población (2000)

E= Error muestral (0.05)

**Desarrollo:**

$$n = \frac{(1,96)^2 2000 (0,5)(0,5)}{(0,5)(0,5)(1,96)^2 + (2000 - 1)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 2000 (0,5)(0,5)}{(0,5)(0,5)(1,96)^2 + (2000 - 1)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{(1920,08)}{(0,9604) + (0,4,9975)}$$

**Entrevista.-** La entrevista se realizó al Gerente Administrativo de la empresa

con el propósito de obtener información sobre la gestión administrativa-financiera que realiza en la cadena de farmacias Cruz Azul.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Encuesta.- Las encuestas se aplicaron a los clientes y al personal tanto administrativo como operativo de la empresa, con el objetivo de obtener información importante para la investigación.

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

132

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Español (Ecuador)

### **3.5. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA**

Con formato: Título 1

Con formato: Fuente: Cursiva

Esta investigación desarrolló las encuestas para los clientes de la cadena de farmacias ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo, previo el consentimiento de los mismos. La investigación se la realizó personalmente sin delegar intermediarios.

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Calibri, 10 pto, Cursiva, Color de fuente: Color personalizado( RGB(90;90;90))

Con formato: Normal, Izquierda

Las encuestas a la población objeto de estudio, se realizaron en horarios de trabajo, a los que se abordó luego de realizar la segmentación respectiva según sus actividades económicas.

La entrevista se realizó al Gerente Administrativo de la empresa.

La recolección de información documental se la realizó en cada farmacia perteneciente a la cadena ~~Cruz Azul~~ Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo previo a la autorización de los dueños, con la intención de conocer los motivos de la problemática planteada.

### **3.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Con formato: Nivel 1

~~3.6.~~

Con formato: Sin viñetas ni numeración

La información que se obtuvo de las encuestas se procesó en la hoja electrónica de Excel, instrumento que permitió realizar cuadros y gráficos apropiados para la indagación. La información documental de carácter financiero, se procesó en hoja electrónica de Excel, con la intención de realizar gráficos de barras, circulares para obtener promedios y análisis.

### **3.7. CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN**

Con formato: Nivel 1

El informe de investigación se basó en el análisis bibliográfico sobre conceptos y teorías que hacen mención al tema de estudio Como lo es la gestión administrativa-financiera, se presenta el desarrollo de cada uno de los objetivos fundamentados en las encuestas y la entrevista aplicadas a la población seleccionada. FALTA

**Con formato:** Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Sin Negrita, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Justificado

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Sin Negrita, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Sin Negrita, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Sin Negrita, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Sin Negrita, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente: 12 pto

#### CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Fondo 1

**Con formato:** Título 1

---

## 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.

Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo.

[Albert Einstein](#)

### 4.1. ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto, Español (España)

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Broadway, 18 pto

Con formato: Fuente: 9 pto, Español (Ecuador)

Con formato: Nivel 1, Sangría: Primera línea: 0 cm, Espacio Antes: Automático, Después: Automático

Con formato: Párrafo de lista, Nivel 1, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

---

La correcta gestión administrativa - financiera influye positivamente en la rentabilidad de la cadena de farmacias ~~Cruz-Azul~~Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo.

### Variable independiente

Gestión Financiera.- Según Oscar león (1999) Trata de lograr la maximización de la riqueza de los accionistas por medio de actividades cotidianas, como la administración de créditos y los inventarios mediante decisiones a un plazo largo relacionando con la obtención de fondos.

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Es decir, la función financiera integra: La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa) La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);

La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad); El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa); El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Espacio Después: 0 pto

---

### Variable dependiente

Rentabilidad.- Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica ,aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Sánchez (2002, pg. 2).

Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posterior. De esta manera lo menciona el autor Walter Schupnik (2012, pg. 2). Del libro Rentabilidad y Productividad en Mercadeo adicionan que es la capacidad para producir beneficios o rentas.

Relación entre el importe de determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez deducidos comisiones e impuestos, la rentabilidad o diferencia de magnitudes como la renta o el beneficio, se expresa siempre en términos relativos. Además la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

#### **4.2.**

Por medio de la hipótesis establecida se pudo obtener resultados importantes para la investigación, con la ayuda de los instrumentos llamados

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Espacio Después: 0 pto

Con formato: Nivel 1, Espacio Después: Automático

Con formato: Sangría: Izquierda: 1,27 cm, Sin viñetas ni numeración

encuestas y entrevistas que se aplicaron tanto al personal administrativo como operativo y a los clientes.

**Pregunta 1.- ¿C**onsidera usted que la planificación gestión administrativa estás?

Cuadro

Respuesta	Frecuencia	%
<del>Planificada</del> <del>organizada</del> <u>A largo plazo</u>	45	<u>75%</u>
<del>Direccionada</del> <del>controlada</del> <u>Mediano plazo</u>	12	<u>20%</u>
<del>Todas las anteriores</del> <u>Corto plazo</u>	3	<u>5%</u>
Ninguna	0	<u>0%</u>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Planificación

Fuente. Personal Investigación de campo Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul  
Elaboración. El Autor Autor

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Nivel 1, Esquema numerado + Nivel: 3 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,9 cm, Diseño: Claro

42.

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas

Tabla con formato

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen, Vertical: 0,58 cm, Con relación a: Párrafo

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen, Vertical: 0,58 cm, Con relación a: Párrafo

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Izquierda

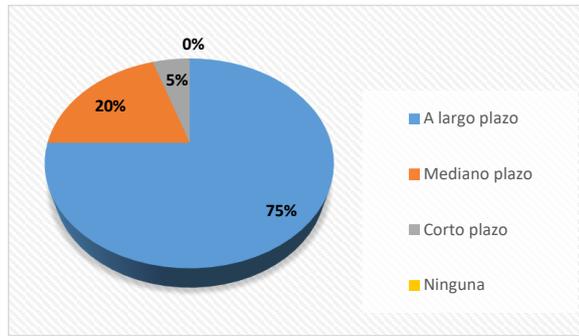
Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Color de fuente: Texto 1

Con formato: Centrado

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

**Gráfico 1. Planificación**



**Análisis:** El 75% de los encuestados opinaron que la planificación es a largo plazo, mientras que el 20% se inclinaron por mediano plazo y tan solo un 5% a corto plazo, lo que indica que la planificación general es a largo plazo y las departamentales a mediano y corto plazo.

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (Ecuador)

Con formato: Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (Ecuador)

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (Ecuador)

**Pregunta 2.- ¿Cómo considera usted la gestión financiera actual de la Farmacia Cuál de las siguientes opciones es la estructura organizacional usada por la cadena de farmacias Cruz Azul?**

Con formato: Color de fuente: Texto 1, Español (Ecuador)

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Negrita

• Eficiente.

**Cuadro**

Respuesta	Frecuencia	%
Horizontal	35	58%
Vertical	10	17%
Mixta	1	2%
No conoce	14	23%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Tabla con formato

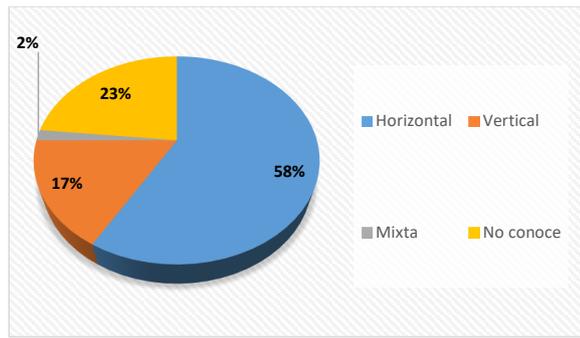
**Estructura organizacional**

3.

Con formato: Centrado

Fuente. Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 2. Estructura organizacional**



**Análisis:** El 58% de los encuestados opinaron que la estructura organizacional de la empresa es horizontal, el 23% no conocen, el 17% vertical y tan solo un 2% mixta. Lo que significa que muy pocos la conocen, lo que es una debilidad para la empresa, contar con personal poco capacitado en lo que respecta al lugar donde desempeñan sus labores.

• Totalmente de acuerdo.

**Cuadro**

Políticas	Respuesta	Frecuencia	%
	Totalmente de acuerdo	15	25%
	De acuerdo	22	37%
	Parcialmente de acuerdo	23	38%
	En desacuerdo	0	0%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

adecuadas

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Título 1, Centrado

Con formato: Fuente: Negrita, Español (Ecuador)

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas

Tabla con formato

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Fuente. Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul  
Elaboración. El Autor

Con formato: Fuente: 9 pto

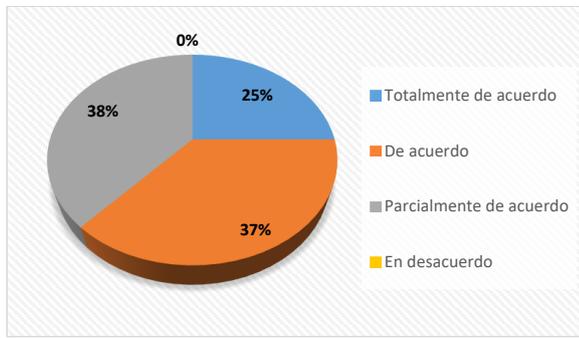
Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

**Gráfico 3. Políticas adecuadas**



**Análisis:** De la muestra observada el 38% están parcialmente de acuerdo con las políticas establecidas en la farmacia, el 37% están de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo, lo que da a entender que el personal en su gran mayoría si está de acuerdo con las políticas establecidas en la empresa.

Con formato: Español (Ecuador)

**Pregunta 4.- ¿Considera usted que se deberían realizar cambios en la gestión administrativa-financiera de la Farmacia?**

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Negrita

• **Si.**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	<b>25</b>	<b>42%</b>
<b>No</b>	<b>12</b>	<b>20%</b>

Tabla con formato

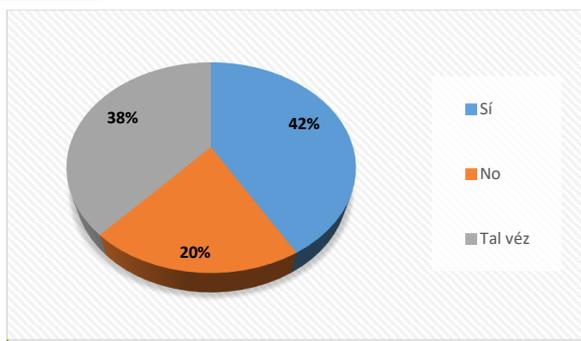
<b>Cuadro</b>	Tal vez	23	38%
<b>Cambios</b>	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**5.**  
en la

gestión administrativa-financiera

Fuente. Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul.  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 4. Cambios en la gestión administrativa-financiera**



**Análisis:** De la muestra observada el 42% están de acuerdo que se debe realizar cambios en la gestión administrativa, mientras que el 38% están indecisos y el 20% se inclinaron por el no, es preocupante ya que estas cifras dan indicio a que existen fallas graves en la gestión administrativa actual.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

**Pregunta**

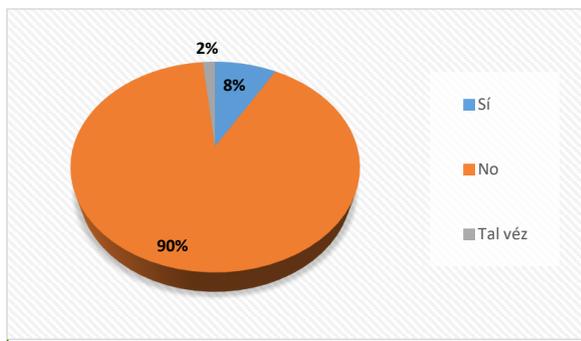
← Si.  
**Cuadro**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	<b>5</b>	<b>8%</b>
<b>No</b>	<b>54</b>	<b>90%</b>
<b>Tal vez</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Capacitaciones periódicas**

Fuente. Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul.  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 5. Capacitaciones periódicas**



**Análisis:** De la muestra observada el 90% opinaron que no reciben capacitaciones periódicas en la empresa, mientras que el 8% se inclinó el sí y un 2% está indeciso, lo que significa que la empresa no se preocupa por

6.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas

Tabla con formato

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

capacitar periódicamente a su personal lo cual no es conveniente porque es mínimo su nivel de competitividad en el mercado.

**Cuadro**

<u>Respuesta</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
<u>Normalmente</u>	<u>25</u>	<u>42%</u>
<u>Bajo presión</u>	<u>10</u>	<u>17%</u>
<u>Eficaz y eficientemente</u>	<u>23</u>	<u>38%</u>
<u>Relajada</u>	<u>2</u>	<u>3%</u>
<u>Total</u>	<u>60</u>	<u>100%</u>

Desarrollo de actividades

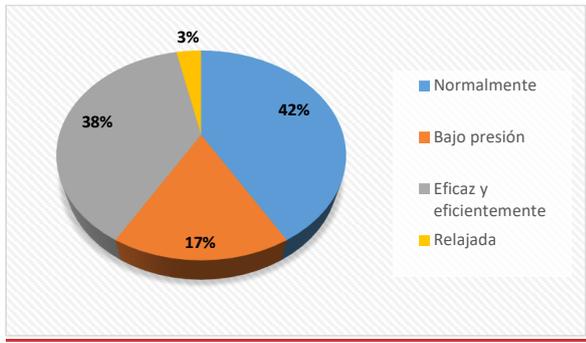
Fuente. Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul.  
Elaboración. El Autor

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

7.

- Con formato: Español (Ecuador)
- Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas
- Con formato: Centrado
- Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas
- Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen
- Tabla con formato
- Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen
- Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen
- Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen
- Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen
- Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen
- Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen
- Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen
- Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen
- Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen
- Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen
- Con formato: Fuente: Sin Negrita
- Con formato: Centrado
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato: Izquierda
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato: Centrado

**Gráfico 6. Desarrollo de actividades**



**Análisis:** De la muestra observada el 42% desarrollan sus actividades normalmente, mientras que el 38% lo hacen eficaz y eficientemente, el 17% las realizan bajo presión y tan solo el 3% lo hacen relajada. Lo que significa que en la mayoría de sucursales los colaboradores conocen muy bien su trabajo es por eso que desarrollan sus actividades normalmente.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Español (Ecuador)

**Pregunta 7. ¿La Farmacia mide periódicamente los desempeños sus funciones? Evalúa a personal periódicamente?**

Si.

Cuadro

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	16	27%
No	44	73%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

desempeño laboral

Fuente. Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul  
Elaboración. El Autor

**8. Mide**

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas

Tabla con formato

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

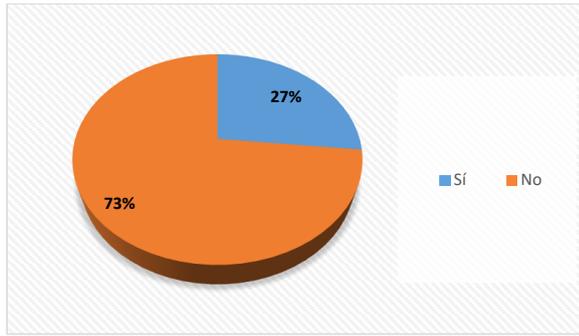
Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

**Gráfico 7. Mide desempeño laboral**



**Análisis:** De la muestra observada el 73% opinaron que la empresa no mide su desempeño laboral periódicamente, el 27% contestaron todo lo contrario. Se percibe con estos resultados que el personal que tiene en sus manos el crecimiento de la empresa en el mercado es a los que les miden su desempeño laboral periódicamente.

