



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO 2021 – OCTUBRE 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN OPERATIVA DE CAPACITACIÓN “COMERCIALIZACIÓN DE
PRODUCTOS” DEL MAG DEL CANTÓN DE BABA**

EGRESADO:

CYNTHIA KARINA CORDOVA FRANCO

TUTORA:

ING.COM. LORENA I. MUÑOZ OVIEDO, MAE

AÑO 2021

Resumen

Ecuador es un país conocido por la gran demanda de agricultores que prosee, en los últimos tiempos hemos observado la carencia de apoyo a la matriz productiva por parte del gobierno de turno e instituciones direccionadas a satisfacer necesidades de los agricultores como es el MAG, esta institución se creó para ayuda a los pequeños productores puedan recibir el pago justo por su producción, para evitar que grandes comercializadores hagan uso de compra de las cosechas a un precio bajo perjudicando al productor y que a su vez asegurar la economía del país y producción agrícola, esta institución reguladora de precios visita constantemente centros de acopios para supervisar precios y calidad para que la comercialización se desarrolle de manera equitativa y que los productores tengan rentabilidad en sus cosechas.

La presente investigación tiene como objetivo determinar el impacto ocasionado a la disminución de flujos de comercialización de sus cosechas en el cantón Baba con la finalidad de obtener un ingreso para el sustento de sus familias.

Palabras claves: precios, comercialización, productividad, capacitación, rentabilidad.

Abstract

Ecuador is a country known for the great demand of farmers to continue, in recent times we have observed the lack of support for the productive matrix by the government of the day and institutions aimed at meeting the needs of farmers such as MAG, this institution It was created to help small producers can receive fair payment for their production, to prevent large marketers from making use of buying the crops at a low price, harming the producer and which in turn ensure the country's economy and agricultural production, This price regulating institution constantly visits collection centers to supervise prices and quality so that the commercialization is developed in an equitable way and that the producers have profitability in their harvests.

The present objective is to determine the impact caused by the decrease in the commercialization flows of their crops in the Baba canton in order to obtain an income to support their families.

Keywords: prices, marketing, productivity, training, profitability.

Introducción

La presente investigación hace referencia a la gestión operativa de capacitación “comercialización de productos” del MAG del cantón Baba, el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAG), es una institución que se dedica ayudar a los pequeños y medianos agricultores en la compra y ventas de sus productos a precios accesibles para los consumidores y comerciantes, buscando impulsar el desarrollo de las cadenas productivas en el país, además otorga asesoramiento y ayuda con insumos contribuyendo a una mejor producción mostrado a través de la calidad ofertada de las frutas o verduras que los agricultores desarrollen.

La característica principal de la gestión operativa es desarrollar las tareas y procesos diseñados por la organización con el fin de tener mejoras, en este caso el MAG busca impulsar la comercialización de productos agropecuarios para beneficiar a productores del país, mediante capacitaciones y asesoramientos con la finalidad de incrementar sus habilidades y actitudes para comercializar que a su vez les permita tener nuevas oportunidades de acceso a diversos segmentos de mercados.

Esta investigación se elaboró con el interés de conocer la inadecuada ejecución de planes estratégicos que se está dando en el departamento operativo a la hora de impartir las capacitaciones pertinentes a los pequeños y medianos agricultores del cantón Baba, con el objetivo de mejorar e impulsar la matriz productiva del país.

Para el análisis y desarrollo del caso de estudio se utilizó la investigación cualitativa a través del cual se recolecto datos de manera que ha permitido tener una comprensión acerca de las opiniones previas analizadas, además se utilizó el método deductivo mismo que se pudo

extraer conclusiones sobre aquellas premisas sobre situaciones o hechos concretos, a través de la técnica de recopilación de datos, la encuesta elaborada a cada uno de los colaboradores del departamento de operaciones del MAG, mediante preguntas puntuales de carácter abiertas, con la finalidad de indagar de manera eficaz sobre el tema.

La línea de investigación que se utilizara en este presente caso de estudio es "Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control" bajo la sublínea de "Empresa e Instituciones Públicas y Privadas", ya que el tema a desarrollar determinara el proceso operativo que la institución de carácter público desempeña ante los ciudadanos agricultores dentro del cantón Baba.

Desarrollo

El MAG se desarrolló en varias provincias entre ellas Los Ríos, Guayas, Esmeraldas, entre otras ciudades dedicadas a la agricultura con la misión de promover la competitividad y productividad a través de la calidad de los productos que producen los pequeños y medianos familias campesinas que contribuyen a tener una mejor soberanía alimentaria. La pandemia del covid-19 origino que las ventas disminuyeran, se creó una barrera que género que las personas sientan temor al consumir los productos, para ello la organización creo programas de gestión operativa sobre capacitación para la comercialización de los productos en el cantón Baba debido a la disminución visible de ingresos en las familias campesinas.

El departamento de gestión operativa dentro del MAG ha tenido ineficiencias a la hora de comunicarse con los agricultores, una de las principales problemáticas es el inadecuado control que llevan los asesores comerciales a la hora de impartir sus conocimientos e insumos que el estado otorga a las personas, en ocasiones no se realizaban las debidas entregas de kits para mejorar la calidad de los productos.

“La gestión operativa es el diseño, la operación y mejoramiento de los sistemas de producción que crean los productos o servicios primarios de la empresa. A su vez estudia los métodos, herramientas, conceptos necesarios para enfrentar y resolver los problemas relacionados con la producción de bienes y servicios.” (Perez & Piza, 2016). Es de gran importancia mencionar que las problemáticas que se presentan en base a la Gestión Operativa dentro del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAG) tiene como efecto negativo la productividad y rentabilidad de la organización.

La operatividad de toda empresa influye de forma significativa al crecimiento y fortalecimiento dentro del mercado y como efecto a todo lo mencionado, es de gran necesidad ofrecer productos y servicios con estándares de calidad en niveles altos, lo que se obtendrá una solvencia económica como resultado de una adecuada gestión operativa dentro de la organización que impulsará a que cada uno de los objetivos empresariales establecidos se cumplan con éxito.

El modelo de gestión operativo tiene incidencia en cada una de las actividades que el MAG necesita realizar para su funcionamiento, debido a que se puede identificar un desorden dentro de los procesos operativos que necesitan cubrir por parte de los colaboradores entendiendo que estas personas no están familiarizadas con los sistemas establecidos para el funcionamiento interno de la organización y realizan las actividades de manera ineficiente causando incomodidad a los clientes. (Guamaní, 2012) Hace referencia a que “Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.”

La carencia de un modelo de gestión en el departamento de comercialización del MAG ha generado que exista inadecuada planificación y uso de presupuesto establecido para beneficio de los agricultores, teniendo además un marketing deficiente para el mercadeo de los productos agrícolas.

Por otro lado, a medida que la investigación ha avanzado también se puede identificar que dentro del Modelo de Gestión que la institución presenta hace que los productos y servicios ofrecidos no tengan salida comercial debido a la existente carencia de control interno dentro de la administración lo que repercute al momento de cumplir las metas de ventas.

