



Cartilla Digital como herramienta para promover la Educación Financiera de los
Empresarios del sector de Servicios Farmacéuticos de Santander

SEMINARIO DE GRADO

Yulian Alexis Rincón Castrillón

1.098.782.550

Daniela Andrea Castillo Cote

1.004.845.094

María Alejandra Barajas Abril

1.005.257.743

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA EN MERCADEO Y GESTIÓN COMERCIAL
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL VIRTUAL
Bucaramanga, 26 mayo de 2023



Cartilla Digital como herramienta para promover la Educación Financiera de los
Empresarios del sector de Servicios Farmacéuticos de Santander

SEMINARIO DE GRADO

Yulian Alexis Rincón Castrillón

1.098.782.550

Daniela Andrea Castillo Cote

1.004.845.094

María Alejandra Barajas Abril

1.005.257.743

Trabajo de grado para optar el Título de:
Tecnología en Mercadeo y Gestión comercial - Tecnología en Gestión Empresarial

DIRECTOR

Gloria Helena Fuentes

Grupo de investigación – **E-INNOVARE**

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA EN MERCADEO Y GESTIÓN COMERCIAL
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL VIRTUAL
Bucaramanga, 26 mayo de 2023

Nota de Aceptación

APROBADO

En cumplimiento de los requisitos exigidos

Por las Unidades Tecnológicas de Santander UTS,

Para optar por el título de tecnólogo en:

Mercadeo y gestión comercial

Gestión empresarial



GLORIA H FUENTES S
Firma del Evaluador



GLORIA H FUENTES S
Firma del Director

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, mi razón de ser; a mi mamá quien es la persona que impulsa todos mis propósitos, a quien amo inmensamente y le debo todo lo que soy. Por sus esfuerzos que a través del tiempo ha hecho para conmigo y por su infinito amor incondicional; a mis hermanos a quienes comparto siempre mis alegrías y a los que debo ejemplo; a mis abuelos que me acompañan siempre desde el cielo y que les prometí ser ese profesional que siempre soñaron que fuera. A todos ellos que han sido mi apoyo en este proceso de aprendizaje personal y profesional.

Yulian Alexis Rincón Castrillón.

A mis papás, sin ustedes, esto no sería posible. Gracias por guiarme en mi diario vivir, enseñándome las cosas buenas y malas de la vida, para convertirme en la gran profesional que seré. A mis hermanas, gracias por siempre motivarme y no dejarme rendir nunca, hacerlas sentir orgullosas y ser un ejemplo es una de mis metas diarias. A Danilo, gracias por enseñarme, guiarme, ayudarme, gracias por caminar conmigo a lo largo de este proceso, estando siempre firme y compartiéndome tus conocimientos para llegar a ser una mejor profesional. A mi familia y amigos, gracias por el apoyo incondicional.

Daniela Andrea Castillo Cote.

En primer lugar, mi agradecimiento lo dirijo a Dios por llenarme de sabiduría y perseverancia, para superar cada uno de los obstáculos y así poder lograr la meta. En segundo lugar, a mi familia por estar ahí para mí en los problemas que se dieron en el camino; por el apoyo incondicional moral y económico que me brindaron desde que inicie mi estudio ya que sin ellos esto no podría haber sido posible, que este trabajo finalizara. En tercer lugar, a todos los profesores que ayudaron durante el trayecto de nuestra educación y más aún en el proceso de trabajo de equipo, por compartir todo su conocimiento y transmitirlo hacia nosotros.

María Alejandra Barajas Abril

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primeramente a nuestra tutora de grado Gloria Helena Fuentes que sin su orientación profesional de calidad y su paciencia no hubiésemos logrado de manera satisfactoria nuestro seminario de investigación como proyecto de grado. A nuestra institución educativa Unidades Tecnológicas de Santander UTS por brindarnos los espacios necesarios para fomentar nuestro aprendizaje y fortalecer nuestras capacidades profesionales. También a cada uno de nuestros docentes que semestre a semestre dedicaron horas en formar nuestro intelecto por medio de sus experiencias profesionales y conocimientos altamente calificados; herramientas necesarias que ayudaron a dar cumplimiento a cada uno de los requerimientos del proyecto de investigación. Por último, agradecemos a DISFARMA GC S.A.S. y a sus diferentes líderes estratégicos por permitirnos el acceso a información importante que contribuyó al desarrollo exitoso de nuestro proyecto de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO.....</u>	10
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	11
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.</u>	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.4. ESTADO DEL ARTE.....	17
<u>2. MARCO REFERENCIAL.</u>	19
2.1. MARCO TEORICO.....	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	21
2.3. MARCO CONTEXTUAL.....	22
<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	26
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION.....	28
<u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....</u>	30
4.1. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL POR MEDIO DE LA MATRIZ DOFA PARA CONOCER CUALES ASPECTOS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA TIENEN MAYOR INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ORGANIZACIONAL DE DISFARMA GC S.A.S., EN EL SECTOR FARMACÉUTICO DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER.....	30
4.2. ELABORAR UNA CARTILLA DIGITAL COMO HERRAMIENTA DE EDUCACIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DE DATOS RELEVANTES OBTENIDOS DEL ANÁLISIS DE LA MATRIZ DOFA FACILITANDO EL ACCESO Y FÁCIL MANEJO DE LA INFORMACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN FINANCIERA DE DISFARMA GC S.A.S.....	31
<u>5. RESULTADOS.....</u>	32

5.1. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL POR MEDIO DE LA MATRIZ DOFA PARA CONOCER CUALES ASPECTOS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA TIENEN MAYOR INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ORGANIZACIONAL DE DISFARMA GC S.A.S., EN EL SECTOR FARMACÉUTICO DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER.....	32
5.2. ELABORACIÓN DE UNA CARTILLA DIGITAL COMO HERRAMIENTA DE EDUCACIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DE DATOS RELEVANTES OBTENIDOS DEL ANÁLISIS DE LA MATRIZ DOFA FACILITANDO EL ACCESO Y FÁCIL MANEJO DE LA INFORMACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN FINANCIERA DE DISFARMA GC S.A.S.	52
<u>6. CONCLUSIONES.</u>	<u>57</u>
<u>7. RECOMENDACIONES.</u>	<u>59</u>
<u>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</u>	<u>60</u>
<u>9. APENDICE.</u>	<u>63</u>
<u>10. ANEXOS.....</u>	<u>66</u>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Acuerdo de realización de entrevista.....	44
Figura 2. Evidencia de la entrevista.....	45
Figura 3. Flujograma del proceso de elaboración de la cartilla digital.....	53
Figura 4. Esquema del contenido de la cartilla digital.....	54
Figura 5. Evidencia de la elaboración de la cartilla digital.....	55

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fase 4. Políticas Financieras de Disfarma GC S.A.S.....	32
Tabla 2. Fase 4. Formato de entrevista para la recolección de datos.....	34
Tabla 3. Fase 4. Formato de entrevista diligenciado.....	37
Tabla 4. Fase 4. Análisis cualitativo del comportamiento financiero de los clientes de Disfarma GC S.A.S.....	46
Tabla 5. Fase 4. Matriz DOFA de la Organización.....	48

RESUMEN EJECUTIVO

La finalidad de este proyecto de investigación es el diseñar una herramienta digital que ayude a fortalecer la educación financiera en una organización permitiendo tener un mejor control de sus recursos financieros y como estos se deben administrar de manera correcta.

En el presente proyecto el método de investigación es de tipo analítico el cual permite caracterizar la gestión financiera de DISFARMA GC S.A.S., y desglosar los elementos que componen todo el área financiera de la organización para comprender los procedimientos existentes, las interacciones entre las diversas áreas de la empresa, así como los comportamientos establecidos en la dinámica del uso de los recursos financieros en el desarrollo de las actividades previamente planificadas por parte de los jefes de área.

Finalmente, en la realización de este proyecto de grado se obtiene de manera exitosa la elaboración de una herramienta digital “Cartilla digital para el fortalecimiento de la educación financiera” orientada a las diversas empresas del sector de servicios farmacéuticos del Departamento de Santander. Esta herramienta se crea previo a un diagnóstico general sobre como una organización hace gestión de sus recursos financieros en cada una de sus áreas estratégicas, permitiendo conocer que estrategias son determinantes a la hora de hacer planeación, control, ejecución y supervisión de los recursos financieros obtenidos para el desarrollo de su actividad económica.

PALABRAS CLAVE. capacidad de endeudamiento, educación financiera, estrategias, mejora continua y tecnologías de información y comunicación TICS.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la educación financiera es la actividad que permite tener un control, manejo y pleno conocimiento del uso de los recursos económicos y como estos influyen el diario vivir hablando en el sentido de una persona, y como actúan en el desarrollo de las actividades productivas en una organización. El conocer sobre educación financiera permite saber cómo administrar los recursos económicos y tomar decisiones inteligentes para mantenerlos o incrementar su valor. Hay que resaltar algunos de los factores claves que se involucran en la educación financiera que son: métodos de ahorro, créditos, inversiones, servicios financieros, entre otros, y que un excelente uso de los mismo fomenta una adecuada gestión financiera y por ende unas finanzas optimas.

De esta forma, con base en lo planteado, el objetivo principal de esta investigación se orienta en describir los conceptos, estrategias, información relevante de cómo se debe dar manejo a la educación financiera en una organización para contraer beneficios significativos por medio de una herramienta digital de fácil acceso y de comprensión sencilla para el público específico.