• **No existe manual de funciones.**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
No hay manual de funciones	0	0%
Sí	0	0%
No	55	92%
Empíricamente	5	8%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Español (Ecuador)

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Tabla con formato

Con formato: Fuente: 11 pto

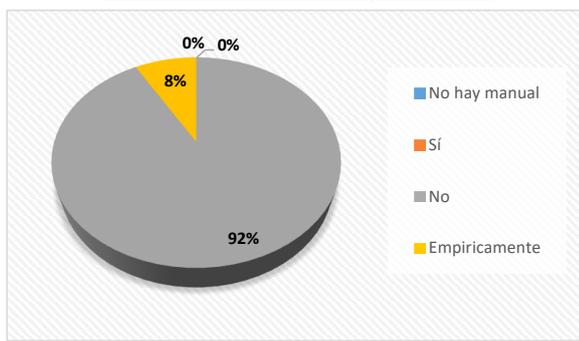
Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

**Cuadro 9. Funciones según manual**

Fuente. Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 8. Funciones según manual**



**Análisis:** De la muestra observada el 92% opinaron que no realizan sus funciones regidos al manual, y el 8% restante contestaron que lo hacen empíricamente. Estos resultados indican que la mayoría del personal realiza sus funciones tal cual les fue indicado por la persona que los contrato y no siguen el manual establecido y el porcentaje restante lo hacen por la experiencia adquirida.

**Pregunta**

Si.

Respuesta	Frecuencia	%
-----------	------------	---

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Centrado

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Español (Ecuador)

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Centrado

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Tabla con formato

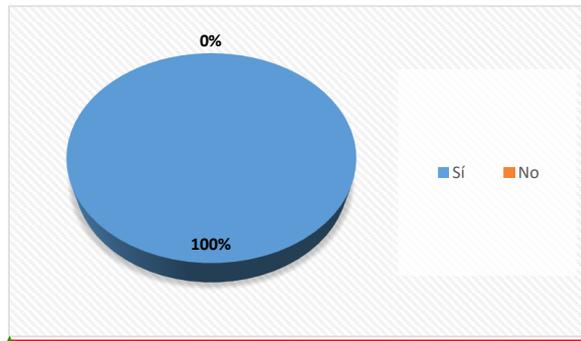
**Cuadro**

<u>Sí</u>	<u>60</u>	<u>100%</u>
<u>No</u>	<u>0</u>	<u>0%</u>
<u>Total</u>	<u>60</u>	<u>100%</u>

**Documentos del Ministerio de Salud Pública**

Fuente. Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 9. Documentos del Ministerio de Salud Pública**



**Análisis:** De la muestra observada el 100% opinaron que cada sucursal si cuenta con todos los documentos que exige el Ministerio de Salud Pública. Lo que quiere decir que en todo lo referente a permisos están completo y las sucursales trabajan tranquilas.

**10.**

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Centrado

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

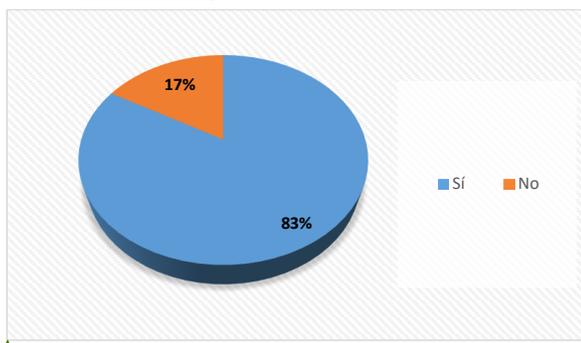
**Pregunta**  
**controlada periódicamente?**

← Si.  
**Cuadro**

<b>Control</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>		<b>50</b>	<b>83%</b>
<b>No</b>		<b>10</b>	<b>17%</b>
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 10. Control de medicina vencida**



**Análisis:** De la muestra observada el 83% opinaron que si llevan el control de medicina vencida, mientras que el 17% restante no lo hacen. Lo que entre el personal que rota existen algunos que no llevan en control de la medicina vencida lo que perjudica a la empresa en los estados financieros.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

11.

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas

Tabla con formato

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Centrado

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

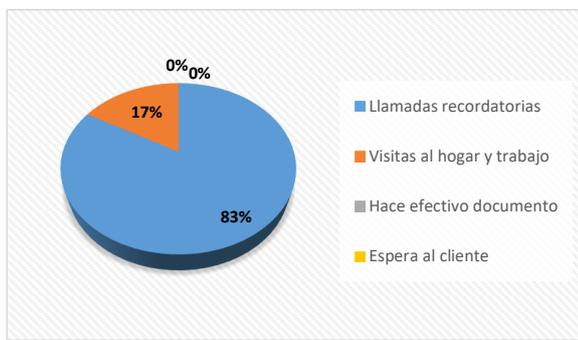
Con llamadas recordatorias de pago.

**Cuadro**

<u>Control</u>	<u>Respuesta</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
<u>de</u>	<u>Llamadas recordatorias</u>	<u>50</u>	<u>83%</u>
	<u>Visitas al hogar y trabajo</u>	<u>10</u>	<u>17%</u>
	<u>Hace efectivo documento firmado</u>	<u>0</u>	<u>0%</u>
	<u>Espera al cliente</u>	<u>0</u>	<u>0%</u>
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 11. Control de pago de créditos**



**Análisis:** De la muestra observada el 83% opinaron que para cobrar los créditos otorgados por la empresa a los diferentes clientes realizan llamadas recordatorias a sus hogares y trabajos, mientras que el 17% restante se inclinó por las visitas realizadas a sus hogares y trabajo. Se puede apreciar que la política de cobro no es muy agresiva por lo que se ve afectada la

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

12.

de pago  
de créditos

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Tabla con formato

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: 10 pto

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Fuente: 10 pto

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: 10 pto

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Fuente: 10 pto

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

rentabilidad debido al alto porcentaje en cuentas por cobrar, que en algunas ocasiones se han convertido en cuentas incobrables.

**Pregunta**

• Dentro del tiempo establecido.

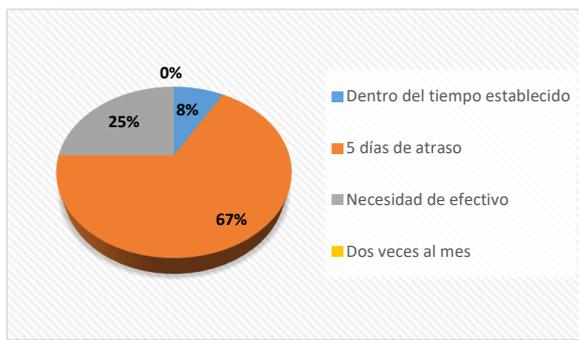
**Cuadro**

<u>Respuesta</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
<u>Dentro del tiempo establecido</u>	<u>5</u>	<u>8%</u>
<u>Con 5 días de atraso</u>	<u>40</u>	<u>67%</u>
<u>Cuando se necesita efectivo</u>	<u>15</u>	<u>25%</u>
<u>Dos veces al mes</u>	<u>0</u>	<u>0%</u>
<b><u>Total</u></b>	<b><u>60</u></b>	<b><u>100%</u></b>

Recaudación de cartera vencida

Fuente. Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 12.** Recaudación de cartera vencida



Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Color de fuente: Texto 1

13.

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas

Tabla con formato

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Centrado

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

**Análisis:** De la muestra observada el 83% opinaron que para la recaudación de la cartera vencida esperan cinco días de atraso para comenzar a efectuar los cobros, mientras que el 25% se inclinaron por la opción cuando hay necesidad de efectivo y tan solo el 8% se realiza dentro del tiempo establecido. Lo que confirma una vez más que la gestión administrativa-financiera está influyendo negativamente en la rentabilidad de la empresa.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

15.- ¿Cómo califica la gestión realizada por el recaudador respecto a la cartera vencida? sistema son realizadas?

Con formato: Español (Ecuador)

Diariamente.

**Cuadro**  
**Ingreso**  
**facturas**

Respuesta	Frecuencia	%
Diario	15	25%
Semanal	40	67%
Quincenal	5	8%
Mensual	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

14.  
de

Con formato: Título 1, Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Tabla con formato

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

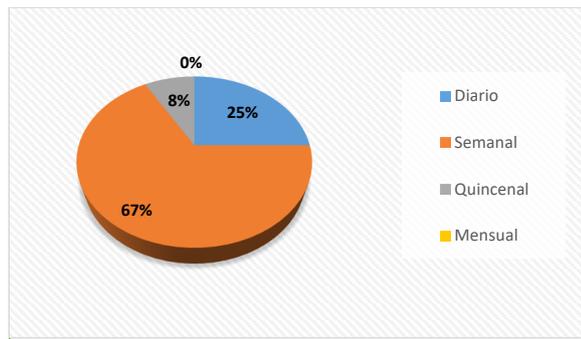
Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Fuente: Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul  
Elaboración: El Autor

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

**Gráfico 13. Ingreso de facturas**



Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

**Análisis:** De la muestra observada el 67% opinaron que el ingreso de facturas a los estados financieros se realiza semanalmente, mientras que el 25% lo hacen a diario y tan solo el 8% lo hacen cada quincena. Lo que significa que si hay poco personal eficiente que no deja acumular el trabajo.

19. ¿Cree usted que rentabilidad de la Farmacia se ve afectada por?

**Cuadro**

<u>Respuesta</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
<u>Oportuna</u>	<u>15</u>	<u>25%</u>
<u>Diaria</u>	<u>10</u>	<u>67%</u>
<u>Semanal</u>	<u>5</u>	<u>8%</u>
<u>Mensual</u>	<u>30</u>	<u>0%</u>
<b><u>Total</u></b>	<b><u>60</u></b>	<b><u>100%</u></b>

Información financiera

Fuente. Personal Administrativo y operativo de farmacias Cruz Azul  
Elaboración. El Autor

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Español (Ecuador)

Con formato: Punto de tabulación: 5,37 cm, Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Título 1, Centrado

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Tabla con formato

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

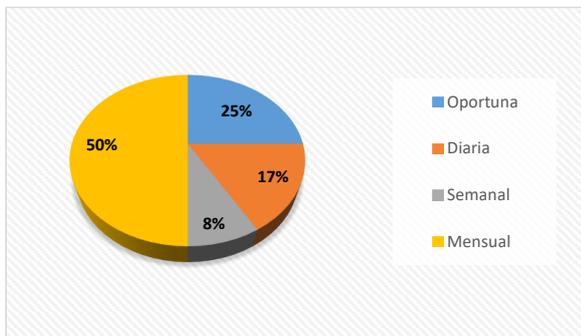
Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

**Gráfico 14. Información financiera**



**Análisis:** De la muestra observada el 50% reciben información financiera al día cada mes, mientras para el 25% reciben la información oportunamente para realizar sus actividades, el 17% opinaron que la reciben diariamente y tan solo el 8% lo hacen semanal. Lo que significa que los estados financieros se manejan correctamente y al día.

**4.2.2. Encuesta dirigida a los clientes de la cadena de farmacias cruz azul de la ciudad de Babahoyo,**

**Pregunta 1.- ¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Farmacia?**

**Cuadro Atención**

Respuesta	Frecuencia	%
Excelente	235	73%
Muy buena	55	17%
Buena	29	9%
Regular	3	1%
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

**16. al cliente**

**Con formato:** Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

**Con formato:** Fuente: Sin Negrita

**Con formato:** Español (Ecuador)

**Con formato:** Párrafo de lista, Justificado, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Interlineado: 1,5 líneas, Esquema numerado + Nivel: 3 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,9 cm

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita, Color de fuente: Texto 1, Español (España)

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita, Color de fuente: Texto 1

**Con formato:** Párrafo de lista, Justificado, Interlineado: 1,5 líneas

**Con formato:** Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

**Con formato:** Fuente: Negrita

**Con formato:** Título 1, Centrado

**Con formato:** Fuente: Sin Negrita

**Tabla con formato**

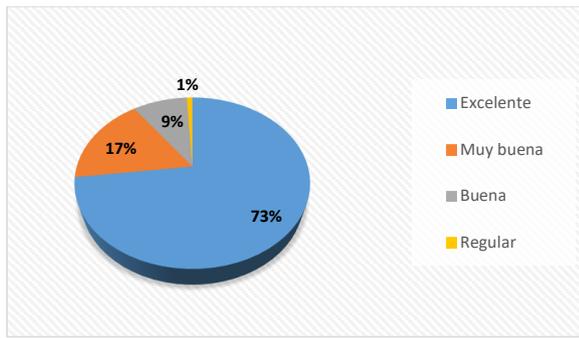
**Con formato:** Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

**Con formato:** Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

**Con formato:** Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Fuente. Clientes de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 15. Atención al cliente**



**Análisis:** Para el 73% de los encuestados se inclinaron por la atención al cliente excelente, mientras para el 17% es muy buena, el 10% restante están divididos entre buena y regular. Lo que significa que los clientes están satisfechos con el trato recibido por parte de los colaboradores de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo.

**Pregunta 2.- ¿Cómo calificaría usted la relación entre personal que labora en la Farmacia?**

**Cuadro laboral**

Respuesta	Frecuencia	%
Excelente	315	98%
Buena	7	2%
Tensa	0	0%
Regular	0	0%
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

Fuente. Clientes de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo  
Elaboración. El Autor

**17. Clima**

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Título 1, Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Tabla con formato

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Izquierda



**Análisis:** De la muestra observada el 98% opinaron que ellos perciben que el clima laboral en la empresa es excelente, mientras que tan sólo el 2% se inclinaron por buena. Esto significa que tanto el personal administrativo como el operativo se llevan muy bien por lo que el cliente se siente contento.

**Pregunta 3.- ¿Según su opinión la función que desempeña el personal de la farmacia es?**

**Cuadro funciones personal**

Respuesta	Frecuencia	%
Correcta	215	98%
Adecuada	57	2%
Deficiente	50	0%
Regular	0	0%
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

**18. Las del**

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Negrita

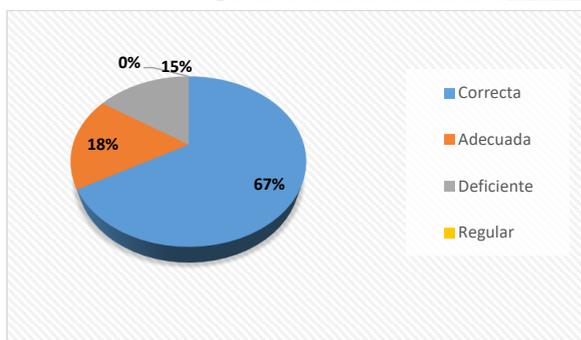
Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Título 1, Centrado

Tabla con formato

Fuente. Clientes de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 17. Las funciones del personal**



**Análisis:** De la muestra observada el 67% opinaron que las funciones que desempeñan los colaboradores de la farmacia es correcta, el 18% opinaron que es adecuada, mientras que tan sólo el 15% se inclinaron por deficiente. Esto significa que hay un porcentaje un poco alarmante que se inclinaron por funciones deficientes hay que capacitar mejor al personal.