(Mendoza-Zamora, Delgado Chávez , García Ponce, & Barreiro Cedeño, 2018) menciona que “El control interno, entonces, busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad de los servicios públicos que presta, cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos”

Con referencia a lo antes citado podemos determinar a través de la encuesta que existen inadecuado uso de insumos para la producción y capacitación para mejorar las siembras de los productores agrícolas del cantón Baba, ocasionando molestias e incertidumbres por parte de las personas debido a que no reciben la información adecuada además de carencia de insumos.

No se realizan acciones eficientes y eficaces para que los agricultores puedan obtener los insumos que les facilita esta institución como apoyo a la agricultura, la estructura organizacional por cada uno de los procesos que se requiere dentro de estas gestiones es pésima por el desorden y la inadecuada funcionabilidad de cada una de las actividades, es por ello que en ocasiones a las personas no le entregan los kits que el MAG ofrece para impulsar la agricultura.

Es necesario mencionar que la atención al cliente que ofrece el MAG del cantón Baba no es inapropiado, provoca que las personas empiecen a no sentirse conformes en cuanto a los productos y servicios que esta institución ofrece, en ocasiones existen muchos atrasos, la coordinación no es la correcta, una inadecuada comunicación que deben tener los diferentes departamentos todo esto obstaculiza cada uno de los procesos que se requiere ejercer dentro de la institución siendo los clientes los primeros que perciban todas estas fallas.

Los autores (Solorzano & Aceves, 2013) mencionan en su libro que: La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa.

Los clientes satisfechos volverán a consumir el producto o servicio y comunican a otros sus experiencias positivas en el producto o el servicio. La clave es hacer que las expectativas del cliente coincidan con el desempeño de la empresa. Las empresas inteligentes buscan encantar a los clientes mediante promesas que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron. Los clientes insatisfechos cambiarán a la competencia y menospreciarán el producto o servicio delante de otro; La satisfacción del cliente es la clave para la retención de los clientes, Los clientes que están totalmente satisfechos: Es más probable que se convierta en clientes leales e incluso en seguidores de la empresa. (Arrascue Delgado & Segura Cardozo , 2016)

No se obtiene un crecimiento en la rentabilidad de la institución, debido a que tiene repercusión en los objetivos institucionales que se plantean, es decir, no se están cumpliendo. Es importante mencionar que todo esto se centra en el desenvolvimiento que tienen los colaboradores dentro de la institución, los niveles de ventas de insumos han decaído, la atención al cliente no es la adecuada, la organización es pésima, el talento humano está teniendo falencias que se ven relacionadas con la rentabilidad.

El (Ministerio de Agricultura y Ganadería, 2020) menciona sobre “Las inversiones programadas pueden llegar hasta los \$25 millones, e incluyen asesoría técnica para el desarrollo de negocios que cumplan con metas de rentabilidad, cuidado ambiental y que sean socialmente responsables; esto es, que aporten el desarrollo económico de las comunidades.”

La deficiencia en la rentabilidad del departamento comercial dentro del MAG se ha dado por la carencia de un equipo que mejore la eficiencia de la empresa y a través de negocios que contribuyan a los productores agrícolas del cantón a través de sus conocimientos impartidos, sin embargo, otro de los factores que afecta significativamente es la carencia de conocimiento del mercado al que se van a enfrentar para determinar costos pertinentes.

La distribución de los recursos no se realiza adecuadamente, por tal motivo que el responsable de la gestión no aplica una administración eficiente para incurrir gastos en cada uno de los recursos necesarios, debido a que los realiza de manera irracional provocando gastos en muchas ocasiones innecesarios perjudicando a la parte económica de la institución y esto hace que la ineficiencia del desarrollo de las actividades sea cada vez más grande como resultado de una inadecuada administración.

Según (Espinosa, 2018) hace referencia a que; En toda organización debe existir una estructura organizacional que permita una adecuada distribución de los recursos, tales como: recursos humanos, materiales, financieros e informativos. La interrelación de estos recursos es decisiva en la formación de toda institución u organización. Esto permitirá tener un crecimiento sostenido y sustentable en todos los aspectos que maneja la institución, cumpliendo con los objetivos y la visión.

Una de las causas de la problemática presentada es la inadecuada ejecución de los procesos administrativos que se realiza en el departamento de gestión de la institución del

MAG, lo cual son de gran importancia porque permite que las empresas desarrollen los objetivos planteados.

(Lozano, 2017) Hace referencia a que “Los procesos administrativos de una empresa se distinguen en tres fases específicas que empieza con la estructural en la que se evidencia su finalidad y la forma cómo conseguirlo; la fase operativa que es la ejecución de actividades para conseguir lo planteado en la etapa inicial y la etapa de control en donde se evalúan los resultados obtenidos en la empresa. Este conjunto de fases se respalda en cuatro etapas, dos en la parte estructural o mecánica que es la planeación y organización; y los dos restantes se relacionan a la parte operativa que es la de dirección y de control.”

Los procesos que se requieren cubrir dentro del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAG) tienen un gran impacto en cuanto a la imagen corporativa de la organización, debido a que la responsabilidad en base a su funcionabilidad interna repercute en la atención que se le ofrece a cada uno de los clientes con los que cuenta la empresa. (Tustón, 2017) Menciona que “Las empresas de servicios deben su funcionamiento a la calidad en la prestación de sus servicios es así que deben de hacer mayor énfasis en lo que a relaciones humanas se refiere, los constantes cambios a nivel local, regional y nacional obligan a que todas las organizaciones sean estas emprendimientos u empresas incorporen estrategias que potencialicen cualidades existentes dentro del colectivo, provocando la diferenciación ante los competidores de mercado”

La carencia de capacitación a los colaboradores de esta institución pública provoca que la gestión operativa sea ineficiente, debido a que no se respetan los procesos que requiere cada una de las actividades y en muchos casos las personas resuelven dichas actividades de manera empírica, lo que se tiene como resultado un inadecuado desempeño laboral.

(Rojas Santos , 2018) hace referencia a que “La capacitación es una de las actividades de mayor crecimiento en la actualidad, esto debido al constante cambio en las necesidades del mundo que requiere productos, servicios o entretenimiento de más alta calidad. Potenciado también por el desarrollo científico de los procesos que la capacitación requiere, por medio de la investigación y experimentación de los mecanismos que forman este proceso.

El desarrollo de nuevas competencias por parte de los colaboradores es mínimo, debido a que a no cumplen correctamente con lo que se requiere para conseguir los objetivos, muchas veces las capacitaciones que estas mismas personas imparten a los pequeños agricultores no son realizadas con coherencia y a la altura que estas personas necesitan para lograr obtener mayor conocimiento en cuanto a la producción agrícola que realizan y como ejecutar cada uno de esos conocimientos en el campo.