En las investigaciones encontradas se logra identificar los errores que cometen las organizaciones constituidas y en proceso de formalización (emprendimientos) por la falta de planeación estratégica de la educación financiera en todas sus áreas productivas, y lo esencial que se convierte enfocar todos los procesos financieros en la búsqueda de oportunidades permanentes que logren afrontar situaciones venideras.

Ahora bien, los resultados de esta investigación se enfocan en poder brindar las herramientas suficientes para que una organización afronte de manera oportuna acciones encaminadas en mejorar la educación financiera en cada uno de sus

procesos de planeación, dirección, organización y control, no olvidando que cada factor que conforma la educación financiera por más pequeño que sea o bien ejecutado que este puede interferir en el deterioro de la gestión financiera o el fortalecimiento de esta a través del tiempo.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El Sector de Servicios Farmacéuticos ha evolucionado de manera progresiva basado en procesos de innovación y mejoramiento continuo en la comercialización y distribución de medicamentos e insumos hospitalarios, teniendo en cuenta las exigencias de un mercado cada día más globalizado.

DISFARMA GC S.A.S., es una organización enfocada en la comercialización y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en el canal institucional, con una trayectoria de 27 años en la región. En la unidad de dispensación poseen más de 300 puntos de dispensación propios a nivel nacional y 15 puntos tercerizados en 14 Departamentos del país brindando un excelente servicio a los usuarios de las EPS.

En la unidad comercializadora y hospitalaria se cuentan con 14 ejecutivos comerciales en todo el territorio encargados de dar a conocer el portafolio de servicios de la organización y que han logrado consolidar una lista gerencial de más de 850 clientes incluidos hospitales, IPS, Droguerías, y demás entidades prestadoras de salud en los 32 Departamentos del país;

En la actualidad DISFARMA GC S.A.S., ha venido presentando dificultad en la recuperación de cartera de sus diversos clientes a nivel nacional. Situación que ha puesto a los directivos a plantear alternativas que faciliten un mejor desarrollo de la función de cobro fomentando el pago oportuno de sus clientes y así prevenir riesgos próximos.

DISFARMA GC S.A.S., posee una capacidad de endeudamiento bastante solida lo que ha brindado beneficios hacia sus clientes al momento de adquirir los servicios con relación a la facilidad de pago. Como política de compra y según la capacidad de endeudamiento del cliente se ofrece crédito con plazo a 30, 60, 90 y 120 días desde hace más de 15 años; alternativas que han venido siendo incumplidas por diversos clientes dejando aumentar sus plazos de pago y que de manera directa han afectado el capital de la organización en general.

Con base a lo anterior, los directivos DISFARMA GC S.A.S., entre sus alternativas de recuperación de cartera han optado por compromisos de pago establecidos por la compañía hacia los diversos clientes logrando así recuperar cartera vencida en tiempos oportunos y fortalecer la relación comercial con los mismos, siendo esto un factor primordial para que la organización siga en constante crecimiento económico y no debilitando la fidelización del cliente.

Por otra parte, la dirección ha identificado causas secundarias asociadas a la problemática tales como:

Hay clientes que tienen montos de crédito bastante altos y sin una prenda o un bien como garantía, que permita garantizar la recuperación de dinero en caso de que algo ocurra. Y como consecuencia se puede correr el riesgo de perder ese dinero de manera total o lograr una recuperación en plazos de pagos bastante amplios y acordados con los diversos clientes.

No hay control constante en la revisión de información financiera de los clientes conociendo el uso adecuado del dinero en el desempeño de su actividad comercial. Lo que puede ocasionar incertidumbre a la hora de que un cliente empiece a presentar mora en el pago de sus obligaciones.

Según lo mencionado anteriormente, se presenta la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera la innovación y la creatividad pueden fortalecer la educación financiera de los líderes de las empresas de Santander?

1.2. JUSTIFICACIÓN.

En el Departamento de Santander se identifica que el gremio empresarial en sus diversos sectores presenta situaciones de incertidumbre debido a la ausencia de la implementación de estrategias en la Educación Financiera en los procesos estratégicos de la organización, las cuales deben ser consecuentes con las políticas internas de la organización, los objetivos; de corto, mediano y largo plazo, los procesos productivos y estratégicos que conlleven al cumplimiento del objetivo organizacional a través del tiempo.

Por lo anterior, esta investigación propone fortalecer la Educación Financiera de DISFARMA GC S.A.S., empresa dedicada a la distribución de medicamentos e insumos hospitalarios a nivel local, regional y nacional, facultada de estrategias obtenidas de un diagnóstico previo del entorno interno y externo de las actividades realizadas por la organización. Todo esto para reforzar la buena gestión financiera garantizando un progreso continuo en cada uno de los procesos productivos y en las áreas funcionales de la organización.

Siguiendo en este razonamiento, se reconoce la importancia de poder mejorar las falencias de carácter financiero que ha venido afrontando la empresa objeto de estudio con relación a sus sistemas de crédito y cartera, para continuar fortaleciendo el normal desarrollo de la actividad económica por medio del recaudo oportuno y así garantizar un excelente respaldo financiero o un incremento del nivel de endeudamiento que permitan fomentar la inversión, el ahorro, el incremento de los beneficios económicos a sus colaboradores, incrementar las alianzas

estratégicas con los diversos proveedores, y fomentar el desarrollo socioeconómico de sus grupos e interés.

Finalmente, esta investigación crea un aporte significativo para la facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresarias de las Unidades Tecnológicas de Santander, en el sentido de construir una visión de sostenibilidad financiera desde la académica, y también como apoyo hacia la planta docente y sus métodos de abordar temáticas de la gestión y educación financiera. Adicionalmente, representa un esfuerzo personal y colaborativo, aplicando todos los conocimientos, capacidades y habilidades adquiridas durante el proceso de formación de un tecnólogo en gestión empresarial y en mercadeo y gestión comercial.

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

Promover la educación financiera de DISFARMA GC S.A.S., por medio de la elaboración de una herramienta digital a través de un diagnóstico organizacional orientado en los procesos financieros generales con el fin de facilitar la toma de decisiones en la gestión interna de la organización.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Realizar un diagnóstico organizacional por medio de la matriz DOFA para conocer cuales aspectos de la educación financiera tienen mayor influencia en la gestión estratégica y organizacional de DISFARMA GC S.A.S., en el sector farmacéutico del Departamento de Santander.

Elaborar una cartilla digital como herramienta de Educación Financiera a través de datos relevantes obtenidos del análisis de la matriz DOFA facilitando el acceso y fácil manejo de la información para el desempeño de la Gestión Financiera de DISFARMA GC S.A.S.

1.4. ESTADO DEL ARTE.

Deficiencias en el emprendimiento en Colombia (López, I., 2020).

En este documento se habla sobre las dificultades y deficiencias de los emprendimientos en su etapa de ejecución, como lo son la falta de educación financiera, administrativa y jurídica, que han ocasionado un alto nivel de deserción y fracaso de los nuevos negocios que se han venido creando en los últimos años desde la apertura de la economía naranja como una forma de emprendimiento. El documento aborda una investigación que enmarca la importancia de generar estrategias orientadas en fortalecer todas las etapas de planeación, dirección, organización y control que requieren todas las actividades de emprendimiento.

Aporte a la Investigación: identificar la importancia de la educación financiera en los procesos de planeación y creación de una empresa. La educación financiera debe ser un pilar fundamental a la hora de crear un plan de negocio o una idea de negocio, donde se involucre en todas las estrategias de las diversas áreas funcionales de la organización como lo son: ventas, servicio al cliente, talento humano, logística, entre otros, tomando responsabilidad propia sobre el asunto para generar un mejor conocimiento y control sobre los recursos financieros que una organización posee. Adicionalmente, la educación financiera permite un buen aprovechamiento de los servicios y productos que el sector ofrece, así mismo

administrar adecuadamente los ingresos y gastos, tomar decisiones correctas, prevenir altos niveles de endeudamiento y mejorar la calidad de vida.

Educación financiera y endeudamiento en MYPES: Caso Elévate Global en Lima Sur en el año 2019 (Chempen, M., Quintanilla, R., y Vilcas, G., 2019).

En el presente documento se analiza la relación que tienen las variables de educación financiera y endeudamiento a partir de la percepción de las diversas MYPES (Micro y Pequeñas Empresas) que fueron participantes del programa de capacitación sobre educación financiera la cual fue realizada por La Organización Elévate Global durante el año 2019 en Lima del Sur. Este programa fue creado con el objetivo de hacer énfasis en el financiamiento como fuente importante del desarrollo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas y detectando la necesidad de crear programas de educación financiera dirigidos a estas organizaciones, para que sus directivos logren adquirir un nivel de conocimiento amplio en diversos temas que les permitan afrontar situaciones venideras enfocadas en fuentes de financiamiento y sus beneficios, características, oportunidades y también en medir su capacidad de endeudamiento.

Aporte a la Investigación: esta investigación permite conocer lo esencial que es para toda organización analizar la necesidad de financiamiento para la ejecución de operaciones o proyectos cuando sea necesario y no solo por iniciar una experiencia crediticia en el sector financiero, evaluando el nivel de endeudamiento, plazos de pago, intereses financieros, entre otros. Por último, brinda herramientas indispensables de como identificar las necesidades de educación financiera de las organizaciones y la faculta de habilidades para responder de manera oportuna ante cualquier situación que se pueda afrontar permitiendo el normal desarrollo de la actividad económica.

2. MARCO REFERENCIAL.

2.1. MARCO TEORICO.

NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF).