**Pregunta 4.- ¿El personal que labora en la farmacia le brinda toda la información solicitada por usted?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<u>Sí</u>	<u>215</u>	<u>98%</u>
<u>No</u>	<u>57</u>	<u>2%</u>
<u>En algunas ocasiones</u>	<u>50</u>	<u>0%</u>
<u>Nunca</u>	<u>0</u>	<u>0%</u>

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Negrita

Tabla con formato

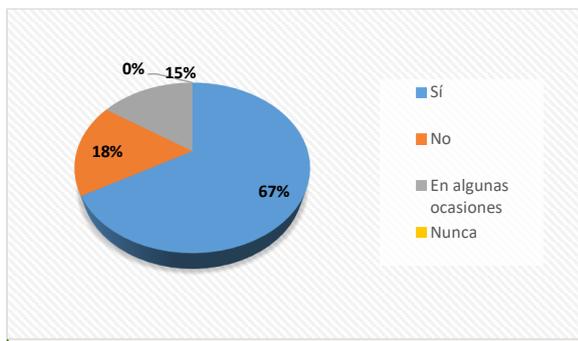
<b>Cuadro</b>	<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>
---------------	--------------	------------	-------------

**19.**

**Información necesaria**

Fuente. Clientes de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 18. Información necesaria**



**Análisis:** De la muestra observada el 67% opinaron que los colaboradores de la farmacia sí les dan toda la información solicitada, el 18% opinaron que no, mientras que el 15% dijeron que en algunas ocasiones. Esto significa que la mayor parte de los empleados si están proporcionando toda la información que el cliente le solicita, y eso es excelente que el cliente se quede satisfecho.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Título 1, Centrado

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

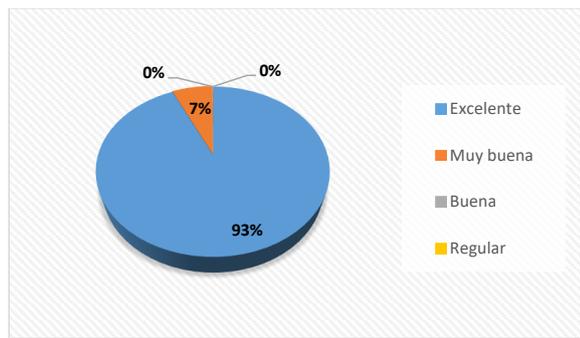
**Pregunta 5.- ¿Cómo calificaría usted los servicios prestados por la Farmacia Cruz Azul?**

**Cuadro Servicios**

<u>Respuesta</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
<u>Excelente</u>	<u>300</u>	<u>93%</u>
<u>Muy buena</u>	<u>22</u>	<u>7%</u>
<u>Buena</u>	<u>0</u>	<u>0%</u>
<u>Regular</u>	<u>0</u>	<u>0%</u>
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

Fuente. Clientes de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 19. Servicios prestados**



**Análisis:** De la muestra observada el 93% opinaron que los servicios prestados son excelentes, y para el 7% restante es muy bueno. Esto confirma que los colaboradores están realizando un excelente trabajo en la empresa.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Normal, Interlineado: 1,5 líneas, Sin viñetas ni numeración

Con formato: Fuente: 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

Con formato: Título 1, Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Tabla con formato

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

**Pregunta 6.- ¿Considera que los precios de la Farmacia Cruz Azul en relación a otras Farmacias son convenientes?**

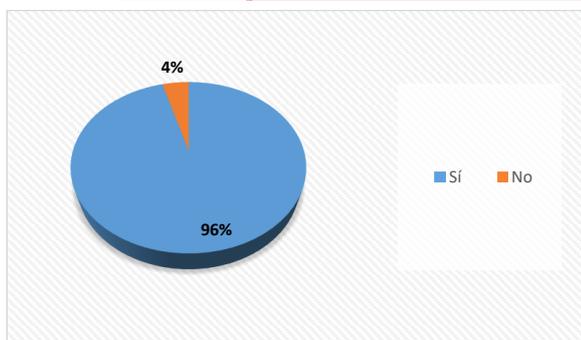
**Cuadro Precios**

<u>Respuesta</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
<u>Sí</u>	<u>308</u>	<u>96%</u>
<u>No</u>	<u>14</u>	<u>4%</u>
<b><u>Total</u></b>	<b><u>322</u></b>	<b><u>100%</u></b>

convenientes

Fuente. Clientes de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 20. Precios convenientes**



**Análisis:** De la muestra observada el 96% opinaron que los precios son muy convenientes, mientras que el tan solo el 4% dijeron que no. Es un muy buen indicador que los precios que maneja la empresa son muy competitivos, lo

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

21.

Con formato: Título 1, Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Tabla con formato

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

que hace que la empresa está en los primeros lugares de elección para sus clientes.

**Pregunta 7.- ¿La Farmacia Cruz Azul le ofrece créditos personales?**

**Cuadro**

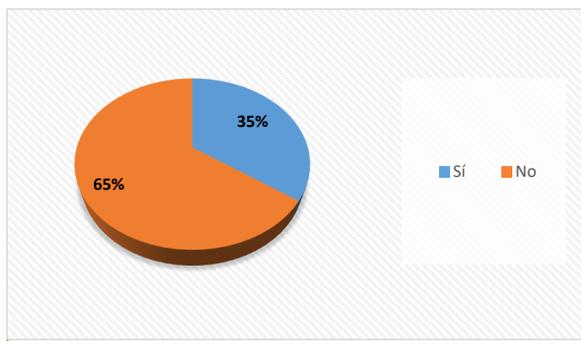
**Créditos**

<u>Respuesta</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
<u>Sí</u>	<u>112</u>	<u>35%</u>
<u>No</u>	<u>210</u>	<u>65%</u>
<u>Total</u>	<u>322</u>	<u>100%</u>

personales

Fuente. Clientes de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 21. Créditos personales**



Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Tabla con formato

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Izquierda, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Izquierda, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Izquierda, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Centrado

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Análisis: De la muestra observada el 65% opinaron que la cadena de farmacias Cruz Azul no les ha otorgado créditos personales, mientras que el 35% restante opinaron que sí. Aunque el porcentaje de créditos otorgados no es alto esto está afectando negativamente a la rentabilidad de la empresa en un largo plazo.

**Pregunta 8.- ¿Con qué frecuencia realiza sus compras en Farmacia Cruz Azul?**

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

**Cuadro**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<u>Semanal</u>	<u>162</u>	<u>50%</u>
<u>Quincenal</u>	<u>110</u>	<u>34%</u>
<u>Mensual</u>	<u>50</u>	<u>16%</u>
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

**23.**

Con formato: Título 1, Centrado

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

**Tabla con formato**

Con formato: Izquierda, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Izquierda, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Izquierda, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Izquierda, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Fuente: Sin Negrita

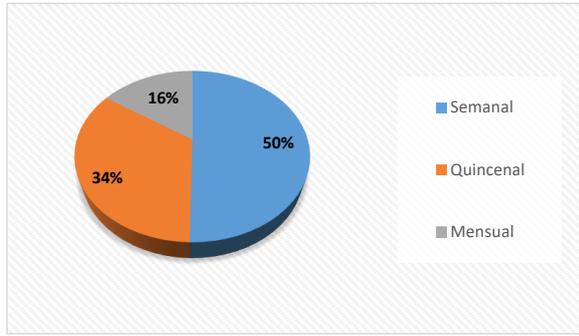
Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Frecuencia de compra

Fuente. Clientes de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 22. Frecuencia de compra**



**Análisis:** De la muestra observada el 50% realizan sus compras medicinales semanalmente, el 34% lo hacen cada quince días y el 16% restante lo hacen mensualmente. Lo que significa que los clientes en su gran mayoría necesitan productos farmacéuticos de consumo diario por lo que realizan sus compras semanalmente es una clientela fija.

**Pregunta 9.- ¿Cree usted que la Farmacia Cruz Azul cuenta con un surtido completo de medicinas y bazar?**

**Cuadro**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<u>Sí</u>	<u>312</u>	<u>97%</u>
<u>No</u>	<u>10</u>	<u>3%</u>
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

**Productos surtidos**

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

**24.**

Con formato: Título 1, Centrado, Interlineado: 1,5 líneas

Tabla con formato

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

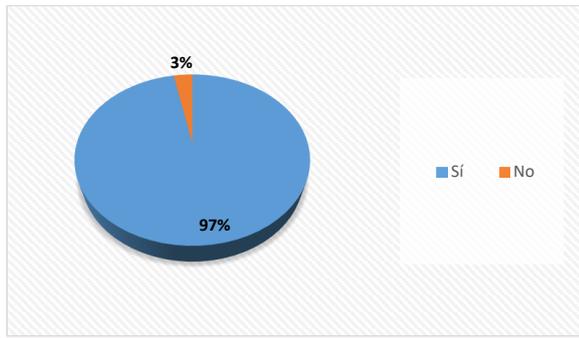
Con formato: Espacio Después: 0 pto, Posición: Horizontal: Centro, Con relación a: Margen

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Centrado

Fuente. Clientes de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo  
Elaboración. El Autor

**Gráfico 23. Productos surtidos**



**Análisis:** De la muestra observada el 97% opinaron que la cadena de farmacias Cruz Azul sí tiene muy surtidas sus perchas, tan solo un 3% opinaron lo contrario. Lo que se entiende que la empresa está muy pendiente de brindar a sus clientes una gama de alternativas en productos de bazar y fármacos.

## 20.- ¿Los estados financieros son revisados? farmacias cruz azul de la ciudad de Babahoyo

Para conocer la situación actual de la gestión administrativa – financiera que se ejecuta en la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo se decidió aplicar una entrevista al gerente administrativo, previo a ella se

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Izquierda

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Color de fuente: Texto 1

Con formato: Título 1, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Justificado, Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

diseñó un cuestionario que permitió obtener la siguiente información que es de gran importancia para el desarrollo de la investigación.

Pregunta	Respuesta	Análisis
¿Cómo se desarrollan las actividades en la farmacia?	<p>Dentro de las actividades se destacan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención especial a los clientes en todo sentido</li> <li>• Control de medicamentos (vencimiento)</li> <li>• Capacitación al personal, en desarrollo el talento humano</li> <li>• Estricto cumplimiento de las disposiciones de la dirección de salud</li> <li>• Recaudación de la cartera vencida</li> <li>• Modernización en los servicios</li> </ul>	<p>Las actividades mencionadas se desarrollan con normalidad, para el administrador se destacan seis las que necesitan más control y dirección.</p>
¿Cómo se maneja los créditos que actualmente entrega a los clientes la Cadena de Farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo?	<p>Se maneja de acuerdo a las políticas internas establecidas de la farmacia que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante un documento financiero firmado.</li> <li>• Plazo del pago establecido.</li> <li>• Castigos por retraso.</li> </ul>	<p>Existen políticas de crédito en la empresa muy clara, pero no se cumplen a cabalidad por que los dueños intervienen mucho y quebrantan las políticas.</p>
¿Qué opinión tiene usted de las gestiones realizadas por el recaudador respecto de la cartera vencida?	<p>No estoy conforme con las gestiones que realiza, es necesario contratar una persona competitiva que cumpla de forma eficiente con las funciones designadas.</p>	<p>Existe un problema con la recaudación de cartera vencida, por lo que el administrador no se siente satisfecho con el trabajo realizado.</p>
¿Considera usted que se debe mejorar el sistema de gestión administrativa - financiera que lleva la empresa?	<p>Si es necesario por los inconvenientes que se han venido presentando, principalmente en las cuentas por cobrar, sin embargo cabe señalar que el recaudador de la Farmacia Cruz Azul no realiza un trabajo eficiente para la recuperación de la cartera vencida, con las mejoras a realizarse en la gestión antes mencionada se espera encontrar una normativa para una recaudación significativa, la misma que dé resultados positivos para la farmacia.</p>	<p>La opinión del administrador es que necesita cambios debido a que no ven resultados favorables en la gestión administrativa.</p>
¿Cuáles son las funciones en el área contable?	<p>En este departamento existen dos auxiliares contables las cuales efectúan sus funciones con responsabilidad y bajo la supervisión del Contador.</p> <p>a) Registro de facturación en ventas b) Registro de facturación por compras c) Registro de retenciones a los proveedores</p>	<p>Las funciones de contabilidad se desarrollan muy bien, a tiempo y</p>

- Con formato: Español (Ecuador)
- Tabla con formato
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato: Interlineado: sencillo
- Con formato
- Con formato: Fuente: 9 pto, Español (Ecuador)
- Con formato
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato: Interlineado: sencillo, Sin viñetas ni numeración
- Con formato
- Con formato: Fuente: 9 pto, Español (Ecuador)
- Con formato
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato
- Con formato: Fuente: 9 pto, Español (Ecuador)
- Con formato: Interlineado: sencillo
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato: Interlineado: sencillo, Sin viñetas ni numeración
- Con formato
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato
- Con formato: Fuente: 9 pto, Español (Ecuador)
- Con formato
- Con formato: Interlineado: sencillo, Sin viñetas ni numeración
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato: Interlineado: sencillo
- Con formato: Interlineado: sencillo
- Con formato: Fuente: 9 pto, Español (Ecuador)
- Con formato: Interlineado: sencillo, Sin viñetas ni numeración
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato: Interlineado: sencillo
- Con formato: Fuente: 9 pto
- Con formato: Fuente: 9 pto, Español (Ecuador)
- Con formato: Interlineado: sencillo
- Con formato

	d) Registro de cuentas por cobrar a clientes e) Elaboración de roles f) Declaraciones SRI g) Comprobantes de pago para el IEES	efectivamente lo que representa una fortaleza para la empresa.
¿Considera que las políticas establecidas por la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo son las adecuadas para el manejo de los créditos?	Considero que más de la mitad de las políticas establecidas no funcionan debido a que no se hacen cumplir, es así que la recaudación de los créditos vencidos no se realiza con éxito en la mayoría de los casos.	A pesar de que las políticas de crédito están establecidas, hay problemas al momento de ejecutarlas, porque los dueños intervienen mucho en los procesos que están involucrados.
¿Cuáles son los inconvenientes contables que se originan por la falta de cumplimiento en los créditos?	La falta del cumplimiento en los créditos que otorga la farmacia a sus clientes refleja en: • En el balance general • En la cartera vencida • Se convierten en cuentas incobrables por su vencimiento	Debido a la existencia de cartera vencida afectan los balances financieros de la empresa, que en un futuro no muy lejano afectará la liquidez en la empresa.
¿Considera usted que se debe mejorar el sistema de Gestión administrativa - financiera para las cuentas por cobrar?	Si porque permitiría la recuperación de la cartera vencida disminuyendo el índice de morosidad en la clientela. Los cambios que se piensan realizar facilitarían el control adecuado en las cuentas por cobrar estableciendo mecanismos de: • Organización • Control • Coordinación • Sistematización contable	Urgentemente se necesita mejorar la gestión administrativa en los procesos de otorgar crédito y recuperarlo, ya que existen inconvenientes por la intervención de los dueños.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Fuente: 9 pto, Español (Ecuador)

Con formato: Interlineado: sencillo, Sin viñetas ni numeración

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Fuente: 9 pto, Español (Ecuador)

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Interlineado: sencillo

Con formato: Interlineado: sencillo, Sin viñetas ni numeración

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Interlineado: sencillo

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Interlineado: sencillo

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Fuente: 9 pto, Español (Ecuador)

Con formato: Fuente: 9 pto, Español (Ecuador)

Con formato: Interlineado: sencillo, Sin viñetas ni numeración

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Interlineado: sencillo

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato: Justificado, Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Fuente: 12 pto, Español (Ecuador)

Con formato: Punto de tabulación: No en 13,17 cm

### 4.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La gestión administrativa es planificada para cada departamento, cuenta con un organigrama, visión misión, funciones, políticas, entre otros, de acuerdo a los resultados obtenidos se identificó que el personal administrativo no tiene mucho conocimiento sobre la estructura organizacional, lo que es un factor que hace menos competitiva la empresa. Al no conocer perfectamente las

funciones que debe desempeñar cada colaborador los resultados confirmaron que lo hacen deficientemente por lo que necesitan capacitación para mejorar el desempeño en sus funciones.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: 12 pto, Español (Ecuador)

En lo referente a las políticas, están establecidas correctamente, el inconveniente es que no se ejecutan como se debería por lo que están afectando los procedimientos y a largo plazo la rentabilidad. Los resultados indican que es necesario mejorar la gestión administrativa por los inconvenientes que se han venido presentando, principalmente en las cuentas por cobrar, lo referente a la asignación de créditos y los cobros, lo que permitiría la recuperación de la cartera vencida eficientemente disminuyendo el índice de morosidad en la clientela.