Cabe mencionar que la institución no se centra en mejorar su personal laboral para que se logre realizar cada una de las actividades que esta demanda, no se fortalecen los conocimientos para que exista más coherencia al momento de la ejecución de las tareas, la inadecuada gestión administrativa perjudica estos aspectos relevantes que se requiere para el logro de los objetivos, el personal laboral sin motivación no ejecuta sus labores de la manera más adecuada y la gestión incorrecta de los recursos perjudica la rentabilidad empresarial.

(Rojas Santos , 2018) Menciona que “La capacitación es conocida como la actividad por medio de la cual las organizaciones brindan los conocimientos específicos sobre una actividad a un colaborador. Por medio de este método educativo se forman personas más seguras de sí mismas, más aptos para realizar las actividades propias de sus puestos de trabajo y más

motivados para llevar adelante la actividad para la cual se les ha tomado en cuenta en las empresas.”

La inadecuada gestión operativa tiene como consecuencia el estancamiento de los productos que el MAG oferta porque no existe dentro de esta institución un gran desarrollo eficaz en los procesos operativos que esta demanda, debido a que cuenta con un personal administrativo y de gerencia con conocimientos deficientes lo que genera problemáticas dentro de la institución y no les permite avanzar y cumplir con cada uno de los objetivos empresariales.

La carencia de apoyo en cada uno de los procesos operativos por parte del personal encargado del MAG del cantón Baba hace que no exista un crecimiento empresarial, la organización no es la adecuada, no existen normativas, sobrecargo de actividades a los colaboradores, esto hace que se demoren los procesos que requiere los clientes lo que provoca que la confianza que depositan cada uno de los clientes se pierda. (Atienza Lopez & Barrezueta Cevallos , 2018)Hace referencia a que “Según una visión estratégica de la gestión operativa, los administradores son responsables de liderar y utilizar los recursos de forma adecuada, también tener imparcialidad, para poder crear organizaciones adaptables, flexibles, controlables y eficientes.”

La gestión operativa abarca cambios no solamente en la estructura de la organización, sino también en el sistema de roles y funciones, lo cual influye en la elección de personal directivo y mandos intermedios. También, la gestión operativa influye en la capacitación del personal, las relaciones entre los departamentos, la tecnología y la introducción de técnicas y estrategias acordes con las actividades de la organización. (Atienza Lopez & Barrezueta Cevallos , 2018)

El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAG) carece con una normativa para que se logre trabajar en base a directrices de manera ordenada y así lograr que cada uno de los colaboradores dentro de esta institución ejecute sus actividades de manera eficiente con cada uno de los conocimientos que estas personas disponen. No existe un trabajo en equipo lo que también perjudica el desempeño laboral para el desarrollo de cada una de las actividades.

La organización para el cumplimiento de los objetivos es inadecuada, carecen de una planificación institucional y no se obtienen resultados productivos debido a que perjudica al desarrollo de metas laborales y así poder alcanzar una mejor productividad dentro de la institución. La inestabilidad del ambiente laboral es otro de los aspectos que obstaculiza el desenvolvimiento de cada uno de los factores que requiere la organización para el cumplimiento de los objetivos, es por dicha razón que también se ve perjudicado el clima laboral en muchas ocasiones.

La participación que tiene la agricultura en el país es en grandes magnitudes debido a que es uno de las principales fuentes de ingreso de cada uno de los pequeños agricultores lo que influye de manera positiva al crecimiento socioeconómico del Ecuador. Hay que hacer énfasis que dentro del MAG del cantón Baba existen varias falencias que está afectando mucho a la prestación de servicio para los pequeños agricultores, no tienen un direccionamiento y el talento humano no realiza un control en cuanto a la operatividad del Ministerio.

La carencia de un manual de gestión en la institución hace que no exista una direccionalidad de cada uno de las actividades en base a los objetivos, debido a que no cuentan

con cada uno de los elementos que se requieren para el cumplimiento de dichas actividades, la inadecuada utilización de los recursos tanto económicos como financieros producen los retrasos en cada uno de los procesos lo que perjudica a la rentabilidad de la institución.

La gestión operativa hace referencia al cumplimiento de los procesos establecidos por la empresa en cada uno de los departamentos existentes, además comprende el sistema de roles y funciones que deben desempeñar los empleados en la misma. Los procedimientos son secuencias que deben efectuarse efectivamente para evitar un desequilibrio en las bases organizacionales, por lo tanto, se requiere de una mejora continua en el funcionamiento operativo.(Cañas Trejo , 2015)

Para lograr fortalecer cada uno de los procesos dentro de la institución es necesaria una implementación adecuada de la Gestión Operativa, por el motivo a que existe el incumplimiento en las actividades y se ve afectado la comercialización de los productos que esta institución ofrece. No se delega funciones específicas creando una irresponsabilidad en los colaboradores y no les permite aumentar los niveles de rendimiento para el cumplimiento de las actividades.

La gestión operativa dentro de la ejecución presupuestaria de ventas toma un rol relevante en las organizaciones para el mejoramiento de los procesos, de tal manera que permite a las jefaturas, gerencias y direcciones mantener un nivel adecuado en la planificación, control y seguimiento de los planes operativos que se llevan a cabo, con el fin de incidir de manera positiva en la disminución de riesgos en la toma de decisiones e incrementar la rentabilidad de las empresas, con el logro de las metas y objetivos propuestos. (Aguirre Flores, 2018)

Un modelo adecuado de gestión administrativa que guíe a cada uno de los procesos que se requieren dentro del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAG) contribuirá a la completa alineación de cada uno de los objetivos empresariales, lo que permite que los índices de ventas de insumos agrícolas aumente y generando competitividad en el mercado, por lo tanto estos factores hace que se implementen herramientas administrativas adecuadas para que las estrategias de ventas tengan resultados favorables.

La calidad de una gestión organizacional y el desempeño, parten de una adecuada planificación estratégica que abarque los factores más importantes que permitan desarrollar y cumplir con cada una de las metas y objetivos establecidos dentro de la institución, es por dicha razón que la gestión operativa es una herramienta fundamental que conduce y direcciona cada una de las actividades que se necesitan realizar para encaminar a la organización a ser más rentable en todos los aspectos que se requieren.

La gerencia es el área más comprometida con la planeación estratégica ya que debe apoyar y fortalecer la integración en la formulación y selección de estrategias, como el de coordinar las actividades necesarias para la implementación de las mismas que son imprescindibles para mejorar los actuales márgenes de rentabilidad. A través de la planificación estratégica se deben tomar decisiones para la solución de estos problemas de manera efectiva: considerando al tiempo como recurso primordial para la elaboración de un efectivo plan de mercadeo, mismo que constituye el resultado tangible de la visión de los negocios dentro de la organización de la empresa y consecuentemente la efectividad de la misma. (Araque Salazar & Cruz Vinueza , 2014)

Es importante mencionar que la institución carece de un plan estratégico que permita fortalecer la integridad de la selección y formulación estratégica a través de la coordinación de todas las actividades que se necesitan para la aplicación de la misma y a su vez mejorar la rentabilidad organizacional. Es necesario tomar decisiones que permitan dar soluciones de manera efectiva a cada uno de las problemáticas que se presentan, mejorar el plan de mercadeo lo que permite proyectar y hace énfasis en la visión institucional.