Según Reyes, N., Chaparro, F., y Guerrero, A., (2020). Las normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en uno de sus objetivos pretende buscar que la información principal para la toma de decisiones económicas en una organización sea comparable, de tal forma que los inversionistas y acreedores puedan tener elementos sólidos para otorgar recursos a las organizaciones, para que estas puedan incrementar sus niveles de producción, consolidarse en el mercado y generar valor a través del tiempo. Así mismo, se contempla como un sistema de gestión y control en las organizaciones, para lograr que los directivos creen nuevos lineamientos que permitan gestionar, informar y controlar todos los procesos que se realizan enfocados en salvaguardar los activos, mejorar los indicadores financieros y hacer más fuerte el sistema de control interno de una organización.

Basados en lo anterior, y como apoyo a la investigación, se tiene conocimiento de que existen una serie de normas financieras internacionales y que son adoptadas en el ámbito nacional y de cumplimiento obligatorio, que permiten tener un mejor control y uso de los recursos financieros que dispone una organización en el desarrollo de su objeto comercial, y que sirven como ayuda para un manejo y distribución de los recursos logrando una eficiencia empresarial y permanencia de una organización a través del tiempo a causa de una economía sólida y bien administrada.

ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACION ECONOMICA Y FINANCIERA (ENEEF).

Según el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2017). La educación económica y financiera (EEF) se enfoca en el proceso mediante el cual las personas mejoran su comprensión de los productos y servicios financieros, conceptos y riesgos y desarrollan una serie de habilidades y la confianza para generar conciencia de los riesgos financieros y oportunidades que les brinda el sector para tomar decisiones financieras informadas que mejoren su bienestar y calidad de vida. La EEF sea crea como una política pública de amplio reconocimiento internacional y es también una responsabilidad de todo el sector financiero del país de involucrar aspectos cada día más desarrollados en sus operaciones para el fácil entendimiento y acceso a la información de la población en general.

Según esta teoría se puede identificar la falta de educación financiera de la población en general del país siendo una limitante significativa para el desarrollo social de las personas y del sector empresarial. Necesidad que ha obligado a las entidades privadas y públicas en generar acciones encaminadas en el desarrollo de estrategias que fomenten el interés de la población (personas y empresas) en capacitarse en aspectos de educación financiera no solo como algo impositivo si no para aumentar el desarrollo y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida propia y al desarrollo económico y social de los diversos sectores económicos de la región. No olvidando la importancia de brindar un fácil acceso de esta información por medio del uso de las herramientas digitales de fácil búsqueda y manejo para todos.

2.2. MARCO CONCEPTUAL.

CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO.

“La capacidad de endeudamiento se conoce como la cantidad máxima que una persona puede destinar de sus ingresos para el pago de deudas sin llegar a poner en riesgo sus gastos básicos y así empezar a pasar necesidades” (Portafolio, 2022).

EDUCACION FINANCIERA.

Según Baquero, E., Rocha, P., y Hernández, J., (2019) es el proceso mediante el cual los individuos logran un mejor entendimiento de los servicios y productos financieros, permitiendo desarrollar habilidades para la toma de decisiones, siendo capaces de evaluar riesgos e identificar oportunidades que brinden un mejor bienestar económico.

ESTRATEGIAS.

“La estrategia de las organizaciones puede ser proactiva y/o reactiva, siendo estas medidas deliberadas que se toman para mejorar el ejercicio financiero de una organización, la creación de ventajas competitivas y el plan de acción de una organización” (Thompson, 2018).

MEJORA CONTINUA.

Es aquella que contribuye en el aumento sostenido de la competitividad de una organización a través del tiempo al optimizar el uso de recursos en todas las áreas productivas, fomentando la calidad como esencia en una organización (Zayas, I., 2022).

TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN – TIC.

“Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2009).

2.3. MARCO CONTEXTUAL.

¿QUIÉNES SON DISFARMA GC S.A.S.?

DISFARMA GC S.A.S., es una organización pionera en la comercialización y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en el canal institucional, que brinda bienestar a los colombianos a través de un equipo humano calificado, apasionados por la innovación y socialmente responsables para hacer el sistema de salud más sostenible y equitativo.

Actualmente, DISFARMA GC S.A.S., se encuentra posicionada como una de las 360 mejores empresas del departamento de Santander y se posiciona como la No. 2 en el sector de servicios de distribución farmacéutica en el departamento de Santander reflejando el excelente manejo gerencial, financieros, de talento humano, ventas y de servicio al cliente en todos sus procesos estratégicos y productivos.

Finalmente, es una compañía que fomenta el empleo formal garantizando un sustento económico a los colaboradores y sus familias donde actualmente se cuentan con más de 1.300 empleos formales a nivel nacional. Factor que influye en el reconocimiento de la compañía a nivel local, regional y nacional.

VISION DE DISFARMA GC S.A.S.

En el 2025 nos mantendremos como líderes del sector institucional con unidades de negocio innovadoras y crecimiento sostenible. Trabajaremos en experiencias positivas para nuestros grupos de interés gracias a procesos ágiles y simples, buscando siempre cumplir nuestro propósito superior: "Querer su salud nuestro compromiso".

VALORES CORPORATIVOS DE DISFARMA GC S.A.S.

- a. **Honestidad:** DISFARMA y sus colaboradores actuaran con rectitud, transparencia y equidad; generando confianza con nuestros grupos de interés.
- b. **Respeto:** El respeto implica valorar, comprender y aceptar las creencias, principios, opiniones y diferencias de todos nuestros grupos de interés.
- c. **Compromiso:** El cumplimiento de los objetivos organizacionales, depende del compromiso, la dedicación y el sentido de pertenencia de todos los colaboradores.
- d. **Responsabilidad:** Asumir el cumplimiento de nuestras funciones efectivamente dirigidas a alcanzar los propósitos organizacionales.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

- a. **Calidad e innovación:** La calidad e innovación es un reto constante; buscando la satisfacción de nuestros clientes apoyados en la estandarización, mejoramiento e innovación continua.

- b. Trabajo en equipo:** Trabajando en sinergia con comunicación asertiva, colaboración y las responsabilidades definidas se logran los objetivos organizacionales.
- c. Integridad:** Nuestros comportamientos deben basarse y ajustarse a la ética generando confianza y credibilidad con los grupos de interés.
- d. Productividad:** Los niveles óptimos de productividad son indispensables para el crecimiento sostenido, implicando control de recursos, altos estándares de calidad y satisfacción de los clientes.

HISTORIA DE DISFARMA GC S.A.S.

- a. 1995:** DISFARMA nace el 21 de julio de 1995. Fundada por José Eugenio Gómez y Alba Lucía Castellanos en su casa del conjunto Santa Bárbara II en Bucaramanga.
- b. 1996:** La pareja de emprendedores alquila otra vivienda en el mismo conjunto para poder afianzar sus labores.
- c. 1998:** Trasladan sus actividades a una gran casa esquinera en el barrio los Pinos, cerca al batallón de Bucaramanga.
- d. 2000:** Su primera bodega se ubicó en la calle 21 con carrera 19 en la ciudad de Bucaramanga.
- e. 2007:** La compañía se traslada a la zona industrial en el sector de Chimitá de la ciudad.

- f. 2015:** Traslada sus oficinas a su nueva y moderna sede ubicada en el Centro Logístico de San Jorge en el municipio de Girón.

- g. 2020:** DISFARMA cuenta con 5 bodegas en el Centro Logístico de San Jorge, donde además funciona actualmente su sede principal.

- h. 2021:** DISFARMA abre nuevo Centro de Distribución en la ciudad de Barranquilla, ubicado en uno de los puntos más estratégicos de desarrollo logístico de la ciudad, el Parque Industrial y Logístico Galapark.

Gracias a su estructura operacional, esta empresa logra llegar a 28 departamentos y 425 municipios, trabajando de la mano de las principales transportadoras del país, y más de 16 operadores logísticos especializados en corredores viales para cumplir la promesa de servicio.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Debido a la naturaleza y características del objeto de estudio, la investigación es de tipo explicativa. “En este tipo de investigación es obligatorio el planteamiento de hipótesis que busquen determinar los elementos de causa y efecto de los fenómenos de interés para el investigador” (Galarza, C., 2020).

Al establecer este tipo de investigación explicativa no solo se limita a recopilar información sobre la gestión financiera de DISFARMA GC S.A.S., si no que se pretende explicar las causas y efectos de cómo la organización se puede ver afectada por la no implementación de la educación financiera en todos sus procesos estratégicos y productivos.

3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.

El enfoque de investigación para este proyecto de investigación es de ámbito cualitativo. Donde se intenta hacer una aproximación general de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas de manera inductiva (Sánchez, A., 2021).

Al tener un enfoque cualitativo es posible establecer los requerimientos para la implementación de la herramienta digital para fortalecer la educación financiera en DISFARMA GC S.A.S., al lograr la participación de los diferentes líderes de áreas de la organización, clientes externos e internos y proveedores para obtener sus aportes a través de sus experiencias, percepciones, opiniones y valores.

3.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.

En el presente proyecto el método de investigación a abordar es de tipo analítico el cual permitirá caracterizar la gestión financiera de DISFARMA GC S.A.S., y desglosar los elementos que componen todo el área financiera de la organización para comprender los procedimientos existentes, las interacciones entre las diversas áreas de la empresa, así como los comportamientos establecidos en la dinámica del uso de los recursos financieros en el desarrollo de las actividades previamente planificadas por parte de los jefes de área.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.4.1. POBLACIÓN.

En el Departamento de Santander se encuentra legalmente constituidas 142 empresas que desarrollan actividades de servicios farmacéuticos (distribución y comercialización de medicamentos e insumos médicos y hospitalarios). Esta información fue obtenida de la página oficial del Registro Único Empresarial y Social RUES (<https://www.rues.org.co/>).