Con formato: Fuente: 12 pto, Español (Ecuador)

Con formato: Español (Ecuador)

Para el personal operativo no hay ningún inconveniente en el desempeño de sus actividades, a pesar de que no reciben capacitaciones continuas para prestar una mejor atención al cliente, tratan de hacer lo mejor posible ya que en sus manos está el crecimiento de la empresa en el mercado lo confirman los resultados ya que los clientes están satisfechos con la atención, los productos y el servicio prestado.

Con formato: Fuente: 12 pto

Con formato: Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto

Con formato: Fuente: 12 pto

En lo que respecta al clima laboral también se desempeña sin problema, todos los colaboradores se llevan muy bien y los clientes lo confirmaron. Los controles de documentos de permisos otorgados por el Ministerio de Salud están en regla.

Con formato: Fuente: 12 pto

Con formato: Español (Ecuador)

Las estrategias financieras que tienen, muestran que la políticas de cobro no son agresivas por lo que el índice de cartera vencida está elevándose cada vez más llegando a convertirse en cuentas incobrables, se muestran pequeños inconvenientes en las funciones del personal operativo ya que dejan acumular trabajo como ingreso de facturas, registro de medicina por vencer, entre otros retrasando un poco la actualización eficiente de los estados financieros, lo que se realizan correctamente al día. Los productos y

Con formato: Normal, Espacio Después: 0 pto, Sin viñetas ni numeración

Con formato: Español (España)

Con formato: Fuente: 12 pto

precios competitivos que tiene la empresa han hecho que se ubique en los primeros lugares en la mente del consumidor.

#### 4.4. CONCLUSIÓN PARCIAL

Mediante la aplicación de la encuesta dirigida al personal de la empresa Farmacia Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo se conoció que existen problemas en la ejecución de las políticas de crédito, esto es debido a que los dueños interfieren mucho en el cumplimiento correcto de las actividades de procesos como: asignación de créditos a los clientes y recuperación de cartera.

Se detectó que los empleados de la presente empresa no reciben una capacitación que les permita el desarrollo eficiente de sus actividades y funciones, resaltando de esta manera vulnerabilidad del personal.

#### **ULO V. CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDS**

**Con formato:** Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

**Con formato:** Fuente: 12 pto, Español (Ecuador)

**Con formato:** Justificado, Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

**Con formato:** Párrafo de lista, Justificado, Interlineado: 1,5 líneas, Esquema numerado + Nivel: 2 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 0 cm + Sangría: 1,27 cm

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita, Color de fuente: Texto 1

**Con formato:** Justificado, Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

**Con formato:** Justificado, Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

**Con formato:** Color de fuente: Fondo 1

**Con formato:** Título 1, Punto de tabulación: No en 13,17 cm

**Con formato:** Justificado, Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

---

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES GENERALES

### RECOMENDACIONES.

"Todo lo que se hace se puede medir, sólo si se mide, se puede controlar, sólo si se controla se puede dirigir y sólo si se dirige se puede mejorar"

Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo.

---

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Broadway, 18 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

Con formato: Fuente: Negrita

#### 5.1. CONCLUSIONES

La gestión administrativa – financiera utilizada por la cadena de farr Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo muestra deficiencia en algunos puntos como: políticas, funciones, capacitación continua, entre otros. En lo que respecta a las políticas de crédito, están definidas pero no son ejecutadas

Con formato: Fuente: 28 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

Con formato: Título 1, Punto de tabulación: No en 13,17 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Justificado, Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

---

con la agresividad que se debería, debido a que los créditos asignados son a personas muy allegadas o conocidas del dueño y su esposa y es allí donde se complica el cumplimiento de éxito de las políticas de crédito.

El personal administrativo no cumple con eficiencia sus funciones debido a que los dueños les asignan otras ocupaciones como prioridad por lo que descuidan sus funciones principales y esto da como resultado acumulación de trabajo que afecta a los demás procesos.

La empresa no se preocupa mucho por realizar capacitaciones continuas para el personal, lo que provoca que no estén actualizados, y la empresa sea más competitiva en el mercado de las farmacias, además de no crear en los colaboradores motivación por el mejor desempeño de sus labores diarias.

La empresa realiza el financiamiento con el Banco Guayaquil para abrir nuevas sucursales y compra de medicinas con una tasa de interés del 14% anual y 3 años plazo. El manejo del capital lo llevan directamente los dueños, el financiero y personal de contabilidad realizan sólo las funciones asignadas.

El recaudador realiza las llamadas y visitas establecidas en el cronograma de cobro, pero no logra recuperar la cartera vencida con éxito debido a que los clientes argumentan que ya hablaron con los dueños y ellos asignaron más días de crédito, a pesar de que la política exige realizar castigos por retraso de pago, no se cumplen.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Justificado, Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

---

Para que se cumplan las políticas de crédito con éxito los dueños no deberían intervenir en el cumplimiento de ellas. Así no habría inconvenientes en el control de la recuperación de cartera vencida.

Para que el recaudador realiza su trabajo con éxito los dueños deben comunicarle a sus amistades que se ejecutarán castigos al momento de existir retrasos en los pagos de la deuda establecida, por lo que deberán escoger sus fechas de pago a conciencia, así lograr disminuir los índices de morosidad de la clientela.

Cada colaborador debe cumplir sus funciones, y delegar a otro colaborador en caso que se le asigne otras funciones con prioridad para que los procesos no se retrasen o tengan inconvenientes por no realizarse a tiempo.

La empresa debe incorporar un programa de capacitación continua para el personal administrativo y operativo todo el año y así mantener su personal capacitado y motivado, lo que hará que la empresa eleve su nivel de competitividad.

La empresa debe realizar una especie de campaña interna sobre los conocimientos básicos de la empresa en lo que se refiere a la visión – misión, la estructura organizacional, los objetivos, metas, políticas y medir esos conocimientos con reconocimientos o incentivos económicos.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Justificado, Sangría: Izquierda: 0 cm, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

---

## CAPÍTULO VI. PROPUESTA ALTERNATIVA

# CAPÍTULO VI PROPUESTA ALTERNATIVA.

~~"Todo lo que se hace se puede medir, sólo si se mide, se puede controlar, sólo si se controla se puede dirigir y sólo si se dirige se puede mejorar" Un líder sabe qué se debe hacer. Un administrador~~

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Sangría: Izquierda: 0 cm, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1

### 3.8.1.

### 3.8.2.

En el campo farmacéutico las organizacionesempresas tienen que ir transformando sus ideales administrativos debido a los nuevos retos que presenta el entorno. Su importancia de tomar en cuenta que las organizacionesempresas no son estáticas, con frecuencia se adaptan a los cambios principalmente debido al ambiente externo.

Entonces se puede deducir que la planeación estratégica es un medio para intentar una transición ordenada hacia el futuro, además es integradora pues ella recurre a la totalidad de las funciones operacionales. Se considera que las estrategias proporcionan la orientación a todos los colaboradores hacia donde se encamina la organización y que es lo que necesita para tener el éxito.

Se debe tomar en cuenta que la planificación estratégica para los administradores y para la organización ha aumentado en los últimos años, los administradores encuentran que definiendo la misión de sus organizacionesempresas en términos específicos les es más fácil ilustrarles dirección y propósito y como consecuencia estos funcionan mejor y responden mejor a los cambios ambientales, también ayudara a adquirir un concepto claro de la organización, lo cual a su vez hace posible la formulación de planes y actividades que lleven hacia los objetivos organizacionales.

El manual de gestión debe conducir a planes, proyectos o iniciativas que sustenten la estrategia y asegure que todos los trabajadores de la empresa saben y entienden el porqué de los planes y la necesidad de lograrlos. El

**Con formato:** Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita

**Con formato:** Sin viñetas ni numeración, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

**Con formato:** Espacio Después: 0 pto

**Con formato:** Párrafo de lista, Nivel 1, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Esquema numerado + Nivel: 2 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 3,81 cm + Sangría: 4,44 cm, Control de líneas viudas y huérfanas, No conservar con el siguiente, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

**Con formato:** Español (España)

**Con formato:** Espacio Después: 0 pto

tener las estrategias y funciones a desempeñar claramente definidas conduce a la concentración de recursos y de esfuerzos, evitando la dilatación y la acción por impulso.

Cuando existe más de un negocio, la estrategia para cada uno puede ser distinta e igualmente, en un mismo negocio, la estrategia puede ser distinta para cada segmento de mercado. El manual de gestión es un instrumento de planificación que, partiendo de la realidad, mediante la participación, la colaboración y el compromiso de todos los actores interesados, diseña unos objetivos clave que, ejecutados en los plazos previstos, consigan alcanzar las medidas de calidad de vida deseadas por las personas.

La elaboración del manual de gestión contribuirá a mejorar la eficiencia y efectividad en los procesos administrativos con el fin de contar con esta herramienta idónea al momento de tomar decisiones, beneficiando a todos los trabajadores de la institución y sobre todo a tener una dirección en todos los procesos.

Es importante mencionar que la planeación estratégica debe ser desarrollada para lograr los objetivos estratégicos, lo que implica definir y priorizar los problemas de la empresa a resolverlos, plantear soluciones, determinar responsables para realizarlos, asignar recursos necesarios para llevarlos a cabo y establecer la forma y prioridad para medir los avances.

Sin manual, los administradores no pueden saber cómo organizar a la gente, las funciones a desempeñar y recursos; puede que no tengan ni siquiera la idea clara de qué es lo que necesitan organizar. Sin un manual, no pueden dirigir con confianza o esperar que otros los sigan.

Y sin un plan, los administradores y sus seguidores tienen muy pocas probabilidades de lograr sus metas o de saber cuándo y dónde se están desviando de su camino.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

En esencia la creación del manual de gestión, tiene como finalidad adaptar a todo el personal administrativo a un nuevo sistema de direccionamiento, el cual les permitirá desarrollar las actividades en equipo y de forma coordinada, enfocados hacia un mismo fin, de esta forma la Farmacia ~~Cruz Azul~~ **Cruz Azul** podrá incursionar en nuevos mercados, con la finalidad de garantizar la estabilidad del cliente y la estabilidad de farmacia en el mercado.

La aplicación de este proceso, permitirá alcanzar el éxito futuro, que será logrado mediante la estructuración de los objetivos estratégicos y corporativos antes mencionados, los cuales permitirán ejecutar mejores alternativas y propuestas que beneficien a la Farmacia.

### 3.8.3.6.3. FUNDAMENTACIÓN teórica

Con formato: Nivel 1, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Esquema numerado + Nivel: 2 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 3,81 cm + Sangría: 4,44 cm, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita

Los procesos administrativos son una serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo, por lo que se puede decir que el personal administrativo nunca debe actuar arbitrariamente al contrario debe seguir los lineamientos del proceso asignado para alcanzar el éxito en cada uno.

Toda empresa debe contar con una estructura organizacional por la cantidad de colaboradores que manejan, los procesos y procedimientos que hacen que la empresa funcione, cada día será más especializa y formal debido a diferentes factores como: tamaño, oferta, demanda, leyes gubernamentales y más.

Clavijo (2009, pg.46), manifiesta: "La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados.

entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados”.

Catacora (2007, pg. 83) establece: “La estructura administrativa es el “sistema de relaciones formales que se establecen en el interior de una organización/empresa para que ésta alcance sus objetivos de conservación, productivos y económicos”

Se considera la estructura administrativa al grupo de personas que realizan tareas funcionales direccionadas hacia una misma meta, con la ayuda de recursos y elementos siguiendo un esquema o modelo que permiten a la empresa alcanzar los objetivos propuestos.

Ley de producción, importación, comercialización y expendio de medicamentos genéricos de uso humano (Codificación No. 2005-019), del 17 de noviembre de 2005.

Acorde al Art. 1, de esta ley, el Estado promoverá la producción, importación, comercialización y expendio de genéricos de uso humano en el país. Bajo el nombre de genérico se entienden aquellos que se registran y comercializan con el DCI del principio activo, propuesta por la OMS.

## 6.4. OBJETIVOS

### 6.4.1. Objetivo General

#### 3.8.4.1.

Desarrollar-Diseñar un manual de gestión que permita mejorar la rentabilidad de la cadena de farmacias ~~CRUZ AZUL~~ CRUZ AZUL de la ciudad de Babahoyo.