La organización no realiza un estudio adecuado que le permita llegar a cada una de las metas establecidas, la estructura organizacional no es sólida al momento de la toma de decisiones lo que resulta desfavorable el desenvolvimiento en el mercado frente a los competidores.(Leon Benavides , 2011) hace referencia a que “La naturaleza de una Planificación Estratégica se basa en su origen y evolución que trasciende a través del tiempo, es indispensable conocer sus concepciones bajo diferentes puntos de vista, determinando su importancia y el impacto que genera en el desarrollo de una Organización. El conocimiento de su existencia nos exige investigar a fondo la función que representa dentro de un mundo empresarial competitivo.”

Conclusión

Se concluye que el MAG de la provincia de Los Ríos carece de equipos tecnológicos que coadyuven a la comercialización de productos agrícolas, estos agentes de cambios en la manera de comercializar las cosechas han desencadenado inconformidades por la carencia de actualizaciones de conocimientos, es importante destacar que una de las herramientas de gran influencia en el mercado para generar ventas son las redes sociales, sin embargo la empresa no utiliza estos sitios como medios de interacción para hacer a conocer al público las demandas existentes.

El inadecuado uso de los procesos administrativos repercute significativamente dentro de la institución y la matriz productiva del país, no realizan una planificación estratégica para generar ventas en el menor tiempo posible evitando el deterioro de los productos, considerando que es un factor indispensable que debe autoevaluar los supervisores encargados de establecer la calidad y verificación de precios estándar para beneficio del productor y el consumidor.

La empresa mantiene deficiencia al momento de establecer el punto de venta de las cosechas obtenidas por los productores, los encargados de ayudar en la gestión de comercialización de productos carecen de conocimientos de cómo determinar el mercado competente para generar grandes ventas e ingresos rentables para sus hogares.

Referencias

- Aguirre Flores, f. X. (2018). *La gestión operativa y la ejecución presupuestaria* . Ambato: universidad técnica de ambato.
- Araque salazar , m. C., & cruz vinueza , l. F. (2014). *Planificacion estrategica* . Sangolqui : universidad de las fuerzas armadas .
- Arrascue delgado , j. E., & segura cardozo , e. B. (2016). *Gestion de calidad y su influencia en la satisfaccion del cliente* . Pimentel: universidad señor de sipán.
- Atienza lopez , x. E., & barrezueta cevallos , n. D. (2018). *Propuesta de mejora en gestión operativa*. Guayaquil: universidad de guayaquil.
- Cañas trejo , s. M. (2015). *Gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad*. Quevedo: universidad técnica estatal de quevedo.
- Espinosa, v. G. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio* . Quito: universidad andina simón bolívar.
- Guamaní, c. V. (2012). *Modelo de gestión para la organización funcional* . Ambato: universidad técnica de ambato.
- Leon benavides , c. A. (2011). *Diseño de una planificacion estrategica* . Quito: universidad politecnica salesiana .
- Lozano, g. R. (2017). *Los procesos administrativos y la mejora en la gestion de la empresa* . Riobamba: universidad nacional de chimborazo.
- Mendoza-zamora, w. M., delgado Chávez , m. I., garcía ponce, t. Y., & barreiro cedeño, i. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Dominio de las ciencias* , 34.
- Ministerio de agricultura y ganaderia. (14 de diciembre de 2020). Obtenido de <https://www.agricultura.gob.ec/hasta-25-millones-en-inversiones-para-sector-forestal-llegarian-a-ecuador-a-traves-de-acuerdo/>

Perez, & piza. (2016). *Diseño de un sistema de gestión operativa y logística para prestación de un servicio de mantenimiento locarivo en hombresolo s.a.* universidad distrital francisco jose de caldas.

Rojas santos , f. J. (2018). *Capacitación y desempeño laboral.* Quetzaltenango: universidad rafael landívar .

Solorzano, g., & aceves, j. (2013). La importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El buzón de pacioli año xiii, no. 82 (nstituto tecnológico de sonora, a través del departamento de contaduría y finanzas)* , 1-36.

Tustón, d. L. (2017). *El servicio al cliente en la imagen corporativa* . Puyo: universidad nacional de chimborazo.

Anexos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
DECANATO

Babahoyo, agosto 27 de 2021
D-FAFI-UTB-031-UT-2021

Ing. Agr.
Joffre Arregui Silvavela
DIRECTOR DISTRITAL DEL MAG DE LOS RIOS
Ciudad. -

De mis consideraciones:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La señorita **CÓRDOVA FRANCO CYNTHIA KARINA**, con cédula de identidad No.120634036-4, Estudiante de la Carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación en el periodo Junio 2021 – Octubre 2021, trabajo de titulación modalidad Estudio de Caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **INGENIERA COMERCIAL**. El Estudio de Caso: **GESTIÓN OPERATIVA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN "COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS" DEL MAG DEL CANTÓN BABA.**

En virtud de lo antes manifestado señor Director solicito a usted, si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que la señorita Córdova realice el estudio de caso en la institución de su acertada dirección.

Atentamente,


Ing. Gina Carrasco Echeverría, MAE
DECANA DE LA FAFI



DIRECCION DISTRITAL
MAG LOS RIOS
RECIBIDO
FECHA: 08/09/2021
Ing. Juana Cande

*Se autoriza.
Realizar la apertura
para el estudio del caso*
(Nancy Granados)

Ministerio de Agricultura y Ganadería
DPA LOS RIOS
UNIDAD DE TALENTO HUMANO

Av. Universitaria Km 2 ½ via Montalvo. Teléfono (05) 25300000
e-mail: decanato@urba.edu.ec

Revisado por:
Ing. Gina Carrasco Echeverría, MAE

0997589305

Document Information

Analyzed document	CORDOVA FRANCO CYNTHIA KARINA-URKUND.docx (D113138879)
Submitted	2021-09-22 00:46:00
Submitted by	
Submitter email	CynthiaAlanCordova@hotmail.com
Similarity	2%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / CORRECCIÓN CASO DE ESTUDIO ESPINOZA-COMPLETO (1).docx Document CORRECCIÓN CASO DE ESTUDIO ESPINOZA- COMPLETO (1).docx (D110779492) Submitted by: bespinoza@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com	 1
W	URL: https://www.agricultura.gob.ec/hasta-25-millones-en-inversiones-para-sector-forestal-llegarian-a-ecuador-a-traves-de-acuerdo/ Fetched: 2021-09-22 00:47:00	 1



Entire Document

Introducción La presente investigación hace referencia a la gestión operativa de capacitación "comercialización de productos" del MAG del cantón Baba, el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAG), es una institución que se dedica ayudar a los pequeños y medianos agricultores en la compra y ventas de sus productos a precios accesibles para los consumidores y comerciantes, buscando impulsar el desarrollo de las cadenas productivas en el país, además otorga asesoramiento y ayuda con insumos contribuyendo a una mejor producción mostrado a través de la calidad ofertada de las frutas o verduras que los agricultores desarrollen.