3.4.2. MUESTRA.

La empresa que se toma como modelo para la ejecución de este proyecto de investigación se escogió la empresa DISFARMA GC S.A.S., que hace parte del sector de Servicios Farmacéuticos y está ubicada en el Centro Logístico e Industrial San Jorge Bodegas 89 a 92 en el municipio de Girón del Departamento de Santander.

DISFARMA GC S.A.S., es una organización enfocada en la comercialización y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en el canal institucional, con una trayectoria de 27 años en la región. En la unidad de dispensación poseen

más de 300 puntos de dispensación propios a nivel nacional y 15 puntos tercerizados en 14 Departamentos del país brindando un excelente servicio a los usuarios de las EPS.

En la unidad comercializadora y hospitalaria se cuentan con 14 ejecutivos comerciales en todo el territorio encargados de dar a conocer el portafolio de servicios de la organización y que han logrado consolidar una lista gerencial de más de 850 clientes incluidos hospitales, IPS, Droguerías, y demás entidades prestadoras de salud en los 32 Departamentos del país.

3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION.

El instrumento de recolección de información para la realización de este proyecto de investigación es la entrevista la cual se detallarán las preguntas a continuación:

DISEÑO DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA SOBRE LA EDUCACIÓN FINANCIERA APLICADA A DISFARMA GC S.A.S.

1. ¿Qué entiende usted por educación financiera?
2. ¿Considera usted que DISFARMA GC S.A.S., tiene presente la educación financiera en el desarrollo de todos sus procesos estratégicos?
3. ¿Conoce usted si actualmente DISFARMA GC S.A.S., fomenta el ahorro como alternativa para responder de manera oportuna a alguna eventualidad que se presente a corto, mediano y largo plazo?
4. Con base en lo anterior ¿Sabe usted si DISFARMA GC S.A.S., realiza de manera constante planeación financiera para responder a planes de corto, mediano y largo plazo?

5. ¿Desde el desarrollo de su cargo tiene presenta la educación financiera como estrategia para el excelente manejo y uso de los recursos financieros de la empresa?
6. ¿Cree usted que DISFARMA GC S.A.S., les da un excelente manejo a todos sus productos financieros?
7. Para usted ¿Que es inversión y desde su conocimiento explique brevemente en que actividades DISFARMA GC S.A.S., invierte sus recursos financieros?
8. ¿Qué es nivel de endeudamiento y que beneficios contrae para DISFARMA GC S.A.S.?
9. ¿Está usted de acuerdo que un buen nivel de endeudamiento genera oportunidades de inversión regional, nacional e internacional? ¿Y en que aspectos estas oportunidades pueden favorecer a DISFARMA GC S.A.S.?
10. ¿Considera que una cartilla digital puede ser una herramienta útil para el fortalecimiento de la educación financiera en la organización?
11. ¿Qué información sobre educación financiera considera usted relevante y debe estar descrita en la cartilla digital?
12. Por último, mencione algunas falencias que usted considere que DISFARMA GC S.A.S., presenta frente a la educación financiera y como estas pueden afectar el funcionamiento de su actividad económica.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.

4.1. Realizar un diagnóstico organizacional por medio de la matriz DOFA para conocer cuales aspectos de la educación financiera tienen mayor influencia en la gestión estratégica y organizacional de DISFARMA GC S.A.S., en el sector farmacéutico del Departamento de Santander.

Para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron actividades como revisión de políticas de la compañía, entrevistas y elaboración de una matriz DOFA que permitieron recolectar datos, evidencias e información relevante para tener un panorama real de como interfiere la educación financiera en la organización:

- 4.1.1.** Revisión de las políticas financieras de la organización obtenidas de la consulta a las jefes de las áreas financieras de la compañía.
- 4.1.2.** Elaboración de formato de entrevista diseñado en la herramienta ofimática Word, donde se estipularon una lista de preguntas para la recolección de datos relevantes sobre el manejo financiero de la organización y su influencia en la Educación Financiera. Entrevista aplicada a la directora de Crédito y Cartera.
- 4.1.3.** Plasmar la información obtenida en la respectiva entrevista. Esta información se digito a medida que el entrevistado daba sus puntos de vista, siendo más sencillo el manejo, tabulación e inmediatez de la información.
- 4.1.4.** Se realiza un análisis cualitativo del comportamiento financiero de los clientes de DISFARMA GC S.A.S., basados en las políticas que la empresa exige a

los diversos clientes con relación al manejo de sus finanzas personales o empresariales según el tipo de cliente.

4.1.5. Elaboración de la Matriz DOFA de la organización teniendo en cuenta todos los factores internos y externos inherentes al desarrollo de la actividad comercial de la organización.

4.2. Elaborar una cartilla digital como herramienta de Educación Financiera a través de datos relevantes obtenidos del análisis de la matriz DOFA facilitando el acceso y fácil manejo de la información para el desempeño de la Gestión Financiera de DISFARMA GC S.A.S.

Para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron una serie de actividades de búsqueda de herramientas digitales de fácil acceso, manejo, comprensión y buen diseño que faciliten la elaboración de la cartilla digital:

4.2.1. Se eligió el software online CANVA para la creación de la cartilla digital, por su fácil manejo, comprensión, variedad de diseño, manejo interno en la aplicación y de uso constante en los diversos procesos institucionales.

4.2.2. Realizar un flujograma del proceso de elaboración de la cartilla digital.

4.2.3. Organizar el contenido de la cartilla digital con base al análisis obtenido del diagnóstico DOFA realizado.

4.2.4. Elaboración de la cartilla digital donde se plasma toda la información importante sobre las estrategias que las empresas deben implementar en sus gestiones estratégicas para fortalecer la educación financiera.

4.2.5. Presentación de la cartilla digital como herramienta para el fortalecimiento de la educación financiera de las empresas del sector de servicios farmacéuticos del Departamento de Santander.

5. RESULTADOS.

5.1. Realizar un diagnóstico organizacional por medio de la matriz DOFA para conocer cuales aspectos de la educación financiera tienen mayor influencia en la gestión estratégica y organizacional de DISFARMA GC S.A.S., en el sector farmacéutico del Departamento de Santander.

Para el cumplimiento de este objetivo, a continuación, se muestran los resultados obtenidos de cada una de las actividades propuestas.

5.1.1. Revisión de las políticas financieras de la organización.

Tabla 1.

Políticas Financieras de Disfarma GC S.A.S.

POLITICAS FINANCIERAS DE DISFARMA GC S.A.S.	
No.	DESCRIPCION
1.	Gestión y control continuo del nivel de endeudamiento de la organización, procurando un nivel óptimo de endeudamiento y asegurando la diversa obtención de recursos a través del tiempo.
2.	Realizar un adecuado seguimiento a las diversas acciones de la organización logrando un mayor compromiso de sus accionistas con las actividades de la organización.
3.	Informar oportunamente todas las variaciones y movimientos de las diversas cuentas bancarias con el fin de identificar riesgos a tiempo.
4.	Inversión continua en proyectos de desarrollo tecnológico con el fin de optimizar procesos productivos.
5.	Inversión continua en el desarrollo de software necesario para el control de información interna de la organización.
6.	Para que un crédito sea otorgado a un cliente es indispensable la firma de un pagare y carta de instrucciones.

7.	Así mismo se exige a todo tipo de cliente una autorización para que sea consultado y generado un reporte en las centrales de riesgo; como un previo diagnostico a sus hábitos de pago.
8.	Es requisito consultar a todo tipo de cliente, proveedor y accionista en las listas restrictivas evitando así el lavado de activos y procedencia ilícita de los recursos.
9.	Fomentar la inversión por medio de productos financieros que generen rentabilidades a corto, mediano y largo plazo que sirvan para solventar proyectos que ayuden al normal funcionamiento del objeto económico de la compañía.
10.	Definición de % de comisión mensual para el departamento de ventas según cumplimiento de cuota de venta asignada. Comisiones otorgadas a partir del 85%, 90% y 100% de cumplimiento.
11.	Pagos oportunos a proveedores con el ánimo de abastecer de manera continua los diferentes productos que son demandados por los clientes.
12.	Disponer de recursos financieros necesarios para la ejecución de planes de mejoramiento continuo con el ámbito de fomentar la innovación.

Nota: la tabla describe las políticas financieras de la empresa DISFARMA GC S.A.S.

Fuente: elaboración propia.

En el desarrollo de esta actividad se realizó un análisis cualitativo de las diversas políticas que la compañía posee desde el ámbito financiero para el cumplimiento de todas sus actividades estratégicas y se presentan las que mayor influencia tienen en la consecución de los objetivos empresariales de DISFARMA GC S.A.S.

5.1.2. Elaboración de formato de entrevista para la recolección de datos relevantes sobre el manejo financiero de la organización y su influencia en la Educación Financiera.

Entrevista aplicada a la directora de Crédito y Cartera.

Tabla 2.

Formato de Entrevista para la recolección de datos.