### 6.4.2. Objetivos Especificos

#### 3.8.4.2.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Punto de tabulación: 2,23 cm, Izquierda

Con formato: Nivel 1, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Esquema numerado + Nivel: 3 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 3,81 cm + Sangría: 5,08 cm, Punto de tabulación: 1,25 cm, Izquierda + No en 1,5 cm

Con formato: Sin viñetas ni numeración, Punto de tabulación: 1,25 cm, Izquierda + No en 1,5 cm

Con formato: Espacio Después: 0 pto

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita

Con formato: Nivel 1, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Esquema numerado + Nivel: 3 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 3,81 cm + Sangría: 5,08 cm, Punto de tabulación: 1,25 cm, Izquierda + No en 1,5 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita

Con formato: Nivel 1, Sin viñetas ni numeración, Punto de tabulación: 1,25 cm, Izquierda + No en 1,5 cm

- Establecer estrategias de gestión financiera que mejoren la rentabilidad de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo.
- Identificar los factores que inciden en la rentabilidad económica
- Desarrollar un plan financiero que le permita mejorar la rentabilidad de la empresa.
- Realizar la estructura organizacional mediante el diseño de una cadena de valor la cual permita identificar con efectividad los procesos departamentales, con la finalidad de formalizar adecuadamente los niveles de jerarquización.
- Diseñar-Desarrollar un programa de incentivos mediante objetivos planteados para motivar el desempeño del personal que integra la empresa.

La importancia de la gestión administrativa - financiera radica en la coordinación de los recursos disponibles, con los que se planifica, organiza, direcciona y controla la actividades que realiza el personal administrativo para el cumplimiento de los procesos y procedimientos que tiene cada departamento, además de adquirir créditos para financiar proyectos que permitirán alcanzar metas propuestas por la empresa.

Las empresas necesitan a la gestión administrativa - financiera ya que es un conjunto de reglas y normas que permiten convertir lo planificado en realidad, al controlar correctamente los procesos y procedimientos, principalmente los contables, la empresa está en capacidad de tomar decisiones acertadas que llevarán a la organización al cumplimiento de los objetivos establecidos por los planes estratégicos de cada departamento.

## **6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

### **3.8.5-**

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Sangría: Izquierda: 1,27 cm, Sin viñetas ni numeración

Con formato: Nivel 1, Sangría: Izquierda: 1,27 cm, Sin viñetas ni numeración

Con formato: Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Nivel 1, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Esquema numerado + Nivel: 2 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 3,81 cm + Sangría: 4,44 cm, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

Con formato: Sin viñetas ni numeración

---

La propuesta está dirigida a los administrativos, personal y clientes de la cadena de farmacias ~~CRUZ AZUL~~ CRUZ AZUL de la ciudad de Babahoyo, Provincia de los Ríos.

Las farmacias son establecimientos ~~en los cuales se vende~~ comercializan diferentes tipos de productos relacionados con la salud, ~~especialmente medicinas~~ bazar y despensa, es uno de los tipos de negocios más necesarios con los que debe contar un barrio ya que allí es el único negocio donde se pueden conseguir medicamentos farmacológicos de gran importancia para la cura de determinadas enfermedades.

#### **6.7. FACTIBILIDAD**

El manual de gestión propuesto por el investigador en la investigación es totalmente factible ya que existe la disposición de los dueños de implementarlo para mejorar la gestión administrativa – financiera que se maneja actualmente, además la necesidad de planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos, procedimientos y funciones que realizan los colaboradores de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo hacen que sea la herramienta indicada para convertir la empresa en la número uno de la industria farmacéutica.

La responsabilidad que tiene la cadena de farmacias con la sociedad es tanta que obliga a la empresa contar con instrumentos administrativos que velen por el excelente servicio, contar con productos de calidad y para ello debe estar en constante actualización de sus procesos y capacitando a sus colaboradores.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Párrafo de lista, Nivel 1, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Esquema numerado + Nivel: 2 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 3,81 cm + Sangría: 4,44 cm, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

Con formato: Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

## 6.8. PLAN DE TRABAJO

<u>Objetivos</u>	<u>Acciones</u>	<u>Metodología utilizada</u>	<u>Tiempo de ejecución</u>	<u>Responsables</u>	<u>Presupuesto</u>
<u>Establecer estrategias de gestión financiera de la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo.</u>	<u>Revisar las estrategias de gestión financiera utilizadas por la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo.</u>	<u>Recolección de información a través de los documentos financieros que maneja la empresa y documentos bibliográficos referentes al tema.</u>	<u>8 semanas</u>	<u>Financiero de la empresa. Autor de la tesis.</u>	<u>\$ 500.00</u>
<u>Identificar factores que inciden en la rentabilidad de la empresa</u>	<u>Analizar los ratios financieros que inciden en la rentabilidad.</u>	<u>Analizar indicadores de liquidez, nivel de endeudamiento, rotación de inventarios, rotación de cartera, rentabilidad.</u>	<u>3 semanas</u>	<u>Autor de tesis</u>	<u>\$ 280.00</u>
<u>Desarrollar Plan financiero</u>	<u>Diagnósticar la situación actual de la empresa. Revisar el pronóstico. Revisar fijación de metas. Revisar ejecución y control que se realiza en la empresa.</u>	<u>Recolección de información a través de documentación que posee la empresa.</u>	<u>10 semanas</u>	<u>Autor de tesis</u>	<u>\$ 655.00</u>
<u>Realizar Estructura Organizacional mediante una cadena de valor</u>	<u>Analizar organigrama actual, para luego desarrollar el nuevo a partir de la cadena de valor.</u>	<u>Revisión de documentación bibliográfica referentes al tema desarrollado.</u>	<u>12 semanas</u>	<u>Autor de tesis</u>	<u>\$ 775.00</u>
<u>Desarrollar programa de incentivos.</u>	<u>Analizar documentos financieros. Analizar promedios de ventas mensuales por empleado. Analizar desempeño laboral.</u>	<u>Revisión de documentación de la empresa, además de la utilización de la encuesta.</u>	<u>12 semanas</u>	<u>Autor de tesis</u>	<u>\$ 450.00</u>
<b>TOTAL</b>					<b><u>\$ 2.660.00</u></b>

**Con formato:** Párrafo de lista, Nivel 1, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Esquema numerado + Nivel: 2 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 3,81 cm + Sangría: 4,44 cm, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

**Tabla con formato**

**Con formato:** Fuente: 9 pts

**Con formato:** Justificado

**Con formato:** Justificado

**Con formato:** Fuente: 9 pts

**Con formato:** Justificado

**Con formato:** Fuente: 9 pts

**Con formato:** Fuente: 9 pts

**Con formato:** Justificado

**Con formato:** Justificado

**Con formato:** Fuente: 9 pts

**Con formato:** Fuente: 9 pts

**Con formato:** Justificado

**Con formato:** Fuente: 9 pts

**Con formato:** Fuente: 9 pts

**Con formato:** Párrafo de lista, Nivel 1, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

**Con formato:** Punto de tabulación: 5,19 cm, Izquierda + No en 0,75 cm

El manual de gestión estratégica permite conocer la situación actual de las cuentas por cobrar en los estados financieros y en base a ello más los resultados obtenidos en la investigación se tomaron correctivos en los procesos de asignación de créditos y recuperación de cartera.

**Con formato:** Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

**Con formato:** Izquierda: 4 cm, Derecha: 2,5 cm, Arriba: 3 cm, Abajo: 3 cm

El principal factor que preocupa a la empresa es el riesgo que corre al asignar crédito al cliente equivocado, por lo que el colaborador encargado de dicha tarea debe analizar varios factores que harán que el cliente sea idóneo para otorgarle un crédito como: capacidad de pago, estabilidad laboral, documento o bienes que respalden la deuda. Al realizar eficientemente el proceso de asignación de crédito el colaborador está protegiendo la solvencia y liquidez de la empresa.

Se puede calcular el nivel de confianza a través de la siguiente fórmula:

**Con formato:** Fuente: Sin Negrita

**Con formato:** Fuente: Sin Negrita

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial

**Con formato:** Párrafo de lista, Centrado, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

$$\begin{array}{l} \text{NIVEL DE CONFIANZA=} \quad \frac{\text{CT}}{\text{PT}} \\ \\ \text{CT=Calificación total} \\ \text{PT= Ponderación total} \\ \\ \text{NIVEL DE CONFIANZA=} \quad \frac{14}{16} = 0,88 \\ \\ \text{NIVEL DE CONFIANZA=} \quad 88\% \end{array}$$

Al aplicar la fórmula se pudo notar que el nivel de confianza es alto, lo que significa que si se puede recuperar la cartera.

**Con formato:** Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

Factores que inciden en la rentabilidad de la empresa. Los indicadores de liquidez que se presentan a continuación muestran la situación actual de la empresa:

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \text{Relación Corriente} = \frac{\$167.097,94}{\$ 99.519.16} = \$ 1,68$$

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

El resultado de la fórmula es que por cada dólar que la empresa debe, tiene para respaldarlo con \$ 1,68.

El siguiente indicador es conocida como prueba ácida, esta indica la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus deudas.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente - Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente - Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} = \$ 0.46$$

Con formato: Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

El resultado de la fórmula indica que por cada dólar que la empresa debe a terceros tiene para cubrir la deuda \$0,46.

A continuación se analizará la rotación del inventario con la fórmula:

$$\text{Rotación Inventario} = \frac{\text{Costo ventas}}{\text{Inventario}}$$

$$\text{Rotación Inventario} = \frac{\$ 472.560,93}{\$ 174.368,16}$$

Rotación Inventario = 2.71 veces

El resultado de la fórmula muestra que el inventario rota 2.71 veces en el semestre.

El siguiente indicador muestra el porcentaje de endeudamiento de sus activos totales.

$$\text{Endeudamiento del Activo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Endeudamiento del Activo} = \frac{\$ 104.201,09 \times 100}{\$ 258.236,94}$$

Endeudamiento del Activo = 40%

El 40% de los activos totales de la empresa están financiados por terceros, mismo que pueden ser las entidades financieras. Lo que quiere de decir que el 60% restante le pertenece a los accionistas de la empresa.

Rotación de cartera:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\$ 512.378,8}{\$ 35.070,88}$$

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

$$\text{Rotación de Cartera} = \$ 14,61$$

De la rotación de cartera vencida, se convirtió en efectivo tan sólo 14,61.

Periodo de recuperación de cartera:

$$\text{Periodo Medio Cobranza} = \frac{365 \text{ Días}}{\text{Rotación de Cuentas Por Cobrar}}$$

$$\text{Periodo Medio Cobranza} = \frac{365 \text{ Días}}{14,61 \text{ veces}}$$

$$\text{Periodo Medio Cobranza} = 25 \text{ veces}$$

Por medio de esta fórmula se conoce que la empresa tarda 25 días en recuperar los créditos otorgados a los diferentes clientes que tiene la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo.

Indicador de rentabilidad:

$$\text{Rendimiento sobre activos} = \frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Activos Totales}}$$

$$= \frac{1.342,96 * 100}{258.236,94}$$

$$\text{Rendimiento sobre activos} =$$

$$= 0,52$$

$$\text{Rendimiento sobre activos} = \$ 0,52$$

Este indicador muestra que la empresa tiene \$ 0,0052 de utilidad sobre sus activos totales.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

$$\text{Rendimiento sobre Capital} = \frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rendimiento sobre Capital} = \frac{1.342,96 * 100}{154.035,85}$$

$$\text{Rendimiento sobre Capital} = \$ 0,009$$

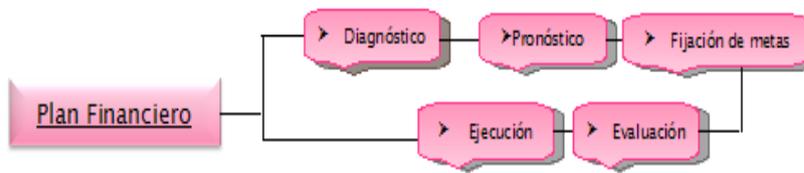
Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

El indicador de rentabilidad dice que por cada dólar que los accionistas invierten en la empresa obtiene una rentabilidad del 9%.

### Plan financiero



Con formato: Fuente: Negrita

El planeamiento financiero establece el modo por lo cual los objetivos financieros pueden ser logrados. Un plan financiero es, por lo tanto, una declaración de lo que debe ser hecho en el futuro. En una situación de incertidumbre, debe ser analizado con gran anticipación. El planeamiento financiero es una parte importante del trabajo del administrador. (Gitman, 1997).

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Párrafo de lista, Centrado, Interlineado: sencillo, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

**Balance General**  
**Farmacias CRUZ AZUL Babahoyo**  
**Al 30 de agosto 2014,**

<u>ACTIVOS</u>			
<b><u>CORRIENTE</u></b>			
<b>DISPONIBLE</b>			<b>10.349,44</b>
CAJA	1349,99		
BANCOS	8.999,45		
<b>EXIGIBLE</b>			<b>35.070,88</b>
CUENTAS POR COBRAR	35.070,88		
<b>REALIZABLE</b>			<b>121.677,62</b>
INV.MERCADERIAS	121.677,62		
<b>TOTAL DEL ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>167.097,94</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>			<b>113.705,77</b>
<b>NO DEPRECIABLE</b>			<b>12.000,00</b>
TERRENO	12.000,00		
<b>DEPRECIABLE</b>			<b>101.705,77</b>
EDIFICIOS	28.000,00		
VEHICULO	19.800,00		
MUEBLES Y ENSERES	2.999,61		
EQUIPO DE OFICINA	3.749,00		
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	39.141,68		
PROGRAMA DE COMPUTACIÓN	8.015,48		
<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA</b>			<b>22.566,77</b>
DEPR. ACUM. EDIFICIO	1.400,00		
DEPR. ACUM. MUEBLES Y ENSERES	299,96		
DEPR. ACUM. EQUIPO DE OFICINA	374,90		
DEPR. EQUIPO COMPUTACIÓN	20.491,91		
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>		<b>91.139,00</b>	<b>91.139,00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>			<b>258.236,94</b>

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

---

<b><u>PASIVOS</u></b>		
<b>PASIVOS A CORTO PLAZO</b>		
<b>PROVEEDORES</b>		<b>96.515,47</b>
CTAS POR PAGAR PROVEEDORES	96.515,47	
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>		<b>4.681,93</b>
PRÉSTAMO BANCO INTERNACIONAL	4.681,93	
<b>PROV. SOCIALES POR PAGAR</b>		<b>1.981,33</b>
DÉCIMO TERCERO	396,27	
DÉCIMO CUARTO	1.585,06	
<b>OBLIGACIÓN IESS POR PAGAR</b>		<b>1.022,36</b>
APORTE PATRONAL 12,15%	577,75	
APORTE PERSONAL 9,35%	444,61	
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>104.201,09</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
CAPITAL SOCIAL		154.035,85
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>258.236,94</b>

---

**Estado de Resultados**  
**Farmacias CRUZ AZUL Babahoyo**  
**Del 1 de enero al 30 de agosto 2014**

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

6	<b>EGRESOS</b>		46.165,440	46.165,44
6.1	OPERACIONALES			
6.1.05	GASTOS ADMINISTRATIVOS		29.369,48	
6.1.05.05	Sueldos	26.365,86		
6.1.05.15.025	FONDOS DE RESERVA			
6.1.05.15.030	Décimo Tercero	396,27		
6.1.05.15.035	Décimo Cuarto	1.585,06		
6.1.05.15.045	Vacaciones			
6.1.05.15.050	12.15% Aporte Patronal	1.022,29		
6.1.05.28	Honorarios Profesionales		1.285,82	
6.1.05.28,001	Honorarios Profesionales	1.285,82		
CUENTA				
4.	INGRESOS			
4.1	OPERACIONES			
4.1.10	VENTAS		512.378,80	
4.1.10.10	VENTAS TARIFA 0	369.669,53		
4.1.10.20	VENTAS TARIFA 12	142.709,27		
	VENTAS NETAS		512.378,80	
5.1	COSTOS DE VENTAS		472.560,930	
5.1.1.01.001	Costos de Ventas Netas	146.245,31		
5.1.1.01.004	desct en ventas(-)	1.437,60		
5.1.1.01.007	Costo de ventas tarifa 0	327.753,22		
1.3.05.01	Inv.inicial Mercaderias(+)	166.677,63		
	Inv.final Mercaderias(-)	174.368,16		
	<b>TOTAL COSTO DE VENTAS</b>		<b>464.870,400</b>	<b>464.870,40</b>

6.1.05.42	DEPRECIACIONES		9.166,84
6.1.05.42.010	Dep. Muebles y Enseres	299,96	
6.1.058.42.015	Dep. Equipo de Oficina	374,90	
6.1.05.42.210	Dep. Equipo de Computación	8.491,98	
6.1.05.48	SUMINISTRO PAPELERIA Y OTROS		1.620,76
6.1.05.48.005	Suministro útiles de oficina	1.620,76	
6.1.05.54	IMPUESTOS		1.288,180
6.1.05.54.005	Imp. Municipal	210,33	
	Patente Municipal	1.077,85	
6.1.10	GASTOS DE VENTAS		3.434,360
6.1.10.33	Arriendo local	3.181,38	
6.1.10.74	IVA que se carga al gasto	252,98	
	TOTAL COSTOS Y GASTOS		511.035,840
	UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO/09		1.342,960

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Al analizar los resultados obtenidos de los indicadores financieros se puede apreciar la situación que se encuentra la empresa, como: que cuenta con una liquidez controlada, la cual permite cubrir los créditos otorgados y hasta el momento existe un porcentaje bajo en el mismo, pero hay que cuidar que el porcentaje de cartera no se comprometa más. Respecto a la rotación de inventario es un poco preocupante ya que se obtuvo el 2,71 de rotación semestral lo que indica que está bajo.