La característica principal de la gestión operativa es desarrollar las tareas y procesos diseñados por la organización con el fin de tener mejoras, en este caso el MAG busca impulsar la comercialización de productos agropecuarios para beneficiar a productores del país, mediante capacitaciones y asesoramientos con la finalidad de incrementar sus habilidades y actitudes para comercializar que a su vez les permita tener nuevas oportunidades de acceso a diversos segmentos de mercados.

Esta investigación se elaboró con el interés de conocer la inadecuada ejecución de planes estratégicos que se está dando en el departamento operativo a la hora de impartir las capacitaciones pertinentes a los pequeños y medianos agricultores del cantón Baba, con el objetivo de mejorar e impulsar la matriz productiva del país.

Para el análisis y desarrollo del caso de estudio se utilizó la investigación cualitativa a través del cual se recolecto datos de manera que ha permitido tener una comprensión acerca de las opiniones previas analizadas, además se utilizó el método deductivo mismo que se pudo extraer conclusiones sobre aquellas premisas sobre situaciones o hechos concretos, a través de la técnica de recopilación de datos, la encuesta elaborada a cada uno de los colaboradores del departamento de operaciones del MAG, mediante preguntas puntuales de carácter abiertas, con la finalidad de indagar de manera eficaz sobre el tema.

La línea de investigación

62%	MATCHING BLOCK 1/2	SA	CORRECCIÓN CASO DE ESTUDIO ESPINOZA- COMPLETO ... (D110779492)
que se utilizara en este presente caso de estudio es "Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control" bajo la sublínea de "Empresa e Instituciones Públicas y Privadas",			

ya que el tema a desarrollar determinara el proceso operativo que la institución de carácter público desempeña ante los ciudadanos agricultores dentro del cantón Baba.

Desarrollo

El MAG se desarrolló en varias provincias entre ellas Los Ríos, Guayas, Esmeraldas, entre otras ciudades dedicadas a la agricultura con la misión de promover la competitividad y productividad a través de la calidad de los productos que producen los pequeños y medianos familias campesinas que contribuyen a tener una mejor soberanía alimentaria. La pandemia del covid-19 origino que las ventas disminuyeran, se creó una barrera que género que las personas sientan temor al consumir los productos, para ello la organización creo programas de gestión operativa sobre capacitación para la comercialización de los productos en el cantón Baba debido a la disminución visible de ingresos en las familias campesinas.

El departamento de gestión operativa dentro del MAG ha tenido ineficiencias a la hora de comunicarse con los agricultores, una de las principales problemáticas es el inadecuado control que llevan los asesores comerciales a la hora de impartir sus conocimientos e insumos que el estado otorga a las personas, en ocasiones no se realizaban las debidas entregas de kits para mejorar la calidad de los productos.

"La gestión operativa es el diseño, la operación y mejoramiento de los sistemas de producción que crean los productos o servicios primarios de la empresa. A su vez estudia los métodos, herramientas, conceptos necesarios para enfrentar y resolver los problemas relacionados con la producción de bienes y servicios." CITATION Per16 \l 12298 (Perez & Piza, 2016). Es de gran importancia mencionar que las problemáticas que se presentan en base a la Gestión Operativa dentro del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAG) tiene como efecto negativo la productividad y rentabilidad de la organización.

La operatividad de toda empresa influye de forma significativa al crecimiento y fortalecimiento dentro del mercado y como efecto a todo lo mencionado, es de gran necesidad ofrecer productos y servicios con estándares de calidad en niveles altos, lo que se obtendrá una solvencia económica como resultado de una adecuada gestión operativa dentro de la organización que impulsará a que cada uno de los objetivos empresariales establecidos se cumplan con éxito.

El modelo de gestión operativo tiene incidencia en cada una de las actividades que el MAG necesita realizar para su funcionamiento, debido a que se puede identificar un desorden dentro de los procesos operativos que necesitan cubrir por parte de los colaboradores entendiendo que estas personas no están familiarizadas con los sistemas establecidos para el funcionamiento interno de la organización y realizan las actividades de manera ineficiente causando incomodidad a los clientes. CITATION Cla12 \l 12298 (Guamaní, 2012) Hace referencia a que "Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública." La carencia de un modelo de gestión en el departamento de comercialización del MAG ha generado que exista inadecuada planificación y uso de presupuesto establecido para beneficio de los agricultores, teniendo además un marketing deficiente para el mercadeo de los productos agrícolas.

Por otro lado, a medida que la investigación ha avanzado también se puede identificar que dentro del Modelo de Gestión que la institución presenta hace que los productos y servicios ofrecidos no tengan salida comercial debido a la existente carencia de control interno dentro de la administración lo que repercute al momento de cumplir las metas de ventas. CITATION Men \l 12298 (Mendoza-Zamora, Delgado Chávez, García Ponce, & Barreiro Cedeño, 2018) menciona que "El control interno, entonces, busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad de los servicios públicos que presta, cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos" Con referencia a lo antes citado podemos determinar a través de la encuesta que existen inadecuados uso de insumos para la producción y capacitación para mejorar las siembras de los productores agrícolas del cantón Baba, ocasionando molestias e incertidumbres por parte de las personas debido a que no reciben la información adecuada además de carencia de insumos.

No se realizan acciones eficientes y eficaces para que los agricultores puedan obtener los insumos que les facilita esta institución como apoyo a la agricultura, la estructura organizacional por cada uno de los procesos que se requiere dentro de estas gestiones es pésima por el desorden y la inadecuada funcionabilidad de cada una de las actividades, es por ello que en ocasiones a las personas no le entregan los kits que el MAG ofrece para impulsar la agricultura.

Es necesario mencionar que la atención al cliente que ofrece el MAG del cantón Baba no es inapropiado, provoca que las personas empiecen a no sentirse conformes en cuanto a los productos y servicios que esta institución ofrece, en ocasiones existen muchos atrasos, la coordinación no es la correcta, una inadecuada comunicación que deben tener los diferentes departamentos todo esto obstaculiza cada uno de los procesos que se requiere ejercer dentro de la institución siendo los clientes los primeros que perciben todas estas fallas. Los autores CITATION Gri13 \l 12298 (Solorzano & Aceves, 2013) mencionan en su libro que: La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa.