FORMATO DE ENTREVISTA			
FECHA		EMPRESA	
ENTREVISTADO		CIUDAD	
CARGO		DURACION	
AREA		EVIDENCIAS	
INFORMACION A OBTENER			
¿Qué entiende usted por educación financiera?			
¿Considera usted que DISFARMA GC S.A.S., tiene presente la educación financiera en el desarrollo de todos sus procesos estratégicos?			
¿Conoce usted si actualmente DISFARMA GC S.A.S., fomenta el ahorro como alternativa para responder de manera oportuna a alguna eventualidad			

<p>que se presente a corto, mediano y largo plazo?</p>	
<p>Con base en lo anterior ¿Sabe usted si DISFARMA GC S.A.S., realiza de manera constante planeación financiera para responder a planes de corto, mediano y largo plazo?</p>	
<p>¿Desde el desarrollo de su cargo tiene presente la educación financiera como estrategia para el excelente manejo y uso de los recursos financieros de la empresa?</p>	
<p>¿Cree usted que DISFARMA GC S.A.S., les da un excelente manejo a todos sus productos financieros?</p>	
<p>Para usted ¿Que es inversión y desde su conocimiento explique brevemente en que actividades DISFARMA GC S.A.S., invierte sus recursos financieros?</p>	
<p>¿Qué es nivel de endeudamiento y que beneficios contrae para DISFARMA GC S.A.S.?</p>	
<p>¿Está usted de acuerdo que un buen nivel de endeudamiento genera oportunidades de inversión regional, nacional e internacional? ¿Y en que</p>	

aspectos estas oportunidades pueden favorecer a DISFARMA GC S.A.S.?	
¿Considera que una cartilla digital puede ser una herramienta útil para el fortalecimiento de la educación financiera en la organización?	
¿Qué información sobre educación financiera considera usted relevante y debe estar descrita en la cartilla digital?	
Por último, mencione algunas falencias que usted considere que DISFARMA GC S.A.S., presenta frente a la educación financiera y como estas pueden afectar el funcionamiento de su actividad económica.	
Observaciones:	
Autorización Entrevistador (Firma)	Autorización Entrevistado (Firma)

Nota: en este formato se detallan una serie de variables que intervienen en el desarrollo de la educación financiera de DISFARMA GC S.A.S. *Fuente: elaboración propia.*

5.1.3. Plasmar la información obtenida en las respectivas entrevistas con el fin de darle un mejor manejo a la información.

A continuación, se detalla la información recolectada en la entrevista realizada a la directora de Crédito y Cartera de DISFARMA GC S.A.S., con el fin de poder analizar los puntos de vista del entrevistado y poder tener un punto de partida para el diseño de estrategias claves que permitan dar estructura a la cartilla digital como herramienta para el fortalecimiento de la Educación Financiera.

Esta entrevista fue realizada el martes 25 de abril bajo un acuerdo mutuo entre el entrevistado y el entrevistador. La entrevista se agendo el día 19 de abril de 2023 ya que durante esa semana la directora de crédito y Cartera en una de sus funciones se encontraba realizando las respectivas visitas a clientes de diferentes zonas del país con el objeto de conciliar cartera y gestionar pagos oportunos de facturas vencidas bajo compromisos de pago, entre otras labores, lo que hizo que se ausentara prácticamente toda la Semana.

Tabla 3.

Formato de Entrevista diligenciado.



FORMATO DE ENTREVISTA			
FECHA	25-abr-23	EMPRESA	DISFARMA GC S.A.S.
ENTREVISTADO	Ximena Vecino	CIUDAD	Girón

CARGO	Dra. Crédito y Cartera	DURACION	40 minutos
AREA	Crédito y Cartera	EVIDENCIAS	SI
INFORMACION A OBTENER			
¿Qué entiende usted por educación financiera?	Para mí, la educación financiera esta relacionada con el nivel de capacidad de o poder comprender conceptos básicos de finanzas bien sean aplicadas a la vida personal o en el ámbito empresarial y comercial, que permiten mantener finanzas saludables y toma de decisiones con base a información real.		
¿Considera usted que DISFARMA GC S.A.S., tiene presente la educación financiera en el desarrollo de todos sus procesos estratégicos?	Considero que DISFARMA efectivamente se preocupa porque sus colaboradores tengan conocimiento básicos y herramientas sobre cómo deben manejar sus finanzas y sepan como tomar decisiones responsables en el uso del dinero; sin embargo, considero que son pocos los espacio que durante el año se habilitan para estos fines y no se hacen para todos los colaboradores.		
¿Conoce usted si actualmente DISFARMA GC S.A.S., fomenta el ahorro como alternativa para responder de manera oportuna a alguna eventualidad que se presente a corto, mediano y largo plazo?	Tal y como se hizo referencia en el punto anterior, considero que si bien DISFARMA es una compañía que propende por el manejo responsable del dinero, podría abrir más espacios de formación y sensibilización sobre temas		

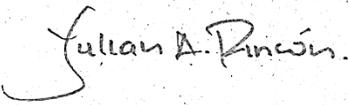
	<p>de cultura y hábitos de ahorro y los beneficios que conlleva. Estos espacios para todas las áreas estratégicas de la organización.</p>
<p>Con base en lo anterior ¿Sabe usted si DISFARMA GC S.A.S., realiza de manera constante planeación financiera para responder a planes de corto, mediano y largo plazo?</p>	<p>Efectivamente, DISFARMA como compañía si realiza planeación financiera a corto plazo (Semanal), a mediano plazo (Mensual) y también hace proyección de sus inversiones a largo plazo, con el ánimo de tomar decisiones financieramente inteligentes que generes mayores y mejores rentabilidades, minimizando riesgos y garantizando a la vez liquides que se requiere para cumplir con sus obligaciones con terceros.</p>
<p>¿Desde el desarrollo de su cargo tiene presente la educación financiera como estrategia para el excelente manejo y uso de los recursos financieros de la empresa?</p>	<p>Claro que sí, desde mi rol como directora de crédito y cartera tengo mucha incidencia en la planeación financiera de la Cía., toda vez que debo coordinar la proyección y ejecución del recaudo del dinero, garantizando a la empresa el flujo de dinero que necesita para poder tomar decisiones de inversión, y cumplir con sus obligaciones derivadas del giro ordinario de sus negocios. Constantemente</p>

	<p>evaluamos como equipo, rentabilidades por unidad de negocio y clientes, para tomar decisiones estratégicas sobre que vendemos y como lo hacemos (plazos y demás condiciones comerciales); luego si desde el rol que manejo actualmente constantemente se trabaja de la mano de la dirección financiera para garantizar que no solo existan flujos de dinero necesario, si no que la colocación del dinero en la calle se haga de manera inteligente.</p>
<p>¿Cree usted que DISFARMA GC S.A.S., les da un excelente manejo a todos sus productos financieros?</p>	<p>Considero que al menos es una compañía que desde mi experiencia desglosa muy bien y de forma muy detallada el costo e impacto financiero de todas sus decisiones y negocios; y eso hace que pueda decir si, que antes de colocar cualquier dinero en el mercado lo evalúa muy bien desde lo financiero pues se disponen de las herramientas de control y manejo necesarias como del personal altamente capacitado para soportar dicho control y manejo de los recursos financieros de la compañía.</p>

<p>Para usted ¿Que es inversión y desde su conocimiento explique brevemente en que actividades DISFARMA GC S.A.S., invierte sus recursos financieros?</p>	<p>Inversión es destinar un capital o monto de dinero a una actividad y/o economía especifica con el ánimo de obtener un beneficio a corto, mediano o largo plazo. DISFARMA invierte sus recursos en diferentes actividades; por una parte, está la colocación de dinero que hace dentro del giro de sus negocios, es decir, a través de los créditos que otorga a sus clientes para compra de medicamentos bien sea contado o crédito, negocio que le genera una rentabilidad importante; por otra parte, celebra contratos con las EPS del país, bajo modalidades contractuales de capitación y evento, en donde también se perciben rentabilidades considerables. Finalmente, invierte capitales en productos de la banca tales como CDT, Fiducias, entre otros que brindan la posibilidad de obtener rentabilidades importantes a mediano y largo plazo.</p>
<p>¿Qué es nivel de endeudamiento y que beneficios contrae para DISFARMA GC S.A.S.?</p>	<p>El nivel de endeudamiento data del apalancamiento financiero en que el empresario en este caso se soporta cuando este es externo, sea que se</p>

	<p>apalancamiento con recursos privados o con la banca.</p>
<p>¿Está usted de acuerdo que un buen nivel de endeudamiento genera oportunidades de inversión regional, nacional e internacional? ¿Y en que aspectos estas oportunidades pueden favorecer a DISFARMA GC S.A.S.?</p>	<p>Considero que el nivel de endeudamiento siempre debe ser moderado; sin embargo, cuando el empresario desea expandirse y crecer, no en todas las oportunidades podrá hacerlo con capital propio y es ahí cuando si el apalancamiento se usa de manera responsable e inteligente puede permitir que se materialicen negociaciones importantes en el ámbito regional, nacional o incluso internacional. Para el caso de DISFARMA el ámbito o campo de acción que es la comercialización y distribución de medicamentos, al estar sujeto a normatividad y licenciamientos nacionales (registros INVIMAS) se surte dentro del territorio nacional; sin embargo, se explora actualmente la posibilidad de también maquilar en el extranjero e importar medicamentos; y aquí claro esta estaría presente un apalancamiento moderado de dinero para poder materializar una nueva inversión.</p>

<p>¿Considera que una cartilla digital puede ser una herramienta útil para el fortalecimiento de la educación financiera en la organización?</p>	<p>Si, considero que cualquier instrumento digital sería fácil, amigable y llamativos y sin duda la educación financiera es un tema que debe ser de interés general ya sea desde el ámbito natural o jurídico.</p>
<p>¿Qué información sobre educación financiera considera usted relevante y debe estar descrita en la cartilla digital?</p>	<p>Sin lugar a duda toda información referente a finanzas personales, cultura del ahorro y posibles inversiones rentables.</p>
<p>Por último, mencione algunas falencias que usted considere que DISFARMA GC S.A.S., presenta frente a la educación financiera y como estas pueden afectar el funcionamiento de su actividad económica.</p>	<p>De momento más que una falencia, es una amenaza a la que nos vemos constantemente expuestos y es que, aunque hagamos buena planeación financiera, la volatilidad de los precios en la industria farmacéutica hace que en algunas oportunidades las inversiones no renten como se ha estimado inicialmente. Considero que ahí se podría mejorar en la estimación más adecuada de los riesgos, para mitigar posibles pérdidas a las que la compañía se expone.</p>
<p>Observaciones: esta entrevista se realiza en conjunto con la directora de Crédito y Cartera de DISFARMA GC S.A.S., donde se le iban mencionando las preguntas de la entrevista previo un diagnóstico de estas y ella iba dando declaraciones de sus puntos de vista. Como soporte de esta entrevista se presentan también evidencias fotográficas de la realización de esta y la firma a mano alzada del entrevistado como consentimiento de la entrevista realizada.</p>	

Autorización Entrevistador (Firma)	Autorización Entrevistado (Firma)
	

Nota: en este formato se describe toda la entrevista sostenida con la directora de Crédito y Cartera de la empresa DISFARMA GC S.A.S. *Fuente: elaboración propia.*

Como acompañamiento de la entrevista se muestran unas fotografías como evidencias de su realización:

Figura 1. Fotografía 1 donde se evidencia el acuerdo de realización de la entrevista.