Con formato: Párrafo de lista, Punto de tabulación: 0,75 cm, Izquierda

Lo que respecta a la cartera de crédito hay que tomar acciones preventivas porque se muestra un crecimiento en la misma lo que puede poner en riesgo la situación financiera de la empresa, es decir la liquidez que posee. Según el indicador de endeudamiento la empresa sólo tiene el 40% de activos en riesgo, mientras que cuenta todavía con el 60% de activos para respaldar nuevas deudas. La rentabilidad ya se está viendo afectada por que no se han hecho nuevas inversiones y se están otorgando muchos créditos los que se están demorando en recuperar 25 días.

### Estructura organizacional mediante el diseño de una cadena de valor

Con formato: Normal, Sin viñetas ni numeración

Con formato: Fuente: 12 pto, Español (Ecuador)

Con formato: Fuente: 12 pto, Negrita, Color de fuente: Texto 1, Español (Ecuador)

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: 12 pto, Color de fuente: Texto 1

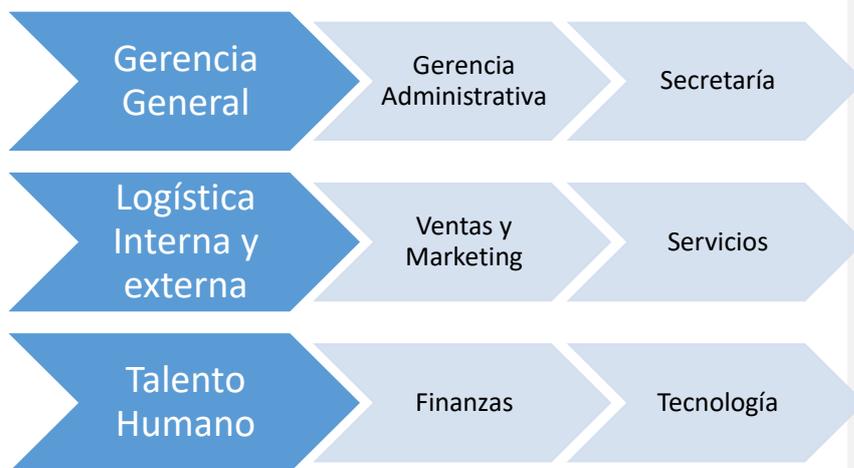
Luego de realizada la investigación se conoce que la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo no posee un manual de capacitación, formación e incentivos para sus colaboradores, lo que está provocando que

la empresa cuente con personal que no aporta con ideas frescas, innovación en campañas publicitarias, entre otros.

Toda empresa debe contar con este instrumento administrativo ya que permite detectar oportunidades para incrementar las ventas en cada sucursal, además de potencializar sus recursos tanto humanos como tecnológicos, la gran responsabilidad que tiene la empresa de preservar la salud de sus clientes obliga a contar con personal altamente capacitado en la industria farmacéutica, así como en la excelente prestación del servicio de atención al cliente, creando un ambiente laboral muy agradable para sus clientes.

#### **Cadena de Valor para la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo.**

**Gráfico 24.** Cadena de Valor para la cadena de farmacias Cruz Azul



Fuente: Investigación de campo,  
Elaborado por: El Autor.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Título 1, Izquierda, Punto de tabulación: No en 13,17 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 9 pto

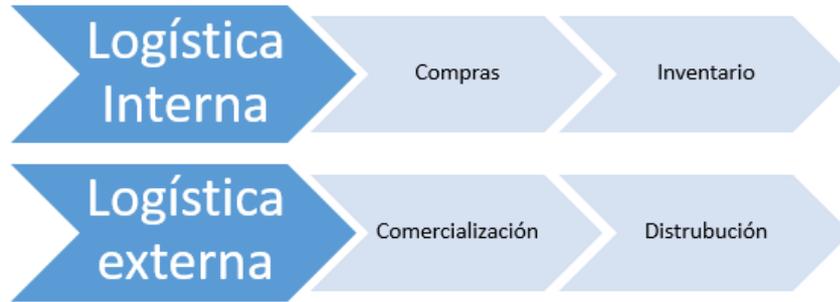
Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: sencillo

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 9 pto

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 9 pto

Con formato: Fuente: 12 pto

**Gráfico 25.** Cadena de Valor Logística Interna y Externa



Fuente: Investigación de campo.  
Elaborado por: El Autor.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Título 1, Izquierda, Punto de tabulación: No en 13,17 cm

**Gráfico 26.** Cadena de Valor Ventas y Marketing



Fuente: Investigación de campo.  
Elaborado por: El Autor.

Con formato: Título 1, Izquierda, Interlineado: sencillo, Punto de tabulación: No en 13,17 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

**Gráfico 27.** Cadena de Valor Servicios



Fuente: Investigación de campo.  
Elaborado por: El Autor.

Con formato: Fuente: 12 pto

Con formato: Título 1, Izquierda, Interlineado: sencillo, Punto de tabulación: No en 13,17 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

**Gráfico 28.** Cadena de Valor Talento Humano



Fuente: Investigación de campo.

Con formato: Título 1, Izquierda, Interlineado: sencillo, Punto de tabulación: No en 13,17 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Elaborado por: El Autor.

**Gráfico 29. Cadena de Valor Finanzas**



Fuente: Investigación de campo.  
Elaborado por: El Autor.

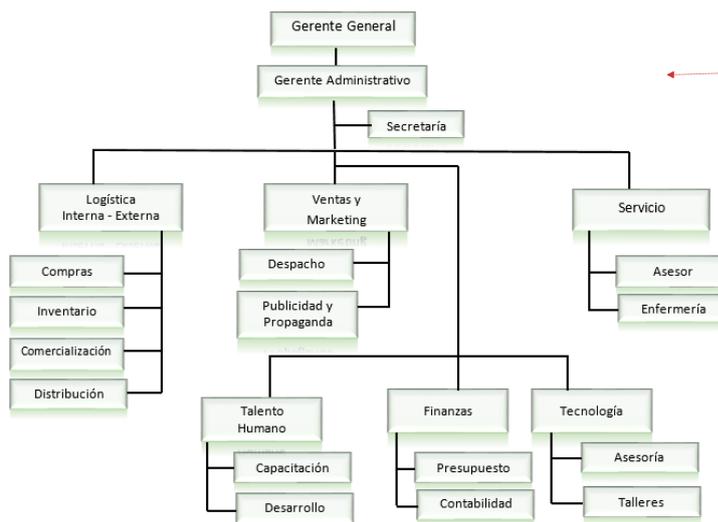
**Gráfico 30. Cadena de Valor Tecnología**



Fuente: Investigación de campo.  
Elaborado por: El Autor.

**Estructura Organizacional para la cadena de Farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo.**

**Gráfico 31. Organigrama para la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo.**



Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: 12 pto

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Título 1, Izquierda, Interlineado: sencillo, Punto de tabulación: No en 13,17 cm

Con formato: Título 1, Izquierda, Interlineado: sencillo, Punto de tabulación: No en 13,17 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Izquierda, Espacio Después: 8 pto, Interlineado: Múltiple 1,2 lín., Punto de tabulación: No en 13,17 cm

Con formato: Fuente: Negrita, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Punto de tabulación: No en 13,17 cm

Con formato: Título 1, Izquierda, Punto de tabulación: No en 13,17 cm

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Punto de tabulación: No en 13,17 cm

---

Fuente: Investigación de campo.  
Elaborado por: El Autor.

La cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo presenta un organigrama de tipo vertical lo que significa que todas las decisiones que necesite cada departamento para ejecutar las actividades planificadas serán tomadas por la gerencia general, que guiará a la empresa por el camino del éxito empresarial en la industria farmacéutica.

### **Funciones que debe cumplir cada departamento**

**Gerente General** es el encargado de la gestión de los recursos que posee la empresa, siendo estos: humanos, económicos, tecnológicos, logísticos, materiales entre otros, además de direccionar y controlar la formación del talento humano. Tiene bajo su supervisión al gerente administrativo y al financiero. El horario que debe cumplir el desde la 08:00 am hasta las 18:00 pm de lunes a sábado. Debe tener conocimientos sobre gerencia empresarial, planificación estratégica, administración, gestión de talento humano, canales de comunicación y normas de reclutamiento. La función principal que debe desempeñar es: Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la empresa.

**Gerente Administrativo** es el encargado de planificar, dirigir, coordinar y administrar cada procedimiento para desarrollo normal de la empresa bajo las directrices del gerente general. Debe cumplir el mismo horario, tener conocimientos en administración, talento humano, manual de funciones, gerencia de proyectos, estrategias de comercialización y Merchandising. Su función principal es: Dirigir, ejecutar y controlar las funciones y actividades a desarrollarse el área administrativa de la empresa.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Punto de tabulación: No en 13,17 cm

Con formato: Color de fuente: Texto 1

Con formato: Color de fuente: Texto 1

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

---

**Secretaria** es la encargada de apoyar incondicionalmente con las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, su horario es el mismo, debe tener conocimientos de administración de empresas, manejo de personal, finanzas, contabilidad y legislación laboral. Su función principal recibir e informar asuntos correspondientes a procesos y procedimientos de cada departamento de la empresa.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Sin Negrita

**Jefe de Logística** interno y externo es el encargado del cuidado general de toda la mercadería, que esta adecuadamente almacenada, cuidar que no se maltrate o deteriore, además de entregar informes, y realizar las compras a tiempo, su horario es el mismo. Debe tener conocimientos en normas de control interno y externo, paquetes informáticos, documentación comercial, control de inventarios y formatos de redacción de informes. Su función principal es: Revisar el adecuado almacenaje de la mercadería en la bodega.

Con formato: Fuente: Negrita

**Jefe de Ventas y Marketing** es el encargo de planificar y dirigir las políticas de la empresa referente a promociones, precios, productos y distribución, además de diseñar estrategias a corto y mediano para llevar a la empresa a convertirse en el número uno del mercado farmacéutico, su horario es el mismo. Debe tener conocimientos en estrategias comerciales, canales de distribución, marketing y desarrollo de planes de negocio. Su función principal es diseñar, planificar, coordinar y controlar lanzamientos de campañas publicitarias.

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

**Jefe de Talento Humano** es el encargado de que se realicen correctamente las labores del talento humano lo que incluye reclutamiento, capacitación, motivación y evaluación del desempeño, además del perfecto cumplimiento de las políticas establecidas en la empresa, su horario es el mismo, debe tener conocimientos en: elaboración de planes y programas para recursos humanos, normas, reglamentos, leyes y seguridad ocupacional. Su principal función es coordinar las relaciones laborales en representación de la empresa.

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Jefe Financiero es el encargado de planear, organizar y controlar eficientemente a los recursos humanos, materiales y de servicio de la empresa, su horario es el mismo, debe tener conocimientos en administración de recursos humanos, contabilidad, finanzas, informática y elaboración e interpretación de estados financieros. Su principal función es llevar los registros contables derivados del presupuesto empresarial.

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: sencillo

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto

Con formato: Fuente: 11 pto

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: sencillo

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: sencillo

Con formato: Fuente: 9 pto, Sin Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 9 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (Ecuador)

Con formato: Fuente: 9 pto, Sin Negrita

Con formato: Fuente: 9 pto, Sin Negrita

Con formato: Fuente: 9 pto, Sin Negrita

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: sencillo

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: sencillo

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 9 pto, Color de fuente: Texto 1, Español (Ecuador)

Con formato: Fuente: 9 pto, Sin Negrita

Con formato: Centrado, Espacio Después: 0 pto, Interlineado: sencillo

Con formato

Con formato: Fuente: 9 pto, Sin Negrita

Con formato

Con formato: Fuente: 9 pto, Sin Negrita

Con formato: Fuente: 9 pto

Con formato

Con formato: Interlineado: sencillo

Con formato

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita

Con formato

Con formato

Jefe de desarrollo tecnológico es el encargado de mantener actualizado los sistemas informáticos que maneja la empresa, su horario es el mismo, debe tener conocimientos en sistemas operativos, ntics, diseño gráfico y comunicación. Su función principal es mantener el sistema óptimo y seguro para su correcto funcionamiento.