Los clientes satisfechos volverán a consumir el producto o servicio y comunican a otros sus experiencias positivas en el producto o el servicio. La clave es hacer que las expectativas del cliente coincidan con el desempeño de la empresa. Las empresas inteligentes buscan encantar a los clientes mediante promesas que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron. Los clientes insatisfechos cambiarán a la competencia y menospreciarán el producto o servicio delante de otro; La satisfacción del cliente es la clave para la retención de los clientes, Los clientes que están totalmente satisfechos: Es más probable que se convierta en clientes leales e incluso en seguidores de la empresa. CITATION Arr16 \l 12298 (Arrascue Delgado & Segura Cardozo, 2016)

No se obtiene un crecimiento en la rentabilidad de la institución, debido a que tiene repercusión en los objetivos institucionales que se plantean, es decir, no se están cumpliendo. Es importante mencionar que todo esto se centra en el desenvolvimiento que tienen los colaboradores dentro de la institución, los niveles de ventas de insumos han decaído, la atención al cliente no es la adecuada, la organización es pésima, el talento humano está teniendo falencias que se ven relacionadas con la rentabilidad. El CITATION Min20 \l 12298 (Ministerio de Agricultura y Ganadería, 2020) menciona sobre "

Las inversiones programadas pueden llegar hasta los \$25 millones, e incluyen asesoría técnica para el desarrollo de negocios que cumplan con metas de rentabilidad, cuidado ambiental y que sean socialmente responsables; esto es, que aporten el desarrollo económico de las comunidades."

La deficiencia en la rentabilidad del departamento comercial dentro del MAG se ha dado por la carencia de un equipo que mejore la eficiencia de la empresa y a través de negocios que contribuyan a los productores agrícolas del cantón a través de sus conocimientos impartidos, sin embargo otro de los factores que afecta significativamente es la carencia de conocimiento del mercado al que se van a enfrentar para determinar costos pertinentes.

La distribución de los recursos no se realiza adecuadamente, por tal motivo que el responsable de la gestión no aplica una administración eficiente para incurrir gastos en cada uno de los recursos necesarios, debido a que los realiza de manera irracional provocando gastos en muchas ocasiones innecesarios perjudicando a la parte económica de la institución y esto hace que la ineficiencia del desarrollo de las actividades sea cada vez más grande como resultado de una inadecuada administración. Según CITATION Vic18 \l 12298 (Espinosa, 2018) hace referencia a que; En toda organización debe existir una estructura organizacional que permita una adecuada distribución de los recursos, tales como: recursos humanos, materiales, financieros e informativos. La interrelación de estos recursos es decisiva en la formación de toda institución u organización. Esto permitirá tener un crecimiento sostenido y sustentable en todos los aspectos que maneja la institución, cumpliendo con los objetivos y la visión.

Una de las causas de la problemática presentada es la inadecuada ejecución de los procesos administrativos que se realiza en el departamento de gestión de la institución del MAG, lo cual son de gran importancia porque permite que las empresas desarrollen los objetivos planteados. CITATION Gab17 \l 12298 (Lozano, 2017) Hace referencia a que "Los procesos administrativos de una empresa se distinguen en tres fases específicas que empieza con la estructural en la que se evidencia su finalidad y la forma cómo conseguirlo; la fase operativa que es la ejecución de actividades para conseguir lo planteado en la etapa inicial y la etapa de control en donde se evalúan los resultados obtenidos en la empresa. Este conjunto de fases se respalda en cuatro etapas, dos en la parte estructural o mecánica que es la planeación y organización; y los dos restantes se relacionan a la parte operativa que es la de dirección y de control." Los procesos que se requieren cubrir dentro del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAG) tienen un gran impacto en cuanto a la imagen corporativa de la organización, debido a que la responsabilidad en base a su funcionabilidad interna repercute en la atención que se le ofrece a cada uno de los clientes con los que cuenta la empresa. CITATION Dia17 \l 12298 (Tustón, 2017) Menciona que "Las empresas de servicios deben su funcionamiento a la calidad en la prestación de sus servicios es así que deben de hacer mayor énfasis en lo que a relaciones humanas se refiere, los constantes cambios a nivel local, regional y nacional obligan a que todas las organizaciones sean estas emprendimientos u empresas incorporen estrategias que potencialicen cualidades existentes dentro del colectivo, provocando la diferenciación ante los competidores de mercado"

La carencia de capacitación a los colaboradores de esta institución pública provoca que la gestión operativa sea ineficiente, debido a que no se respetan los procesos que requiere cada una de las actividades y en muchos casos las personas resuelven dichas actividades de manera empírica, lo que se tiene como resultado un inadecuado desempeño laboral. CITATION Roj18 \l 12298 (Rojas Santos, 2018) hace referencia a que "La capacitación es una de las actividades de mayor crecimiento en la actualidad, esto debido al constante cambio en las necesidades del mundo que requiere productos, servicios o entretenimiento de más alta calidad. Potenciado también por el desarrollo científico de los procesos que la capacitación requiere, por medio de la investigación y experimentación de los mecanismos que forman este proceso.

El desarrollo de nuevas competencias por parte de los colaboradores es mínimo, debido a que a no cumplen correctamente con lo que se requiere para conseguir los objetivos, muchas veces las capacitaciones que estas mismas personas imparten a los pequeños agricultores no son realizadas con coherencia y a la altura que estas personas necesitan para lograr obtener mayor conocimiento en cuanto a la producción agrícola que realizan y como ejecutar cada uno de esos conocimientos en el campo.

Cabe mencionar que la institución no se centra en mejorar su personal laboral para que se logre realizar cada una de las actividades que esta demanda, no se fortalecen los conocimientos para que exista más coherencia al momento de la ejecución de las tareas, la inadecuada gestión administrativa perjudica estos aspectos relevantes que se requiere para el

logro de los objetivos, el personal laboral sin motivación no ejecuta sus labores de la manera más adecuada y la gestión incorrecta de los recursos perjudica la rentabilidad empresarial.

CITATION Roj18 \l 12298 (Rojas Santos , 2018) Menciona que "La capacitación es conocida como la actividad por medio de la cual las organizaciones brindan los conocimientos específicos sobre una actividad a un colaborador. Por medio de este método educativo se forman personas más seguras de sí mismas, más aptos para realizar las actividades propias de sus puestos de trabajo y más motivados para llevar adelante la actividad para la cual se les ha tomado en cuenta en las empresas."

La inadecuada gestión operativa tiene como consecuencia el estancamiento de los productos que el MAG oferta porque no existe dentro de esta institución un gran desarrollo eficaz en los procesos operativos que esta demanda, debido a que cuenta con un personal administrativo y de gerencia con conocimientos deficientes lo que genera problemáticas dentro de la institución y no les permite avanzar y cumplir con cada uno de los objetivos empresariales.

La carencia de apoyo en cada uno de los procesos operativos por parte del personal encargado del MAG del cantón Baba hace que no exista un crecimiento empresarial, la organización no es la adecuada, no existen normativas, sobrecargo de actividades a los colaboradores, esto hace que se demoren los procesos que requiere los clientes lo que provoca que la confianza que depositan cada uno de los clientes se pierda. CITATION Ati18 \l 12298 (Atienza Lopez & Barrezueta Cevallos , 2018) Hace referencia a que "Según una visión estratégica de la gestión operativa, los administradores son responsables de liderar y utilizar los recursos de forma adecuada, también tener imparcialidad, para poder crear organizaciones adaptables, flexibles, controlables y eficientes."