Nota: esta entrevista fue ejecutada en la oficina de crédito y Cartera de Disfarma GC S.A.S.

Figura 2. Fotografía 2 de evidencia de la entrevista.



Nota: en esta fotografía se estaba brindando un diagnóstico previo de las preguntas a realizar en la entrevista y el objeto de esta como apoyo al cumplimiento del objetivo del proyecto de grado.

5.1.4. Realizar un análisis cualitativo del comportamiento financiero de los clientes de DISFARMA GC S.A.S.

Tabla 4.

Análisis Cualitativo del Comportamiento Financiero de los Clientes de DISFARMA GC S.A.S.

ANÁLISIS CUALITATIVO DEL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS CLIENTES DE DISFARMA GC S.A.S.
Existen clientes que poseen créditos con plazos de pago a 90 días, los cuales cumplen de manera oportuna con los respectivos pagos a las facturas generadas en ese plazo.
Cliente de contado: son aquellos que generan pago anticipado de las mercancías vendidas y no generan un riesgo financiero.
Cliente de crédito que por situaciones intrínsecas al desarrollo de su objeto comercial no logran normalizar las carteras llevándolas a plazos superiores a los 90 a 120 días de vencimiento. A estos clientes se les aplica un proceso de conciliación especial logrando a un acuerdo entre las partes para la recuperación de la cartera y del mismo cliente evitando repercusiones.
Para aquellos clientes de grandes volúmenes se les permite la venta bajo condición de compromiso de pago a corto plazo teniendo facturas vencidas mayores al plazo estipulado. Estrategia que fomenta la normalización de la cartera y recuperación de recursos financieros.
Existen clientes con un hábito de pago sumamente impecable que no requieren de desgaste en procesos de gestión de cobro. Siempre tienen normalizados los créditos en los plazos asignados.

Para una serie de clientes especiales (que poseen contratos de productos de alto costo; oncología, artritis, VIH, hemofilia, entre otros) existen negociaciones con una retribución en dinero (% sobre el total de la compra) hacia el cliente por parte de Disfarma, siempre y cuando el cliente cumpla unas tarifas y condiciones de compra durante un periodo estipulado.

De manera anual los clientes deben presentar sin excepción alguna la información comercial y financiera que acredite el origen de sus recursos (se hace la respectiva validación); esto como garantía para Disfarma GC S.A.S., de que el dinero recibido por parte de sus clientes es seguro y proviene de actividades lícitas.

Al cliente se le exige los respectivos soportes de pago que realicen desde los diversos canales transaccionales para el abono a crédito, pago de pedidos, entre otros.

Todos los clientes saben que sus pagos se deben realizar mediante transacción bancaria, consignación, entre otros; no se recibe dinero en efectivo sea en pesos o en dólares. Todo proceso de pago debe estar legalizando mediante alguna entidad prestadora de servicios financieros.

Cada pago que el cliente realiza es legalizado bajo un recibo de caja donde se justifican los dineros recibidos por DISFARMA GC S.A.S., y se detalla el concepto del pago (pedido, abono a facturas vencidas, paz y salvo de créditos, entre otros).

El cliente está en todo el derecho de solicitar a DISFARMA GC S.A.S., la certificación de relación comercial entre las partes y en esta se evidencia los montos en dinero que acreditan dicha relación comercial.

Se exige tener un control de la contabilidad de todos sus procesos financieros para poder responder frente a algún inconveniente presentado a corto, mediano y largo plazo.

Nota: en este análisis encontramos como es el comportamiento financiero de los diversos clientes de DISFARMA GC S.A.S. *Fuente: elaboración propia.*

5.1.5. Elaboración de la Matriz DOFA de la organización.

La matriz DOFA ha permitido identificar aspectos importantes en el desarrollo de la actividad económica de DISFARMA GC S.A.S., mediante un diagnóstico organizacional. Se presentan una serie de variables internas y externas de la organización mediante la definición de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que involucran a la organización y como estas pueden influir en el fortalecimiento de la educación financiera de la misma.

Tabla 5.

Matriz DOFA de la Organización.

DOFA DISFARMA GC S.A.S.	
FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Definición de manual de procesos para todas las áreas de trabajo.	Crecimiento del servicio en los ámbitos local, regional y nacional.
Excelente uso de las TICS.	Inversión constante en las unidades estratégicas de negocio de la organización.
innovación constante en los procesos productivos y adaptabilidad al cambio.	Alianzas estratégicas y comerciales a nivel nacional e internacional.

Definición de políticas de inventarios, gestión de talento humano, logísticas, de ventas, de seguridad, entre otros.	Reconocimiento empresarial a nivel nacional.
Trabajo en equipo en las diferentes áreas estratégicas.	Presencia en ferias empresariales a nivel nacional e internacional.
Sistema de Gestión de Calidad bien definido y actualizado según las normas legales vigentes.	Portafolio con más de 4.000 productos disponibles para la venta.
Capacidad de Endeudamiento.	Aseguramiento de la cartera de la compañía por medio del uso de instrumentos financieros.
Políticas de ahorro para atender contingencias que se presenten durante el desarrollo de la actividad económica.	Poder de negociación de manera directa con los laboratorios internacionales.
Distribución de la planta física generando armonía y un ambiente laboral adecuado.	Constante capacitación nacional e internacional del capital humano en temas de medicamento e insumos médicos y hospitalarios.
Vehículos propios para la distribución de mercancías a nivel local y regional.	Salarios Variables según el desempeño en algunas áreas de trabajo.
Respeto a la institucionalidad por parte de los colaboradores.	Demanda creciente en el consumo de medicamentos.
Excelente manejo contable y de inventarios.	Desarrollo de moléculas nuevas más eficientes por parte de los diversos laboratorios farmacéuticos.

Fomento del empleo formal y de calidad con un promedio de 1.300 empleados activos a la fecha.	Entregas certificadas y garantizadas por parte de los laboratorios.
Protección y conservación del medio ambiente por medio del uso de energías renovables y procesos de recolección de residuos según su destino y su uso.	Fácil acceso al desarrollo comercial en el ámbito internacional.
FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de sentido de pertenencia por algunos colaboradores.	Escalas salarias no tan acordes a las funciones del cargo.
Baja interacción entre el gremio farmacéutico negando las oportunidades de cooperación empresarial.	Reformas al sistema de Salud. Y constante seguimiento de los entes de control.
En algunos clientes con cupos de crédito bastante altos no se tienen las garantías necesarias para hacerlas efectivas frente alguna eventualidad financiera.	Liquidación de EPS en los diversos departamentos del país.
Procesos de selección bastante largos y exigentes.	Cambios en las políticas de Precios.
Ocasionalmente se presentan incumplimientos en las promesas de entrega de mercancía hacia los clientes.	Liquidación total de la actividad comercial de algún cliente y que esté presente cartera morosa con la compañía.
Ausencia en el plan de capacitación del personal.	Alianzas comerciales entre clientes propios y la competencia.
Poca estandarización en los procesos comerciales.	Pandemia y Eventos naturales.

Políticas de devolución flexibles.	Exceso de burocracia institucional.
Servidores poco robustos.	Accidentes de tránsito a la hora de transportar mercancías a destinos locales, regionales y nacionales.
Trabajo manual y ausencia de hardware para los procesos logísticos de picking, facturación, y empaque.	No tener en cuenta que las características del servicio se obtienen de las necesidades básicas del cliente.

Nota: en esta matriz DOFA podemos encontrar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que posee DISFARMA GC S.A.S., en todos sus procesos. *Fuente: elaboración propia.*

5.2. Elaboración de una cartilla digital como herramienta de Educación Financiera a través de datos relevantes obtenidos del análisis de la matriz DOFA facilitando el acceso y fácil manejo de la información para el desempeño de la Gestión Financiera de DISFARMA GC S.A.S.

Para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron actividades de búsqueda de herramientas digitales de fácil acceso, manejo, comprensión y buen diseño que faciliten la elaboración de la cartilla digital:

5.2.1. Se elige el software online CANVA para la creación de la cartilla digital, por su fácil manejo, comprensión, variedad de diseño, manejo interno en la aplicación y de uso constante en los diversos procesos institucionales.

CANVA es un sitio WEB y APP enfocada en el diseño gráfico y la composición de imágenes en variedad de diseños que se encargan de brindar un apoyo visual a los diversos sistemas de comunicación actuales. Este software permite crear diseños propios de uso personal, educativo y profesional y una de sus mejores características es que es gratuito en su mayor composición y también brinda la opción de planes premium que ofrecen herramientas más sofisticadas de diseño y creación de contenido digital.