### Programa de incentivos

**Cuadro 25.** Programa de incentivos

<u>Actividad</u>	<u>Instrumento evaluador</u>	<u>Tiempo</u>	<u>Calificación</u>	<u>Reconocimiento</u>	<u>Costo</u>
<u>Cumplir con su horario de trabajo</u>	<u>Biométrico</u>	<u>Mes</u>	<u>100%</u>	<u>Un día de distracción con un acompañante a un complejo turístico</u>	<u>\$200</u>
<u>Metas en ventas</u>	<u>Computador</u>	<u>Mes</u>	<u>Mayor a \$8000</u>	<u>Bono en efectivo</u>	<u>5% sobre las ventas realizadas en el mes</u>
<u>Desempeño laboral</u>	<u>Pruebas de desempeño laboral</u>	<u>Trimestral</u>	<u>(80-100)%</u>	<u>Viaje para 2 personas a Colombia</u>	<u>\$1500</u>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: El Autor

## 6.9.IMPACTO

La propuesta genera el impacto directamente en el personal administrativo y operativo de la empresa ya que a través del manual de gestión conocerán perfectamente los procesos y procedimientos a cumplir cada área de la empresa, luego esto se verá reflejada en los clientes ya que a recibir un mejor servicio de atención al cliente se recuperan los perdidos, se mantendrán los actuales y vendrán nuevos, por lo que la rotación de inventarios será más alta, lo que dará como resultado estados financieros rentables, es decir que la rentabilidad ya no se estará afectada y la liquidez de la empresa volverá con fuerza.

**Con formato:** Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

## **6.10. EVALUACIÓN**

La evaluación del manual de gestión estará a cargo de los directivos de la empresa, la recuperación de cartera vencida, el aumento de la rentabilidad y liquidez de la empresa demostrarán que la cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo ha logrado cumplir las metas propuestas mediante el seguimiento del diagrama de flujo de procesos y procedimientos internos. Una vez realizado los cambios y de reunir la documentación necesaria se comunicará mediante reuniones a todo el personal que labora en la empresa los logros alcanzados por cada departamento y los beneficios obtenidos.

**Con formato:** Fuente: Sin Negrita

**Con formato:** Párrafo de lista, Nivel 1, Sangría: Izquierda: 0 cm, Primera línea: 0 cm, Interlineado: 1,5 líneas, Esquema numerado + Nivel: 2 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 3,81 cm + Sangría: 4,44 cm, Punto de tabulación: 0 cm, Izquierda + 0,75 cm, Izquierda + No en 13,17 cm

**Con formato:** Fuente: Sin Negrita

**Con formato:** Párrafo de lista, Interlineado: 1,5 líneas, Punto de tabulación: 0 cm, Izquierda + 0,75 cm, Izquierda + No en 13,17 cm

## **INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO**

### **Normativa documental de políticas de crédito**

Personal que interviene: Gerente General, Gerente Administrativo, Financiero y secretaria.

Documentos utilizados: Acta de crédito, facturas, cartilla de cobros e informe de gestión de cobro.

Formularios utilizados: Cronograma de cobro y hoja de gestión de cobro.

**Con formato:** Fuente: Sin Negrita

**Con formato:** Párrafo de lista, Izquierda, Punto de tabulación: No en 13,17 cm

**Con formato:** Párrafo de lista, Izquierda, Punto de tabulación: No en 13,17 cm

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Automático

**Con formato:** Interlineado: 1,5 líneas

---

## Normas

- 1.- Las cuentas por cobrar son todos los derechos adquiridos por la empresa una vez realizada la venta y firmada el acta de crédito.
- 2.- El Jefe financiero junto con la secretaria de gerencia administrativa son los encargados de elaborar los cronogramas de cobro, con las fechas establecidas por el cliente de acuerdo a su disponibilidad de pago.
- 3.- El gerente administrativo le comunicará al deudor que los pagos debe realizarlo en la caja de la sucursal que solicito el crédito, puede hacerlo en efectivo o con un cheque autorizado.
- 4.- Los pagos que se realizan con 10 días de retraso serán castigados con el 1% del pago establecido.
- 5.- El jefe financiero debe mantener actualizados los documentos referentes a las cuentas por cobrar.
- 6.- Si el cliente llega a la novena cuota impaga se hará legal el acta de crédito firmada por el cliente con consecuencias legales para él.
- 7.- El jefe financiero deberá mantener informado al departamento de contabilidad sobre la situación de los deudores a la empresa, para tomar correctivos.
- 8.- En caso de existir cheques devueltos el contador los incluirá en el sistema financiero para su gestión y control.
- 9.- El deudor es quién debe pagar la multa y la comisión establecida por el banco.

## Políticas

- 1.- El crédito es considerado una vez firmados los documentos.
- 2.- Los pagos se realizarán dentro de los 5 primeros días de cada mes, o los 5 últimos.
- 3.- Para solicitar aumento de deuda el cliente deberá solicitarlo por escrito al gerente general.
- 4.- El atraso consecutivo de tres cuotas tendrá como consecuencia la cancelación del crédito, de acuerdo al criterio emitido por el gerente general.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Negrita, Color de fuente: Automático

Con formato: Espacio Después: 0 pto, Interlineado: 1,5 líneas

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

5.- La cadena de farmacias Cruz Azul de la ciudad de Babahoyo se reserva el derecho de otorgar, limitar o cancelar créditos a sus clientes que los soliciten.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

- ABBOTT LABORATORIES. Hospital Pharmacy Management • Financial Management. Chicago, IL, 1979.
- BALLOU, R. (2013). Administración de la Cadena de Suministro. Pearson.
- BETANCOURT, José: (2006); Gestión Estratégica: 3ª Edición; editado por eumed.net; Pág.23.
- BLAKE, R. R. y MOUTON, J. S. Managerial Grid. Houston, TX, Gulf Publishing Co., 1979.
- BOLIVAR, J. (2007); Contabilidad Financiera y Contabilidad de Costos;2ª Edición; México; Pág. 105.
- BUCHELE, Robert B., the Management of Business, McGraw-Hill, 2006. 220p.
- CISNEROS, R. J. Budgeting Tips for the Hospital Pharmacist. Am J Hosp Pharm 30, 790-792, 1973.
- CEPEDA, Gustavo;(1997); "Investigación en Gestión Empresarial"; Bogotá; McGraw-Hill; Pág. 15.

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Automático

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Color de fuente: Texto 1, No revisar la ortografía ni la gramática

Con formato: Párrafo de lista, Izquierda

Con formato: Fuente: 12 pto, Español (Ecuador)

Con formato: Español (Ecuador)

Con formato: Fuente: 12 pto, Español (Ecuador)

Con formato: Español (Ecuador)

- COULTER, Robbins, RODRIGUEZ, Huerta, AMARU, VARELA, y JONES, Administración – Un empresario Competitivo, Segunda Edición, 2011. 105 p.
- CRÍBBM, J. J. Leadership: Strategies for Organizational Effectiveness. New York, American Management Association, 1981.
- CUESTA SANTOS Armando; Gestión de Talento Humano.
- CHAPMAN, S. N. (2006). Planificación y Control de la Producción. México: Pearson Educación.
- DE LA MORA, Maurice G., Fundamentos de la administración, 2010. 223.
- DESSLER Gary, VARELA Ricardo; Administración de Recursos Humanos
- DESS, Gregory G; (2003) Dirección Estratégica; México; Pág. 8
- DOLLY T. Blanca, Administración Organizacional, Segunda edición, 2007. 65p.
- DOLANTE, Fernando; (2001); Auditoría; 2ª Edición; México; F
- FILLEY, A. C. y HOUSE, R. J. Managerial Processes and Organizational Behavior. Glenview, IL, Scott, Foresman and Co, 1969.
- FOREHAND y VON Gilmer, Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, 2010. 14 p.
- GARCIA María, IBARRA Luis y CONTRERAS Cecilio, Diagnóstico del Clima Organizacional, Segunda Edición, 2007. 120 p.
- GARCÍA, O. L. (1999). Administración Financiera - Fundamentos y Aplicaciones.
- GIBB, C. A. "Leadership". In: Handbook of Social Psychology, Cambridge, MA, Addison-Wesley Publishing Co., 1954.
- HASSAN, W. E. Developing the Budget. In: Hospital Pharmacy. Philadelphia, Lea & Febiger, 166-173, 1980.
- HELLER, A. (1996). Una revisión de la Teoría de las necesidades. Barcelona: Paidós.
- KLARMAN, H. The Road to Cost-Effectiveness. Milbank Mem Fund Qly 60, 585, 1982.

- 
- KOONTZ, H. y CDonnell, C. Essential of Management. New York, McGraw-Hill Book Co., 1978.
  - KOONTZ, H. y O'Donnell, C. Principles of Management, an Analysis of Managerial Functions. New York, McGraw-Hill, Co., 1964.
  - KOTLER, P. (1992). Dirección de Marketing: Análisis, Planificación, gestión y control. McGraw-Hill.
  - KOTLER, P. (2009). Las 7 estrategias de marketing para el siglo 21. McGraw-Hill.
  - LARSON, L. N. Political Aspects of Budgeting in Hospitals. Am J Hosp Pharm 34, 387-389, 1977.
  - LAZARAS, H. L. The Budgeting Process. In: Handbook of Institutional Pharmacy Practice. Baltimore, MD, Williams and Wilkins, 124-128, 1979, 1979.
  - LIZCANO Álvarez, Jesús;(2005); Contabilidad Financiera;1ª  
Barcelona: EditorialGestión; Pág.188,
  - LEVY, S. y LOOMBA, N. P. Health Care Administration: A Managerial Perspective. Philadelphia, J. B. Lippincott, 1973.
  - MACHORRO, R. G. (26 de Marzo de 2007). Adquisiciones y abastecimientos. Obtenido de Blog Gerado Machorro: <http://adui-abas-uaz.blogspot.com/>
  - MANTILLA, Kathy; (2008); Planificación Estratégica; 1ª  
editorial uoc; Pág. 17.
  - MARTÍNEZ Rafael D.:(1992);Técnica Contable Gestión Administrativa;1ª Edición; Editorial Club Universitario; Imprenta Gamma; Bogota;Pág.62
  - MENDOZA C. Ruiz, M. Y Zrihen R. :(2000); Gestión Estratégica; 3ª Edición; editorial eumed.net; Pág.59
  - MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, .. (2005, pg. 1). Normas y Procedimientos Farmacia Comunitaria.
  - MORENO, Miguel;(1997); Estados Financieros; Bogotá; McGraw-Hill;  
Pág. 62.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Fuente: 12 pto

Con formato: Fuente: 12 pto, Español (Ecuador)

Con formato: Español (Ecuador)

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Color de fuente: Texto 1, No revisar la ortografía ni la gramática

Con formato: Párrafo de lista

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Color de fuente: Texto 1, No revisar la ortografía ni la gramática

Con formato: Párrafo de lista

- 
- MONTENEGRO, L. R. (Febrero de 2011). Repositorio Escuela Politécnica Nacional. Obtenido de Repositorio educación superior: [repositorio.educacionsuperior.gob.ec](http://repositorio.educacionsuperior.gob.ec)
  - MCGREGOR, D. The Human Side of Enterprise. New York, McGraw-Hill Book Co., 1960.
  - MCLAUGHLIN, C. P. CostBenefit and Cost-Effectiveness Analyses, in Cosí Benefit, Cosí Effectiveness and Other Decision-Making Techniques. B. Bloom y G. DeFViese, eds. New York, Biomedical information Corporation, 1983.
  - NEWSTROM, John W, Comportamiento del Talento Humano, Mc Graw-Hill, Segunda Edición, 2007. 142 p.
  - NOLD, E. G. Financial Management of Hospital Pharmacies. Hosp Pharm 40, 1339-1983, -1983.
  - OFFICE OF TECHNOLOGY ASSESSMENT. The Implications of Cost- Efectiveness Analysis of Medical Technology. Washington, DC, Office of Technology Assessment, Aug. 1980.
  - PONLATOWSKI, J. J. A Method of Substantiating the Projections for a Drug Budget. 100 Cur Con Hosp Pharm Mgmt Spring, 15-17, 1982.
  - POMA, P. F. (Marzo de 2010). Repositorio Digital Universidad de Ambato. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Técnica de Ambato: [http://repo.uta.edu.ec/simple-search? Query =Gesti% C3%B3n +log %C3%ADstica \(consultada el 05/06/2015:15:30\)](http://repo.uta.edu.ec/simple-search? Query =Gesti% C3%B3n +log %C3%ADstica (consultada el 05/06/2015:15:30))
  - REYES PONCE Agustín, Administración de Personal, Octava Edición, Editorial Limusa, México, 2009. pp. 6-210-230.
  - SALVAT. (1970). Diccionario Enciclopédico.
  - SÁNCHEZ, B. J. (2002, pg. 2). Análisis de Rentabilidad de la Empresa. 5campus.com.
  - SILVERMAN, H. M. Financial Fundamentals for the Hospital Pharmacist. Cur Con Hosp Pharm Mgmt Spring, 15-17, 1982.
  - SCHUPNIK, W. (2012). Rentabilidad y Productividad en Mercadeo. Libros de Luz.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Fuente: 12 pto

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Fuente: 12 pto

Con formato: Fuente: 12 pto, Español (Ecuador)

Código de campo cambiado

Con formato: Sangría: Izquierda: 1,27 cm, Sin viñetas ni numeración

- 
- SMITH, M. y BROWN, W. Handbook of Institutional Pharmacy Practice. Baltimore, Williams and Wilkins, 1979.
  - SMITH, W. F. Cost-Effectiveness and Cost-Benefit Analyses for Public Health Programs. In: Levy, S. y Loomba, N. P., and Health Care Administration: A Managerial Perspective. Philadelphia, J. B. Lippincott, 1973.
  - STONER, A. F. Management. Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall, Inc., 1982.
  - SUZUKI, N. y PELHAM, L. Cost-Benefit of Pharmacist Control of Monitoring of Cefazolin Prescribing. Am J Hosp Pharm 40, 1187, 1983?
  - TERRY, G. (1993). Principios de la administración. Buenos Aires: Trillas.
  - TORRES, Zacarías, Teoría General de la Administración, Editorial Patria, 1ª Edición, 2007. pp. 12-42
  - U.S. Dept. of Health, Education and Welfare. Guidelines for Analysis of Pharmaceutical Supply System Planning in Developing Countries, International Health Planning Methods Series. Rockville, MD, HEW, Public Health Services, 79- 50086, 1979.
  - U.S. Dept. of Health, Education and Welfare. Guidelines for Analysis of Pharmaceutical Supply System Planning in Developing Countries, International Health Planning Methods Series. Rockville, MD, HEW, Public Health Services, 79- 50084, 1979.
  - VENINGA, R. L. The Human Side of Health Administration. Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall, Inc., 1982.
  - VERA, G. U. (2007). Administración de la Cadena de Abastecimiento en Costa Rica. Rhombus ISSN 1659-1623, 88.
  - VERMOREL, J. (Junio de 2013). Control de Inventario (Definición e ideas claves). Obtenido de Lokad: [www.lokad.com](http://www.lokad.com)

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1

**CONSULTADA**

- LORING, Jaime; (2004); Gestión Financiera; Ediciones Deusto; España.
- PEREZ, José; (1997); Estrategia Gestión y Habilidades Directivas; Ediciones Díaz de Santos.
- SALLENAVE, Jean; (2002); Gerencia y Planificación Estratégica; Editorial Norma.
- CARBONELL, Jorge; Contabilidad. CFGM de Gestioné Administrativa; Editorial Club Universitario.
- DEL VAL PARDO, Isabel; (2005);Management Estratégj Edición.
- ARJONA, Miguel; (1999); Dirección Estratégica; Ediciones Díaz de Santos.
- STEPHEN, Robbins; (2002); Fundamentos Administración; 3ª Edición; Pearson Prentice; México.
- OSORIO, José; (2006); Gestión Financiera Empresarial; 3ª Edición.
- STRATEGOR, A; (2002) Estrategia, Estructura, Decisión, Identidad; Barcelona: Ed. Masson.
- HERNÁNDEZ, Maritza; (2001) El Control de Gestión Empresarial; Ed. del ISPJAE; La Habana.
- STONER, JAMES; (2003; Administración; 5ª Edición; JamesStoner; La Habana: Ed. ENPES.
- GUAJARDO, C. Gerardo;“Fundamentosde Contabilidad”; Ed. McGraw-Hill Interamericana S.A;Prisma Edición; México D.F.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Fuente: Sin Negrita, Español (Ecuador), No revisar la ortografía ni la gramática

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

Con formato: Normal

Con formato: Fuente: 12 pto, Negrita, Español (Ecuador)

## VIRTUAL

- Anónimo:“Gestión Financiera”, articulo en línea; (<http://www.monografias.com/trabajos65/gestion-financiera/gestion-financiera.shtml>); ( Consultada 03/05/2014; 20:31)
- Anónimo: “Dirección Estratégica”, articulo en línea;(<http://www.marketing-xxi.com/la-direccion-estrategica-16.htm>) ; (consultada el 05/06/2015;18:30)

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

- 
- Anónimo: "Planificación Estratégica"; artículo en línea:(<http://www.civicus.org/new/media/Planificacion%20strategica.pdf>); (consultada el 13/07/2015; 17:50)
  - Anónimo: Contabilidad Financiera ; artículo en línea: ([http://es.wikipedia.org/wiki/Contabilidad\\_financiera](http://es.wikipedia.org/wiki/Contabilidad_financiera)) ; (consultada el 25/07/2015; 18:20)
  - Anónimo: Manual Cuentas por Cobrar; artículo en línea: ([http://www.usb.ve/conocer/pdf/manuales/finanzas/cuentas\\_cobrar.pdf](http://www.usb.ve/conocer/pdf/manuales/finanzas/cuentas_cobrar.pdf)); (consultada 10/8/2015; 14:45).