La gestión operativa abarca cambios no solamente en la estructura de la organización, sino también en el sistema de roles y funciones, lo cual influye en la elección de personal directivo y mandos intermedios. También, la gestión operativa influye en la capacitación del personal, las relaciones entre los departamentos, la tecnología y la introducción de técnicas y estrategias acordes con las actividades de la organización. CITATION Ati18 \l 12298 (Atienza Lopez & Barrezueta Cevallos , 2018)

El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAG) carece con una normativa para que se logre trabajar en base a directrices de manera ordenada y así lograr que cada uno de los colaboradores dentro de esta institución ejecute sus actividades de manera eficiente con cada uno de los conocimientos que estas personas disponen. No existe un trabajo en equipo lo que también perjudica el desempeño laboral para el desarrollo de cada una de las actividades.

La organización para el cumplimiento de los objetivos es inadecuada, carecen de una planificación institucional y no se obtienen resultados productivos debido a que perjudica al desarrollo de metas laborales y así poder alcanzar una mejor productividad dentro de la institución. La inestabilidad del ambiente laboral es otro de los aspectos que obstaculiza el desenvolvimiento de cada uno de los factores que requiere la organización para el cumplimiento de los objetivos, es por dicha razón que también se ve perjudicado el clima laboral en muchas ocasiones.

La participación que tiene la agricultura en el país es en grandes magnitudes debido a que es uno de las principales fuentes de ingreso de cada uno de los pequeños agricultores lo que influye de manera positiva al crecimiento socioeconómico del Ecuador. Hay que hacer énfasis que dentro del MAG del cantón Baba existen varias falencias que está afectando mucho a la prestación de servicio para los pequeños agricultores, no tienen un direccionamiento y el talento humano no realiza un control en cuanto a la operatividad del Ministerio.

La carencia de un manual de gestión en la institución hace que no exista una direccionalidad de cada uno de las actividades en base a los objetivos, debido a que no cuentan con cada uno de los elementos que se requieren para el cumplimiento de dichas actividades, la inadecuada utilización de los recursos tanto económicos como financieros producen los retrasos en cada uno de los procesos lo que perjudica a la rentabilidad de la institución.

La gestión operativa hace referencia al cumplimiento de los procesos establecidos por la empresa en cada uno de los departamentos existentes, además comprende el sistema de roles y funciones que deben desempeñar los empleados en la misma. Los procedimientos son secuencias que deben efectuarse efectivamente para evitar un desequilibrio en las bases organizacionales, por lo tanto, se requiere de una mejora continua en el funcionamiento operativo. CITATION Cañ15 \l 12298 (Cañas Trejo , 2015)

Para lograr fortalecer cada uno de los procesos dentro de la institución es necesaria una implementación adecuada de la Gestión Operativa, por el motivo a que existe el incumplimiento en las actividades y se ve afectado la comercialización de



los productos que esta institución ofrece. No se delega funciones específicas creando una irresponsabilidad en los colaboradores y no les permite aumentar los niveles de rendimiento para el cumplimiento de las actividades.

La gestión operativa dentro de la ejecución presupuestaria de ventas toma un rol relevante en las organizaciones para el mejoramiento de los procesos, de tal manera que permite a las jefaturas, gerencias y direcciones mantener un nivel adecuado en la planificación, control y seguimiento de los planes operativos que se llevan a cabo, con el fin de incidir de manera positiva en la disminución de riesgos en la toma de decisiones e incrementar la rentabilidad de las empresas, con el logro de las metas y objetivos propuestos. CITATION Agu18 \l 12298 (Aguirre Flores, 2018)

Un modelo adecuado de gestión administrativa que guíe a cada uno de los procesos que se requieren dentro del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAG) contribuirá a la completa alineación de cada uno de los objetivos empresariales, lo que permite que los índices de ventas de insumos agrícolas aumente y generando competitividad en el mercado, por lo tanto estos factores hace que se implementen herramientas administrativas adecuadas para que las estrategias de ventas tengan resultados favorables.

La calidad de una gestión organizacional y el desempeño, parten de una adecuada planificación estratégica que abarque los factores más importantes que permitan desarrollar y cumplir con cada una de las metas y objetivos establecidos dentro de la institución, es por dicha razón que la gestión operativa es una herramienta fundamental que conduce y direcciona cada una de las actividades que se necesitan realizar para encaminar a la organización a ser más rentable en todos los aspectos que se requieren.

La gerencia es el área más comprometida con la planeación estratégica ya que debe apoyar y fortalecer la integración en la formulación y selección de estrategias, como el de coordinar las actividades necesarias para la implementación de las mismas que son imprescindibles para mejorar los actuales márgenes de rentabilidad. A través de la planificación estratégica se deben tomar decisiones para la solución de estos problemas de manera efectiva: considerando al tiempo como recurso primordial para la elaboración de un efectivo plan de mercadeo, mismo que constituye el resultado tangible de la visión de los negocios dentro de la organización de la empresa y consecuentemente la efectividad de la misma. CITATION Ara14 \l 12298 (Araque Salazar & Cruz Vinueza , 2014)

Es importante mencionar que la institución carece de un plan estratégico que permita fortalecer la integridad de la selección y formulación estratégica a través de la coordinación de todas las actividades que se necesitan para la aplicación de la misma y a su vez mejorar la rentabilidad organizacional. Es necesario tomar decisiones que permitan dar soluciones de manera efectiva a cada uno de las problemáticas que se presentan, mejorar el plan de mercadeo lo que permite proyectar y hace énfasis en la visión institucional.

La organización no realiza un estudio adecuado que le permita llegar a cada una de las metas establecidas, la estructura organizacional no es sólida al momento de la toma de decisiones lo que resulta desfavorable el desenvolvimiento en el mercado frente a los competidores. CITATION Leo11 \l 12298 (Leon Benavides , 2011) hace referencia a que "La naturaleza de una Planificación Estratégica se basa en su origen y evolución que trasciende a través del tiempo, es indispensable conocer sus concepciones bajo diferentes puntos de vista, determinando su importancia y el impacto que genera en el desarrollo de una Organización. El conocimiento de su existencia nos exige investigar a fondo la función que representa dentro de un mundo empresarial competitivo."

Conclusión

Se concluye que el MAG de la provincia de Los Ríos carece de equipos tecnológicos que coadyuven a la comercialización de productos agrícolas, estos agentes de cambios en la manera de comercializar las cosechas han desencadenado inconformidades por la carencia de actualizaciones de conocimientos, es importante destacar que una de las herramientas de gran influencia en el mercado para generar ventas son las redes sociales, sin embargo la empresa no utiliza estos sitios como medios de interacción para hacer a conocer al público las demandas existentes.

El inadecuado uso de los procesos administrativos repercute significativamente dentro de la institución y la matriz productiva del país, no realizan un planificación estratégica para generar ventas en el menor tiempo posible evitando el deterioro de los productos, considerando que es un factor indispensable que debe autoevaluar los supervisores encargados de establecer la calidad y verificación de precios estándar para beneficio del productor y el consumidor.

La empresa mantiene deficiencia al momento de establecer el punto de venta de las cosechas obtenidas por los productores, los encargados de ayudar en la gestión de comercialización de productos carecen de conocimientos de cómo determinar el mercado competente para generar grandes ventas e ingresos rentables para sus hogares.