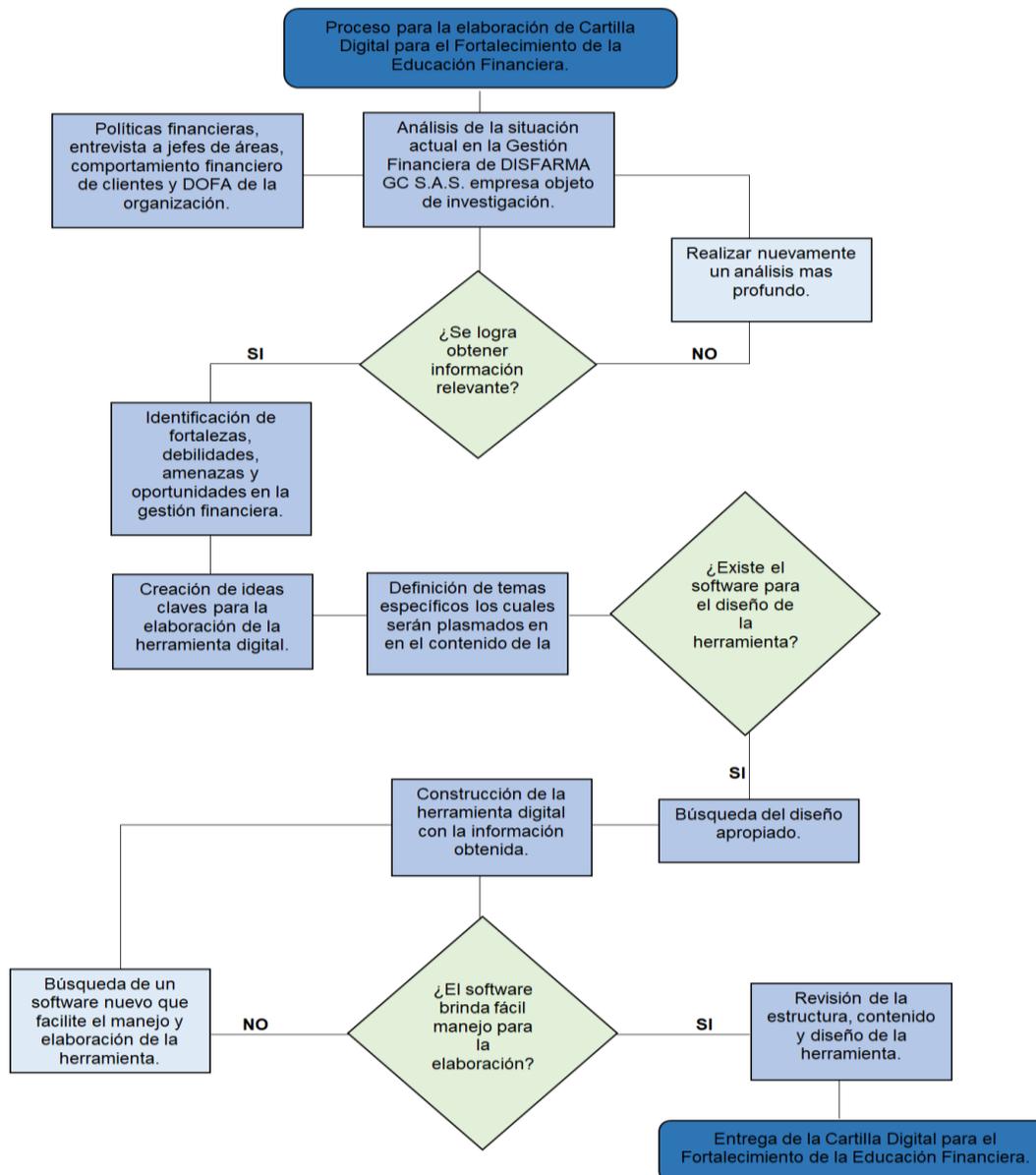
Entre los diseños que se pueden realizar en este software se presentan algunos como: posters, portadas, logos, folletos, calendarios, horarios, entre otros, todo esto siendo de fácil acceso, manejo y lo mejor de todo es que se pueden publicar en distintas redes sociales y envío a correos electrónicos.

A continuación, se relaciona el enlace de acceso:
https://www.canva.com/es_419/

5.2.2. Realizar un flujograma del proceso de elaboración de la cartilla digital.

Figura 3.

Flujograma que detalla el proceso para la elaboración de la cartilla digital.

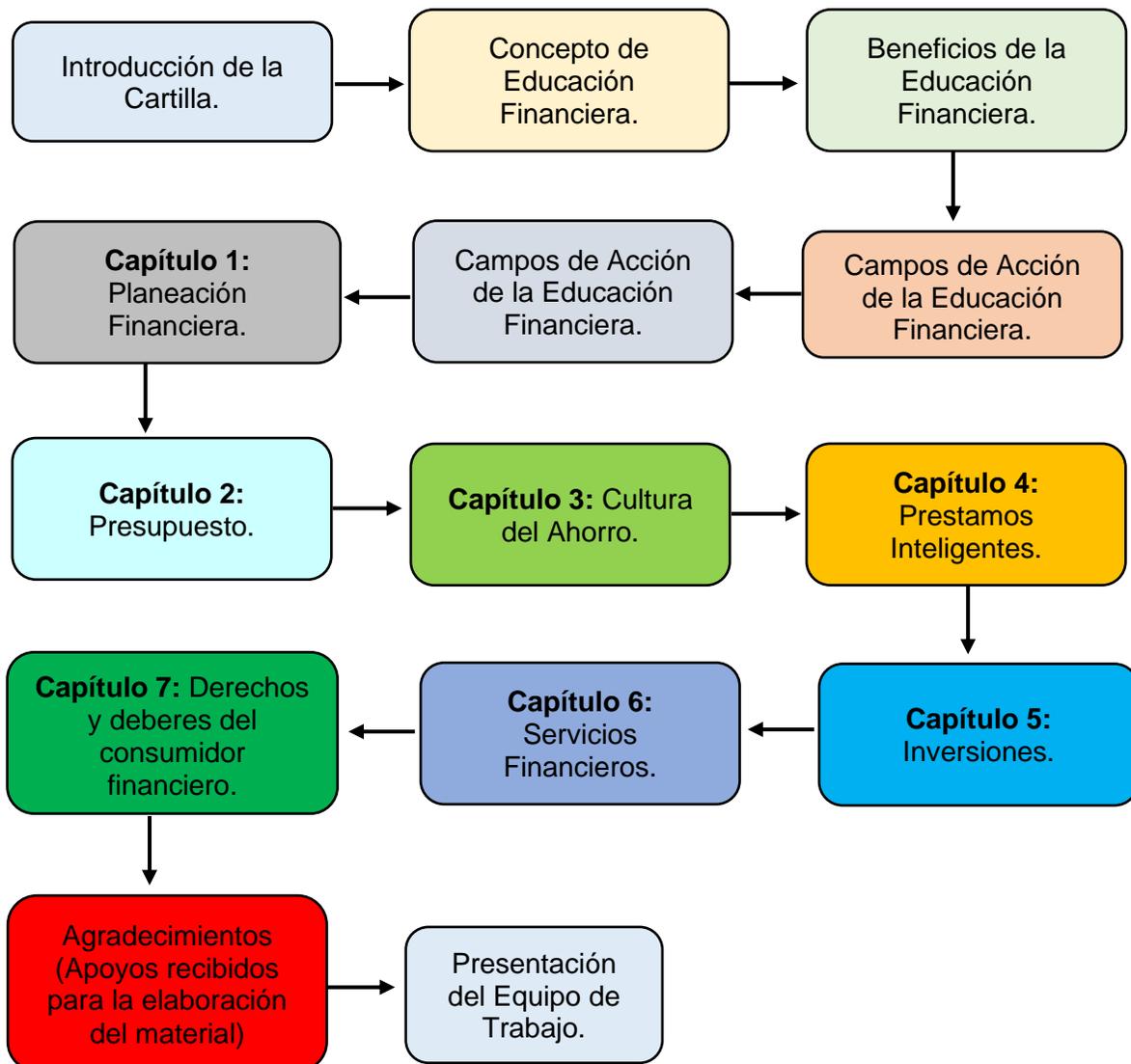


Nota: esta figura detalla el proceso de recolección de información y diseño de la cartilla digital. Elaboración Propia.

5.2.3. Organizar el contenido de la cartilla digital con base al análisis obtenido del diagnóstico DOFA realizado.

Figura 4.

Esquema del contenido que se encontrara en la Cartilla Digital.



~~Nota: por medio de este esquema se resume todo el contenido que contiene la cartilla digital. Fuente: elaboración propia.~~

5.2.4. Elaboración de la cartilla digital donde se plasma toda la información importante sobre las estrategias que las empresas deben implementar en sus gestiones estratégicas para fortalecer la educación financiera.

Como evidencia del desarrollo de este ítem se presenta una figura donde se logra identificar parte de la composición de la cartilla digital como producto entregable que sustenta la investigación y contenido de este proyecto de investigación. De igual manera, en el ítem 5.2.5., se dejará un enlace donde se podrá acceder al material digital para una mejor visualicen y comprensión de la información allí plasmada.

Figura 5.

Evidencia de la elaboración de la cartilla digital.



Nota: en esta figura se presentan algunas de las páginas que componen la cartilla digital, como evidencia de su realización. Fuente: elaboración propia.