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Código de campo cambiado

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Color de fuente: Texto 1

Código de campo cambiado

Con formato: Normal

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1

## ANEXOS

**Con formato:** Color de fuente: Fondo 1, Español (Ecuador)

**Con formato:** Título 1, Izquierda, Interlineado: sencillo, Ajustar espacio entre texto latino y asiático, Ajustar espacio entre texto asiático y números

**Con formato:** Color de fuente: Fondo 1

**Con formato:** Normal

**Con formato**

**Con formato:** Izquierda

— **Espacio**  
**para el**

**Con formato:** Fuente: 48 pto, Contorno de texto, Relleno de texto, Reflejos

**Con formato:** Normal, Izquierda, Punto de tabulación: 11,83 cm, Izquierda

**Con formato:** Normal

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Color de fuente: Texto 1

## CERTIFICADO URKUND

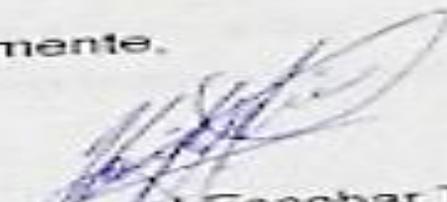
**Para:** Ing. Roque Vivas Moreira – Director de la Unidad de Posgrado UTEQ  
**De:** Mg. Harold Escobar Terán – Director de tesis  
**Asunto:** Informe de Dirección de Tesis de Maestría  
**Fecha:** 12/10/2015

Adjunto al presente, sírvase encontrar el documento final de la tesis titulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CADENA DE FARMACIAS CRUZ AZÚL DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERÍODO 2014- 2015. MANUAL DE GESTIÓN", elaborado por el Posgradista Ing. FÉLIX ADOLFO NAVIA MAYORGA, previo a la obtención del título de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, que fue realizado bajo mi dirección, el mismo que cumple con los componentes que exige el reglamento general de grados y títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala el nivel de originalidad de un 99% y de copia 1% del trabajo investigativo.

### URKUND

Document: TESIS\_FINAL\_PDF\_93880.pdf (D15626020)  
Submitted: 2015-10-10 13:35 (-05 00)  
Submitted by: Escobar Terán Harold (hesobar@uteq.edu.ec)  
Receiver: hesobar\_uteq@analysis.arkund.com  
Message: TESIS Show full message  
1% of this approx. 52 pages long document consists of text present in 1 source.

Atentamente,

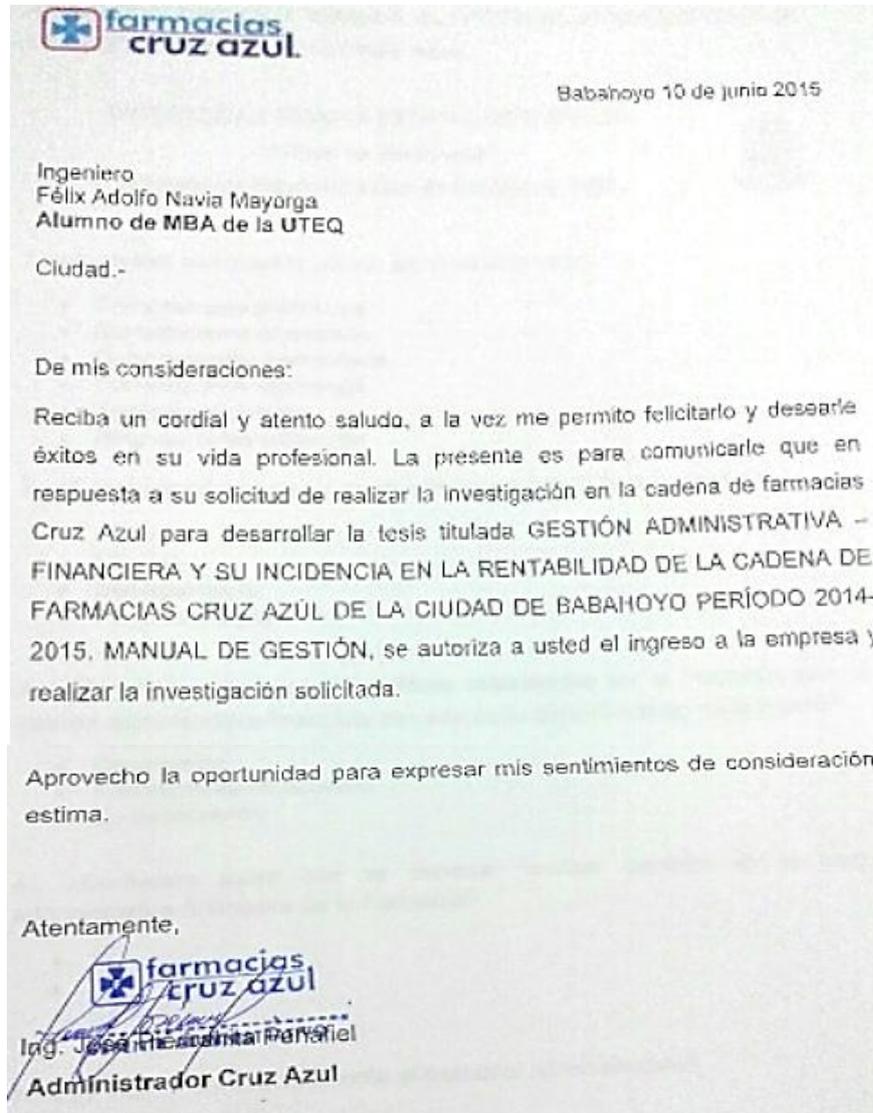
  
Mg. Sc. Harold Escobar Terán  
Director de Tesis

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda +  
No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 10 pto, Color  
de fuente: Texto 1

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda +  
No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita



Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 10 pto, Color  
de fuente: Texto 1

**ANEXO Nº 3: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CADENA DE FARMACIAS CRUZ AZUL.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**Unidad de Postgrado**

**Maestría en Administración de Empresas, MBA.**



**Con formato:** Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita

**1.- ¿considera usted qué la gestión administrativa está?**

- Correctamente planificada.
- Correctamente organizada.
- Correctamente direccionada.
- Correctamente controlada.
- Todas las anteriores.
- Ninguna de las anteriores.

**2.- ¿Cómo considera usted la gestión financiera actual de la Farmacia?**

- Eficiente.
- Efectiva.
- Desorganizada.
- Poco controlada.

**3.- ¿Considera usted qué las políticas establecidas por la Farmacia para la gestión administrativa-financiera son adecuada para el manejo de la misma?**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Parcialmente de acuerdo.
- En desacuerdo.

**4.- ¿Considera usted que se deberían realizar cambios en la gestión administrativa-financiera de la Farmacia?**

- Si.
- No.
- Talvez.

**5.- ¿Se capacita periódicamente al personal administrativo?**

- Si.
- No.

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Color de fuente: Texto 1

6.- ¿Cómo se desarrollan las actividades en la farmacia?

- Normalmente.
- Bajo presión.
- Eficaz y eficientemente.
- Relajada.

7.- ¿La Farmacia mide periódicamente el desempeño en sus funciones?

- Si.
- No.

8.- ¿Todo el personal realiza sus funciones regidos por el manual de funciones?

- No existe manual de funciones.
- Si.
- No.
- Más o menos.
- Empíricamente.

9.- ¿La cadena de farmacias Cruz Azul cuenta con todos los documentos que exige el Ministerio de Salud Pública?

- Si.
- No.

10.- ¿La documentación sobre la rotación del inventario se encuentra?

- Debidamente clasificada y ordenada.
- Debidamente separada.
- Archivada.
- Desorganizada.

11.- ¿Se lleva un control de medicina vencida?

- Si.
- No.

12.- ¿Cuál es la política para otorgar un crédito a un cliente?

- Solicitar datos completos del cliente.
- Verificar que los datos del cliente sean reales.
- Verificar la capacidad de pago.

- 
- Solicitar documento de respaldo por el crédito (cheques post-fechados, letra de cambio, etc.).
  - Todas las anteriores.

13.- ¿Cómo la Farmacia controla el pago de los créditos otorgados a los clientes?

- Con llamadas recordatorias de pago.
- Visitas del recaudador al hogar y trabajo del cliente.
- Hacer efectivo documentos firmados por el cliente a la fecha.
- Espera que el cliente se acerque a cancelar, la fecha pactada.

14.- ¿La recaudación de la cartera vencida se realiza?

- Dentro del tiempo establecido.
- Con 5 días de retraso.
- Cuando se necesita efectivo.
- Dos veces al mes.

15.- ¿Cómo califica la gestión realizada por el recaudador respecto a la cartera vencida?

- Excelente.
- Muy buena.
- Buena.
- Regular.

16.- ¿Cómo calificaría usted el proceso de cobranza?

- Organizado.
- Controlado.
- Confiable.
- Eficiente.
- Eficaz.
- Efectivo.

17.- ¿Los procesos de compra y venta de medicinas son?

- Planificados.
- Organizados.
- Direccionados.
- Controlados.
- Todas las anteriores.

18.- ¿El ingreso de facturas tanto de compra como de venta al sistema son realizadas?

- Diariamente.

**Con formato:** Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

**Con formato:** Fuente: (Predeterminada) Arial, Color de fuente: Texto 1

- 
- Cada semana.
  - Quincenalmente.
  - Cada fin de mes.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda +  
No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Color de  
fuente: Texto 1

19.- ¿Cree usted que rentabilidad de la Farmacia se ve afectada por?

- Otorgar muchos créditos.
- Cuentas incobrables.
- Recuperación tardía de cartera vencida.
- Mala gestión administrativa-financiera.
- Todas las anteriores.

20.- ¿Los estados financieros son revisados?

- Según la necesidad de los administrativos.
- Diariamente.
- semanalmente.
- Mensualmente.
- Anualmente.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Color de fuente: Texto 1

**ANEXO Nº 4: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA CADENA DE FARMACIAS CRUZ AZUL.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**Unidad de Postgrado**

**Maestría en Administración de Empresas, MBA.**



Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Negrita

**1.- ¿Cómo califica la atención brindada por el personal de la Farmacia?**

- Excelente.
- Muy Buena.
- Buena.
- Regular.
- Mala.

**2.- ¿Cómo calificaría usted la relación entre personal que labora en la Farmacia?**

- Excelente.
- Buena.
- Tensa.
- Regular.
- Pesada.

**3.- ¿Según su opinión la función que desempeña el personal de la farmacia es?**

- Correcta.
- Adecuada.
- Deficiente.
- Regular.

**4.- ¿El personal que labora en la farmacia le brinda toda la información solicitada por usted?**

- Si.
- No.
- En algunas ocasiones.
- Nunca.

5.- ¿Cómo calificaría usted los servicios prestados por la Farmacia Cruz Azul?

- Excelente.
- Muy Buena.
- Buena.
- Regular.

6.- ¿Considera que los precios de la Farmacia Cruz Azul en relación a otras Farmacias son convenientes?

- Si.
- No.

7.- ¿La Farmacia Cruz Azul le ofrece créditos personales?

- Si.
- No.

8.- ¿Con qué frecuencia realiza sus compras en Farmacia Cruz Azul?

- Semanal.
- Quincenal.
- Mensual.
- Otros.

9.- ¿Cree usted que la Farmacia Cruz Azul cuenta con un surtido completo de medicinas y bazar?

- Si.
- No.

10.- ¿Recibe usted atención personalizada?

- Si.
- No.

Con formato: Punto de tabulación: 10,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Color de fuente: Texto 1

Con formato: Normal

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, 12 pto, Color de fuente: Texto 1



**ANEXO N° 6: HOJA DE GESTIÓN DE COBRO**

		<b>HOJAS DE GESTIÓN DE COBRO</b>				
1. -UNIDAD RESPONSABLE DEL INGRESO						
2. DEUDOR		3.- CANON MENSUAL		4.- DEUDA TOTAL		
<b>GESTIONES REALIZADAS</b>						
5.- FECHA	6.- HORA COMUNICACIÓN	7.- LOGRO	8. COMUNICACION			9. PERSONA CONTACTADA
/ /	SI	NO	Escrita	Telf.	Personal	
10. RESULTADOS:						
5.- FECHA	6.- HORA COMUNICACIÓN	7.- LOGRO	8. COMUNICACION			9. PERSONA CONTACTADA
/ /	SI	NO	Escrita	Telf.	Personal	
10. RESULTADOS:						
5.- FECHA	6.- HORA COMUNICACIÓN	7.- LOGRO	8. COMUNICACION			9. PERSONA CONTACTADA
/ /	SI	NO	Escrita	Telf.	Personal	
10. RESULTADOS:						
11. OBSERVACIONES						

Con formato: Normal

Con formato: Fuente: 12 pto, Negrita, Español (Ecuador)

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: (Predeterminada) Arial, Color de fuente: Texto 1

Con formato: No revisar la ortografía ni la gramática