Curiginal

BIBLIOGRAFIA Aguirre Flores, f. X. (2018). La gestión operativa y la ejecución presupuestaria . Ambato: universidad técnica de ambato. Araque salazar , m. C., & cruz vinuesa , l. F. (2014). Planificación estratégica . Sangolquí : universidad de las fuerzas armadas . Arrascaue delgado , j. E., & segura cardozo , e. B. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente . Píntel: universidad señor de sipán. Atienza lopez , x. E., & barrezuela cevallos , n. D. (2018). Propuesta de mejora en gestión operativa. Guayaquil: universidad de guayaquil. Cañas trejo , s. M. (2015). Gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad. Quevedo: universidad técnica estatal de quevedo. Espinosa, v. G. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio . Quito: universidad andina simón bolívar. Guamaní, c. V. (2012). Modelo de gestión para la organización funcional . Ambato: universidad técnica de ambato. Leon benavides , c. A. (2011). Diseño de una planificación estratégica . Quito: universidad politecnica salesiana . Lozano, g. R. (2017). Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa . Riobamba: universidad nacional de chimborazo. Mendoza-zamora, w. M., delgado Chávez , m. I., garcía ponce, t. Y., & barreiro cedeño, i. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. Dominio de las ciencias , 34. Ministerio de agricultura y ganadería. (14 de diciembre de 2020). Obtenido de <https://www.agricultura.gob.ec/hasta-25-millones-en-inversiones-para-sector-forestal-llegarian-a-ecuador-a-traves-de-acuerdo/> Perez, & piza. (2016). Diseño de un sistema de gestión operativa y logística para prestación de un servicio de mantenimiento localivo en hombresolo s.a. universidad distrital francisco jose de caldas. Rojas santos , f. J. (2018). Capacitación y desempeño laboral. Quetzaltenango: universidad rafael landívar . Solorzano, g., & aceves, j. (2013). La importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. El buzón de pacioli año xiii, no. 82 (Instituto tecnológico de sonora, a través del departamento de contaduría y finanzas) , 1-36. Tustón, d. L. (2017). El servicio al cliente en la imagen corporativa . Puyo: universidad nacional de chimborazo.



Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text As student entered the text in the submitted document.
Matching text As the text appears in the source.

1/2	SUBMITTED TEXT	28 WORDS	62% MATCHING TEXT	28 WORDS
	que se utilizara en este presente caso de estudio es "Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control" bajo la sublínea de "Empresa e Instituciones Públicas y Privadas",		que se encuentra alineado el presente caso de estudio es "Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control" enmarcado en la sub-línea de investigación "Empresas e Instituciones Públicas y Privadas".	
	<p>SA CORRECCIÓN CASO DE ESTUDIO ESPINOZA- COMPLETO (1).docx (D110779492)</p>			

2/2	SUBMITTED TEXT	41 WORDS	100% MATCHING TEXT	41 WORDS
	Las inversiones programadas pueden llegar hasta los \$25 millones, e incluyen asesoría técnica para el desarrollo de negocios que cumplan con metas de rentabilidad, cuidado ambiental y que sean socialmente responsables; esto es, que aporten el desarrollo económico de las comunidades."		Las inversiones programadas pueden llegar hasta los \$25 millones, e incluyen asesoría técnica para el desarrollo de negocios que cumplan con metas de rentabilidad, cuidado ambiental y que sean socialmente responsables; esto es, que aporten el desarrollo económico de las comunidades.	
	<p>W https://www.agricultura.gob.ec/hasta-25-millones-en-inversiones-para-sector-forestal-llegarian-a- ...</p>			

UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
CUESTIONARIO DE ENCUESTA DIRIGIDO AL ADMINISTRADOR DEL
DEPARTAMENTO COMERCIAL DEL MAG

1. ¿El departamento comercial del MAG que actividades desempeña?

El departamento se encarga de fiscalizar y fijar precios al mercado para beneficiar a los agricultores a no ofertar sus productos a costos menores que perjudiquen su economía, además realiza programas de capacitación para conocer nuevas estrategias para una mejor siembra, coadyuvando estos a través de kits de insecticidas o nutrientes para el fortalecimiento del terreno.

2. ¿De qué manera se realizan los planes para la distribución y capacitación de agricultores del cantón Baba?

El departamento de comercialización realiza planificaciones una vez cada semana para determinar rutas y temas de capacitación a impartir, la planificación muchas veces es inmediata por la carencia de tiempo de ejecución y organización con las asociaciones.

3. ¿Los agricultores del cantón BABA están dispuestos a escuchar charlas que ayude a mejorar la productividad de sus cosechas?

Los agricultores en ocasiones no se encuentran dispuestos a escuchar sobre mejoras de sus cosechas por cuestión tiempo ya que se dedican netamente de la agricultura, además en ocasiones solo esperan de kits de ayuda o que exista una forma más efectiva de vender sus productos y al no suceder esto se molestan y dejan de ir a los programas.

4. ¿La institución establece manual de gestión por cada departamento?

La institución consta con un manual de gestión en general, el cual ejerce la responsabilidad a los administradores de cada departamento ejecutar un manual

acorde con las metas y objetivos que se plasman en la institución y relación al departamento.

- 5. ¿El administrador del departamento comercial se asegura que sus colaboradores consideren la importancia de sus actividades y de la contribución que deben aportar para el logro de los objetivos?**

Como administrador me encargo de ejecutar planes que integren todo el equipo, sin embargo cada uno de nuestros supervisores de zonas están en la obligación de planificar de que manera pueden aportar al cumplimiento de los objetivos, en la que ocasiones se ha evidenciado que trabajan de manera inadecuada porque solo se guían por lo ya planificado y no buscan mejorar aquellas planes con el objetivo de adaptarse a lugares encargados.

- 6. ¿Existe un programa de realimentación, para contribuir al seguimiento de las recomendaciones impartidas a los agricultores del cantón Baba?**

No existen programas de seguimiento, sin embargo cada supervisor tiene la obligación de monitorear y tener seguimiento de cada una de sus capacitaciones impartidas para determinar que les ayuda en su economía y poner mejorar sus estrategias para tener activa la matriz productiva.

- 7. ¿Se aplican planes o estrategias que ayude a mejorar la gestión operativa en los procesos de la comercialización de ayuda en las cosechas de los agricultores?**

La gestión operativa dentro del MAG es inadecuada la institución no hace mejoras para contribuir a todas las actividades que se dedica el MAG, establece sus funciones operacionales una vez que inicia cada periodo en el cual deben encargarse los administradores departamentales a contribuir en la gestión de cada departamento, y como menciona antes se establecen planes semanales que

muchas veces existen inconsistencias que sin embargo los supervisores no toman en consideración.

8. ¿Se aplican acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua en la gestión operativa?

Los colaboradores se mantienen en su zona de confort no buscan mejorar la rentabilidad y estabilidad del departamento se sienten conformes con los planes establecidos.