5.2.5. Presentación de la cartilla digital como herramienta para el fortalecimiento de la educación financiera de las empresas del sector de servicios farmacéuticos del Departamento de Santander.

A continuación, se presenta la cartilla digital como evidencia de toda la investigación realizada en este seminario de investigación. Por medio del siguiente enlace podrá acceder al material didáctico e informativo:
https://www.canva.com/design/DAFjCH9Cmbs/jf99tbVOhY5bw2ZTDxeEWQ/view?utm_content=DAFjCH9Cmbs&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

6. CONCLUSIONES.

Realizar una adecuada planificación de los recursos financieros de una organización es una labor altamente importante para el normal desarrollo de las actividades que involucran el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Partiendo de lo anterior, se puede inferir que la educación financiera es aquella que permite identificar el uso adecuado de los recursos económicos y como poder controlarlos. En la empresa DISFARMA GC S.A.S., se encontró que uno de los factores que conforman la educación financiera no se está ejecutando como debe ser; este factor son los créditos otorgados a los diversos clientes según su capacidad de endeudamiento y que en proporción no existe una garantía o prenda que los respalde en caso de alguna eventualidad. Por otra parte, se conoce que, por factores externos como la inflación, reglamentaciones del estado y cambios fluctuantes de la moneda, los procesos de inversión se ven afectados impidiendo generar más rentabilidad a sus recursos económicos.

Adicionalmente, se logra identificar que independientemente de las falencias encontradas hay un notable conocimiento de la educación financiera por parte de los mandos estratégicos y como esta puede influir a través del tiempo en la estabilidad económica de la organización. Al establecer la participación a través de entrevistas dirigidas a directivos que manejan recursos económicos de la empresa se logran diseñar ideas de cómo se puede lograr fomentar la educación financiera en una empresa por medio de un material digital de fácil acceso en este caso una cartilla digital y que nivel de importancia se le puede dar a este material siendo una influencia para el logro de las metas propuestas.

Finalmente, se reconoce el esfuerzo realizado en la presente investigación desde su planeación hasta su ejecución, donde los recursos utilizados día a día fueron de fácil acceso permitiendo el cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos.

Cada una de las personas involucradas en el desarrollo de este proyecto generaron un aporte significativo en el diseño de cada una de las ideas y estrategias obtenidas a medida del desarrollo de las actividades. Mediante cuestionamientos sencillos se logra fomentar la importancia de la educación financiera y que su adecuada administración genera beneficios significativos en la economía de una organización y de una persona a través del tiempo.

7. RECOMENDACIONES.

Se considera pertinente que DISFARMA GC S.A.S., tenga presente la herramienta digital elaborada como un apoyo importante en la gestión financiera de todos sus procesos productivos y estratégicos, con el fin de garantizar un uso adecuado de los recursos económicos y que estos sean planificados con base a cada una de las ideas, estrategias e información didáctica plasmada en la herramienta digital. También se recomienda seguir construyendo el material digital (cartilla) dotándolo de más información basada en los resultados obtenidos en el desarrollo de sus operaciones financieras a través del tiempo; corto, mediano y largo plazo.

Finalmente, se recalca la importancia del uso de las tecnologías de información y comunicación que en su amplia gama de opciones brinda la alternativa de poder crear material infográfico, didáctico, informativo y de investigación que ayudan a hacer más robusta la educación financiera de la organización y por consiguiente a dar cumplimiento a los objetivos organizacionales los cuales son orientados a la obtención de utilidades que permitan la creación de nuevas inversiones.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Banca de las Oportunidades., (2022). Educación financiera; construir, avanzar y prosperar.

<https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-08/Construir%2C%20Avanzar%20y%20Prosperar.pdf>

Banco de Bogotá., (2012). Cartilla sobre la Educación Financiera.

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/educacion-financiera/cartilla-educacion-financiera.pdf>

Baquero, E., Rocha, P., y Hernández, J., (2019). La educación financiera y el sector rural. Caso de estudio Pasca, Cundinamarca.

<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2249&context=ruls>

Chempen, M., Quintanilla, R., y Vilcas, G., (2019). Educación financiera y endeudamiento en MYPES: Caso Elévate Global en Lima Sur en el año 2019.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17470/CHEMP%c3%89N_ZAVALETA_QUINTANILLA_SAAVEDRA_VILCAS_MU%c3%91OZ%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Galarza, C., (2020). Los alcances de una investigación.

<http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336/622>

Guzmán, D., (2018). Caso Empresarial Disfarma Solinsa GC S.A.S.

<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/681/76%20CASO%20DISFARMA%20SOLINSA.pdf?sequence=1>

López, I., (2020). Deficiencias en el emprendimiento en Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/61f2e1a7-92ad-4b6c-9ed6-823e8d56497a/content>

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, (2009). Definición de las TICS. [https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n,%20video%20e%20im%C3%A1genes%20\(Art.](https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n,%20video%20e%20im%C3%A1genes%20(Art.)

Portafolio, (2022). ¿Cómo calcular la capacidad de endeudamiento?
<https://www.portafolio.co/mis-finanzas/como-calcular-la-capacidad-de-endeudamiento-572698>

Ramírez, R., Ríos, J., Lay Raby, N., y Ramírez, R., (2021). Estrategias empresariales y cadena de valor en mercados sostenibles: Una revisión teórica.
https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8929/Estrategias%20empresariales%20y%20cadena%20de%20valor%20en%20mercados%20sostenibles_Una%20revisi%C3%B3n%20te%C3%B3rica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, N., Chaparro, F., y Guerrero A., (2020). Normas Internacionales de Información Financiera como instrumentos de gestión empresarial y control gerencial: más allá de una función en contabilidad.
<http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v22n39/2145-4558-unem-22-39-21.pdf>

Sánchez, A., (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/dh/v9n2/2594-2956-dh-9-02-147.pdf>

Sánchez, J., (2020). Análisis de la contribución de la educación financiera en el nivel de vida de los millennials: en las cuatro principales ciudades de Colombia.

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8174/1/2152156-2020-EF.pdf>

Valbuena, S., Marín, K., y De la Hoz, A., (2020). Desarrollo de competencias en educación económica y financiera para la toma de decisiones informadas del ciudadano común. Revista Logos, Ciencia & Tecnología.

<http://www.scielo.org.co/pdf/logos/v12n1/2422-4200-logos-12-01-00095.pdf>

Vanegas, J., Arango, M., Gómez, L., y Cortes., Daniel (2020). Educación financiera en mujeres: un estudio en el barrio López de Mesa de Medellín.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v28n2/0121-6805-rfce-28-02-121.pdf>

Zavaleta, M., Quintanilla, R., y Muñoz, G., (2019). Educación financiera y endeudamiento en MYPES: Caso Elévate Global en Lima Sur en el año 2019.

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17470/CHEMP%
c3%89N_ZAVALETA_QUINTANILLA_SAAVEDRA_VILCAS_MU
%c3%91OZ%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17470/CHEMP%c3%89N_ZAVALETA_QUINTANILLA_SAAVEDRA_VILCAS_MU%c3%91OZ%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zayas, I., (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial.

<http://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253/488>

9. APENDICE.

APENDICE A. Formato de Entrevista para la recolección de datos.



FORMATO DE ENTREVISTA			
FECHA		EMPRESA	
ENTREVISTADO		CIUDAD	
CARGO		DURACION	
AREA		EVIDENCIAS	
INFORMACION A OBTENER			
¿Qué entiende usted por educación financiera?			
¿Considera usted que DISFARMA GC S.A.S., tiene presente la educación financiera en el desarrollo de todos sus procesos estratégicos?			
¿Conoce usted si actualmente DISFARMA GC S.A.S., fomenta el ahorro como alternativa para responder de manera oportuna a alguna eventualidad que se presente a corto, mediano y largo plazo?			

<p>Con base en lo anterior ¿Sabe usted si DISFARMA GC S.A.S., realiza de manera constante planeación financiera para responder a planes de corto, mediano y largo plazo?</p>	
<p>¿Desde el desarrollo de su cargo tiene presente la educación financiera como estrategia para el excelente manejo y uso de los recursos financieros de la empresa?</p>	
<p>¿Cree usted que DISFARMA GC S.A.S., les da un excelente manejo a todos sus productos financieros?</p>	
<p>Para usted ¿Que es inversión y desde su conocimiento explique brevemente en que actividades DISFARMA GC S.A.S., invierte sus recursos financieros?</p>	
<p>¿Qué es nivel de endeudamiento y que beneficios contrae para DISFARMA GC S.A.S.?</p>	
<p>¿Está usted de acuerdo que un buen nivel de endeudamiento genera oportunidades de inversión regional, nacional e internacional? ¿Y en que aspectos estas oportunidades pueden favorecer a DISFARMA GC S.A.S.?</p>	
<p>¿Considera que una cartilla digital puede ser una herramienta útil para el</p>	

fortalecimiento de la educación financiera en la organización?	
¿Qué información sobre educación financiera considera usted relevante y debe estar descrita en la cartilla digital?	
Por último, mencione algunas falencias que usted considere que DISFARMA GC S.A.S., presenta frente a la educación financiera y como estas pueden afectar el funcionamiento de su actividad económica.	
Observaciones:	
Autorización Entrevistador (Firma)	Autorización Entrevistado (Firma)

Nota: en este formato se detallan una serie de variables que intervienen en el desarrollo de la educación financiera de DISFARMA GC S.A.S. *Fuente: elaboración propia.*

10. ANEXOS.

ANEXO A. Reporte Turnitin.

Cartilla Digital como herramienta para promover la Educación Financiera de los Empresarios del sector de Servicios Farmacéuticos de Santander

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

4%

★ www.disfarma.com.co

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo