



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 - MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

Responsabilidad laboral en el departamento de comercialización e innovación del MAGAP
de la Ciudad de Babahoyo

AUTOR:

Andrés Ismael Martínez Avilez

TUTOR:

ING. Nora Huilcapi

BABAHOYO - LOS RÍOS

2019 – 2020

RESUMEN

El caso de estudio se desarrolla en el Departamento de Comercialización e Innovación del MAGAP del cantón Babahoyo; la variable central de análisis es la responsabilidad laboral de los colaboradores que realizan sus actividades en este departamento. La problemática central tiene que ver con aspectos tales como: la no implementación de parámetros técnicos en la entrega de reportes de actividades, falta de control interno de las actividades realizadas y la existencia de productores insatisfechos por la gestión realizada por los servidores públicos. El objetivo de la investigación es analizar la responsabilidad laboral de quienes conforman el departamento para realizar un diagnóstico de los principales factores intervinientes en la falta de eficacia en las actividades desempeñadas. Para la recolección de la información pertinente se ha empleado la técnica de investigación denominada encuesta, una aplicada a los colaboradores y otra a los productores locales. Los resultados evidencian que existe falta de efectividad en cuanto a la responsabilidad laboral del personal y en consecuencia se refleja insatisfacción de los usuarios. El trabajo investigativo concluye mencionando que el talento humano no cumple de forma adecuada la misión que tiene el departamento de comercialización.

Palabras claves: Comercialización, innovación, responsabilidad laboral, eficacia, eficiencia.

ABSTRACT

The case study is developed in the Department of Marketing and Innovation of the MAGAP of the Babahoyo canton; The central analysis variable is the labor responsibility of the collaborators who carry out their activities in this department. The central problem has to do with aspects such as: the non-implementation of technical parameters in the delivery of activity reports, lack of internal control of the activities carried out and the existence of producers dissatisfied with the management performed by public servants. The objective of the research is to analyze the labor responsibility of those who make up the department to make a diagnosis of the main factors involved in the lack of effectiveness in the activities performed. For the collection of relevant information, the research technique called survey, one applied to collaborators and another to local producers, has been used. The results show that there is a lack of effectiveness in terms of the labor responsibility of the staff and consequently the dissatisfaction of the users is reflected. The research paper concludes by mentioning that human talent does not adequately fulfill the mission of the marketing department.

Keywords: Marketing, innovation, labor responsibility, effectiveness, efficiency.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza en el Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca (MAGAP) de la ciudad de Babahoyo, institución encargada de crear, administrar e implementar políticas públicas en el sector agropecuario, con la finalidad que los empresarios agrícolas o productores del sector primario posean una mayor producción y mejores condiciones de estabilidad en cuanto la distribución comercial de sus productos, es decir, el MAGAP expide políticas agropecuarias con el propósito de fortalecer el sector primario de la economía por medio de la obtención de mejores niveles productivos y cadena de valor de los productos.

El caso de estudio sobre la responsabilidad laboral se encuentra direccionado al análisis de los indicadores de gestión y estratégicos del departamento de Comercialización e Innovación del Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca; área encargada de administrar todos los asuntos de interés públicos en cuanto a la logística de comercialización de los productores agropecuarios que reciben el apoyo institucional del MAGAP en temas de insumos agrícolas, suministros de kits, y capacitación técnica sobre la cadena de valor y comercialización de productos agropecuarios.

El objetivo de la investigación consiste en analizar la responsabilidad laboral del Departamento de Comercialización e Innovación del MAGAP, donde se realiza un diagnóstico sobre los principales factores internos que condicionan el rendimiento de trabajo, como el cumplimiento del código de ética, control interno, competencias laborales, cultura organizacional y la atención al usuario, debido a que es un departamento trascendental para el

desarrollo de estrategias y políticas comerciales que fomenten el crecimiento productivo del sector agropecuario de la Región Zonal 5.

Al ser una investigación donde se estudia la responsabilidad laboral como indicador de desempeño de los servidores públicos y de demás factores relacionados a la cultura organizacional del Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca de la ciudad de Babahoyo, guarda relación con la línea de investigación de la carrera “Modelo de Gestión Administrativa”, porque se analiza la gestión de talento humano y el desarrollo de los procedimientos administrativos y técnicos en el departamento de Comercialización e Innovación.

El proceso investigativo desarrollado en el Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca cuenta con una metodología conformada por los tipos de investigación descriptiva y documental, donde se administra toda la información obtenida sobre los sujetos de observación y datos de fuentes bibliográficas; también se emplea el método inductivo porque ayuda a identificar los principales hallazgos encontrados en los resultados investigativos, para luego elaborar conclusiones generales sobre la responsabilidad laboral del talento humano en el departamento de Comercialización e Innovación. La metodología de investigación también está conformada por dos encuestas dirigidas a los miembros de la organización y productores agropecuarios que asisten a la institución, donde la estructura de las preguntas planteadas en los cuestionarios, permite analizar la percepción de la población estudiada sobre el compromiso laboral del área.

DESARROLLO

El Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca se creó por medio de un Decreto Ejecutivo N° 3 el 31 de enero de 1901 en el gobierno del ex presidente de la nación General Eloy Alfaro, donde la misión principal es ser una institución que rija la regulación, normativas, control y evaluación de la producción agrícola, ganadera, acuícola y de pesca en el país, con el objetivo de articular estrategias y proyectos inclusivos para promover el desarrollo productivo de un componente esencial en la economía nacional como el sector primario, donde se prioriza el desarrollo de los empresarios agropecuarios e impulso de las principales actividades productivas.

La coordinación zonal donde se realiza la investigación sobre la responsabilidad laboral del Departamento de Comercialización en Innovación, inició sus actividades en la ciudad de Babahoyo hace 6 años y se encuentra ubicada en la Av. Universitaria y calle Juan Agnoletto, frente al Consejo Nacional Electoral, es importante mencionar que el MAGAP tiene como misión la coordinación zonal de la región 5 que engloba productores agropecuarios de las provincias de Los Ríos, Guayas, Bolívar y Santa Elena, lo cual representa el nivel de compromiso laboral que debe tener la Dirección Comercial de la organización, debido a que tiene que administrar la demanda de estudios técnico, diseños de estrategias e implementación de proyectos agrícolas de cuatro provincias.

La misión que posee el Departamento de Comercialización e Innovación consiste en proponer, implementar y realizar controles de mecanismo de comercialización y estandarización de los mercados de productos en insumos agrícolas; donde la cartera de

servicios del departamento está conformada por la implementación de un sistema de comercialización, políticas, normativas técnicas, licencias de importación y exportación, estudios técnicos para la administración comercial, elaboración de informes comerciales e instrumentos de control.

La responsabilidad laboral del area analizada se condiciona por factores internos relacionados a la cultura organizacional y al desarrollo de las competencias en cuanto a la cartera de productos y servicios, ante ese contexto se afirma que la misión del departamento no se cumple con efectividad, donde las metas principales como proponer un sistema de comercialización, regular las condiciones de mercado e implementar instrumentos de control no se desarrolla adecuadamente; afirmación que se realiza en función de la siguiente situación; el MAGAP por medio de la gestión realizada por el area Comercial e Innovación, se creó el proyecto Agro-seguro con el objetivo de subsidiar a los beneficiados de los servicios de la institución ante cualquier imprevisto en el proceso productivo y regular los precios de mercado, sin embargo, nunca se controló la regularización de precios.

No implementar los instrumentos de control interno en la regulación de precios en productos principales del sector primario, denota el incumplimiento de la misión del departamento estudiado e institución general, donde se expresa que la responsabilidad laboral en cuanto al desarrollo de los productos y servicios del área estudiada, es poco efectiva, situaciones que de cierta forma deteriora la percepción de los productores que requieren de los beneficios que brinda el MAGAP, por lo que su imagen institucional se condiciona.

La estructura orgánica del Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca de la Coordinación Zonal 5 está conformada por la Dirección Administrativa, Financiera, Talento Humano, Comercialización e Innovación, Estudios Técnicos de Comercio y Promoción e

Integración. El organigrama de la institución evidencia como las competencias o funciones de la Dirección de Comercialización e Innovación guarda relación con la demás áreas; para citar un contexto particular que sustente lo expresado, se menciona que cuando se realizan proyectos de aseguramiento agrícola para los productores beneficiados de los servicios del MAGAP, la elaboración de los reportes o estudios técnicos, tienen que ser elaborados adecuadamente con documentos habilitantes que justifiquen la inversión de las acciones comerciales y trasladarlos a la Dirección Financiera para obtener la debida partida presupuestaria.

No ejecutar de forma adecuada los reportes técnicos en un periodo de tiempo determinado y con los documentos acompañantes que justifican la implementación de una estrategia comercial, denota las debilidades internas del área estudiada, donde se asume que el incumplimiento de las metas departamentales en ocasiones se da por el débil compromiso laboral, e imposibilita el cumplimiento de indicadores de gestión, como el código de ética de la institución. De acuerdo García, (2016) con el código de ética es un documento normativo que tiene como misión fomentar buenas prácticas internas en la administración de las organizaciones.

Durante la investigación realizada se ha podido determinar el incumplimiento de un documento normativo que rige el comportamiento de los miembros de la institución y que influye en el desempeño laboral de los Técnicos Agrícolas, Analistas Administrativos y el auxiliar comercial, como el Código de Ética institucional, en el cual expresa los valores corporativos referentes a la cooperación, eficacia y responsabilidad, principios organizacionales que no se ejecuta por la inadecuada responsabilidad laboral, debido a que cada uno de los valores descritos mencionan que las tareas se deben ejecutar mediante el trabajo en equipo y elaboración de tareas en tiempo oportuno por medio de niveles de

compromisos superlativos sin la presencia de impuntualidad o demás conductas inadecuadas en la gestión del talento humano, contexto que no se da en el departamento estudiado. Para Ferri (2016):

La gestión del talento debe estar basada en el compromiso, que permita empoderamiento y participación del trabajador, con el propósito de maximizar el retorno de la institución sobre la inversión realizada en el capital humano a través de un proceso de toma de decisiones direccionadas al desarrollo de las habilidades personales y profesionales.

Es importante resaltar que las debilidades internas relacionadas en cuanto a la responsabilidad laboral, se da por el empirismo en que se realizan los procedimientos administrativos, técnicos y comerciales, donde la respuesta ante dicha situación es causa por el perfil profesional de los miembros de la institución y por las escasas acciones de control y liderazgo de parte del jefe inmediato departamental o del Director General de la Coordinación Zonal. Según Tracy (2015) El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo de personas para alcanzar objetivos en común.

El Departamento de Comercialización e Innovación del MAGAP para el cumplimiento de las competencias laborales, los técnicos agrícolas deben realizar los estudios comerciales y de campo sobre las necesidades de los productores agrícolas y dicha información administrada y custodiada por los analistas del área, sin embargo, en reiteradas ocasiones los estudios o proyectos implementados por la institución no poseen el impacto social, económico y productivos esperados, para poner en contexto un ejemplo, se menciona que en el proyecto Agro – Seguro, sólo se beneficiaban de insumos, subsidios y capacitaciones en temas de comercialización los productores de arroz, maíz, soja, banano, cacao y demás productos

conocidos del sector primario, pero aquellos empresarios agrícolas dedicados a la siembra de papas, maracuyá o tomates de árbol, no contaban con tales beneficios.

El desempeño de las actividades en el Departamento de Comercialización e Innovación del MAGAP, deben estar relacionadas al cumplimiento de los objetivos institucionales, como parte de la cooperación al desarrollo productivo del país, entre los inconvenientes detectados, relacionados a la responsabilidad laboral de los servidores públicos del departamento, es la falta de coordinación de las actividades, porque las tareas que realizan se enmarcan de acuerdo a las peticiones del jefe inmediato, es decir, las actividades de concernientes a la comercialización y al tratamiento de la información de los productores en los diferentes rubros que maneja el departamento de comercialización, no son designados con una planificación previa.

En el análisis investigativo se identificó, que la problemática de descoordinación de las actividades dentro del personal del departamento, es producida por la falta de un manual de funciones, que provea los lineamientos de las tareas que cada analista y asistente debe cumplir, por lo tanto, los descuidos y desfases en la parte interna para el cumplimiento de las actividades de comercialización, son evidentes, lo cual concluye en la no obtención de indicadores de gestión positivos, que de acuerdo al autor Rodríguez H. (2015) “Los indicadores de gestión son aquellos parámetros que verifican los niveles de cumplimiento y efectividad del desempeño de las actividades dentro de la organización”(p. 27).

Uno de los casos que representa la problemática expuesta es el incumplimiento de investigaciones de los nuevos mercados de comercialización para los productores agrícolas, ganaderos y pesqueros que están dentro de los registros del MAGAP, como parte del equipo

de cooperación que aporta al crecimiento productivo, es en donde la responsabilidad laboral, por medio del Departamento de Comercialización, no es efectiva, porque el establecimiento de las reuniones no son coordinadas, acto que genera descontento entre los beneficiados.

La atención de las necesidades y peticiones de los productores de las diferentes especialidades en las que interviene el MAGAP, no son ejecutadas con eficiencia, vinculado al desconocimiento del procedimiento que deben ejecutar para dar la solución o información solicitada acerca de los programas o proyectos que ofrece la entidad en el ámbito comercial, siendo este acto resumido en la falta de cooperación y no aplicación de las responsabilidades laborales que deben ser cumplidas en un tiempo determinado, inconvenientes que son reflejados por medio de las quejas de las personas que se acercan a la institución por información.

Las instituciones públicas tienen como objetivo principal servir a la ciudadanía como parte del aseguramiento de la calidad de vida, cuando la responsabilidad laboral es deficiente, por la falta de cumplimiento y coordinación de las actividades que los colaboradores deben ejecutar, se presentan quejas que debilitan la imagen institucional, llamados de atención de los usuarios que reflejan que la gestión administrativa y estratégica no es aplicada conforme a las exigencias de las funciones del departamento. Para Caldas & Heras (2017) “La gestión administrativa es una de las acciones con mayor relevancia dentro de las instituciones, porque produce la finalización de los procesos de forma estructurada con resultados eficientes” (p. 242).

Una de las competencias de mayor realce y esfuerzo dentro de la Dirección de Comercialización e Innovación, es el diseño y aplicación de planes estratégicos que favorezcan al incremento de diferentes rubros productivos, en la planificación de los

programas se incluye un análisis profundo de las problemáticas que afectan a los pequeños productores, tareas que están a cargo de los Analistas de Comercialización, los cuales determinarán propuestas de solución que abarquen las situaciones problemáticas detectadas.

De acuerdo a los autores Rodríguez, Taborda, Eula, Camisasso, & Maniaci, (2016):

La planificación estratégica son aquellas tácticas para desarrollar programas, a través del establecimiento de los objetivos y las pautas para conseguirlos en un tiempo determinado, además es considerada como una herramienta valiosa dentro de las organizaciones, porque guía al equipo del trabajo con metodologías acordes a la naturaleza de las actividades.

La responsabilidad laboral de los analistas del departamento en cuanto al diagnóstico de los inconvenientes, impiden que la comercialización sea equitativa y regulada en los precios de los productos agrícolas, ganaderos y pesquero, debido a que es un trabajo que requiere de reuniones periódicas con los productores y visitas a los espacios de almacenamiento alrededor de la provincia, además de atender las tareas administrativas dentro del espacio institucional, lo cual produce que estos diagnósticos no sean culminados a tiempo, ocasionando que el diseño de los planes estratégicos se retrasen y no se atiende al usuario de forma adecuada en cuanto a la inconformidad de los beneficiados en los proyectos.

La interacción entre los servidores públicos y los usuarios que hacen uso de los servicios y beneficios que las instituciones le ofrecen, es deficiente, al no producirse respuestas que mantengan una situación favorable para el solicitante; la responsabilidad laboral, en este caso es considerada como una factor significativo para alcanzar patrones de respuesta que den conformidad a las solicitudes de los usuarios; la Dirección de Comercialización e Innovación no gestiona recursos administrativos que proporcione cambios en la comunicación con los

productores, situación que potencia la inestabilidad del área en cuanto al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

El Departamento Comercial e Innovación es un área neurálgica que genera influencia en el cumplimiento de los objetivos empresariales, porque es el encargado de realizar investigaciones de mercado y desarrollar planes de marketing a los productos o servicios que esta ofrezca, además de implementar y monitorear mecanismos de comercialización y regulación de los mercados de productos e insumos multisectorial a nivel externo e interno. Por tal razón la persona que dirige el área debe poseer competencias acordes al cargo laboral, de manera que esta pueda ejecutar todas las funciones respectivas del lugar de trabajo de forma correcta, a través de la ética, compromiso, integridad y trabajo en equipo.

Una de las debilidades detectadas radica en la conformación de los planes estratégicos y operativos, los cuales deben estar conformados por las actividades, proyectos guía de compras y adquisiciones, sin embargo, el trabajo en equipo no es efectivo, puesto que las áreas de la organización no consolidan sus respectivos planes de trabajo e imposibilita que la Dirección Administrativa y Financiera no consoliden sus planes institucionales.

En ocasiones no tener los planes estratégicos y de operaciones influye en el desarrollo de las competencias laborales de forma cronológica, tal como ocurre con el técnico agrícola que no cuenta con un programa de capacitaciones con información relacionadas con circuito de comercialización, la oferta/demanda y sondeos de mercados, a tal punto, que no tiene claro que actividades debe desarrollar durante la gestión interna del departamento, situación que influye en el cumplimiento en el objetivo de fortalecer los procesos productivos, de comercialización y desarrollo de competencias en el productores agropecuarios. Según Francia (2017) , la capacitación:

Es un proceso mediante el cual una empresa brinda educación sobre temas importantes a su talento humano, con la finalidad de desarrollar y reforzar sus capacidades, conocimientos y actitudes, de manera que contribuyan en sus tareas de forma efectiva y al logro de objetivos organizacionales, es decir es el proceso que proporciona competencias para un trabajo específico.

De forma probable todas las situaciones detectadas en la investigación y que denotan las debilidades en cuanto a la gestión de talento humano y procedimientos internos del Departamento de Comercialización e Innovación sean consecuencias de un proceso de contratación y selección inadecuado, lo que es un problema latente en las instituciones públicas, puesto que no se emplea un reclutamiento en base a méritos y competencias profesionales, sino por medio de recomendaciones o compromiso políticos, donde dicha acción provoca que no se logren los objetivos del departamento o institución en general. De acuerdo a Lacalle (2016) “la selección de personal es un proceso conformado por un conjunto de actividades y técnicas direccionadas a captar los profesionales para una empresa en función a las necesidades de la misma” (p. 14).

Por los servicios que oferta el área estudiada como estudios técnicos de comercialización, investigaciones de mercado, empoderamiento de bases normativas y el desarrollo de estrategias comerciales, se requiere de un talento humano con competencias específicas y que la institución implemente los programas de capacitación acorde a los objetivos institucionales, debido a que su misión es mejorar el sector productivo por medio de un eje de trabajo relacionado a la capacitación técnica a los productores, donde un proceso de selección de personal inadecuado, deficientes cursos de capacitación y débil perfil laboral de los técnicos de la organización, pueden llevar a no obtener los resultados esperados. Para González, Olivares, & Ramos (2014), el perfil laboral:

Hace referencia a la descripción de las capacidades, aptitudes y actitudes que se requiere del candidato que postula a un puesto de trabajo, con el propósito de identificar la formación que tiene una persona, de manera que permita determinar las funciones o tareas de una determinada profesión.

Dentro del departamento objeto de estudio el control interno es deficiente debido a diversas situaciones exógenas que impiden que los objetivos y metas planificadas por la organización se cumplan en un tiempo preestablecido, esto se debe principalmente a la falta de acciones de control en el absentismo de los colaboradores del área, el cual está conformada por 2 especialistas, dos analista y un asistente de comercialización quienes son los encargados de realizar múltiples tareas direccionadas a los procesos de gestión de la operaciones de calidad.

El control interno según Pelazas (2015) “son aquellas acciones, métodos y procedimientos organizativos que se utilizan para salvaguardar los recursos de una empresa, es decir garantizar el control de los activos disponibles de la organización” (p. 34). Por tal razón, el control interno es un elemento básico de la administración que permite no solo resguardar los activos sino también promover la eficiencia de las actividades, sin embargo, dentro de la organización el deficiente control existente en el área provoca que las funciones no se efectúen de la mejor manera posible debido a la falta de compromiso de los colaboradores al llegar de forma impuntual a sus puestos de trabajo.

Las responsabilidades laborales de los colaboradores del área es cumplir con sus obligaciones de control de forma efectiva y eficiente, que permita desarrollar las tareas encomendadas por la subsecretaria de la comercialización del MAGAP de manera oportuna dentro de un periodo establecido, con compromiso, responsabilidad y transparencia, situación

que no se cumple en el Departamento de Comercialización e Innovación, debido a la impericia y falta de compromiso de algunos trabajadores, puesto que se ha podido detectar comportamientos inadecuado relacionados con la cultura organizacional como la puntualidad o ausencia de la jornada de trabajo por situaciones personales, lo que afecta de alguna manera los objetivos planificados por la institución.

El absentismo laboral es un problema que resulta difícil mitigar o erradicar en las instituciones públicas, del cual no está exenta gobiernos municipales, instituciones de educación, ni en el MAGAP en esta caso, donde la presencia de este tipo de comportamiento influye a que cuando los productores agropecuarios visiten las mediaciones de la institución no se encuentre el colaborador público que desean que los atienda, situaciones que en muchas ocasiones retrasan los procesos administrativos y de gestión comercial. Según (Villafañe, 2015) “el absentismo laboral es considera como toda aquella acción que indique la ausencia y abandono de la plaza de trabajo y del incumplimiento de los deberes formales con la organización” (p. 80)

La cultura organizacional condicionada por la puntualidad o absentismo, no permite satisfacer las necesidades o requerimientos en los agricultores cuando solicitan una asesoría técnica en cómo mejorar su cadena comercial, mejorar la producción o suministro de insumos, las situaciones descritas denotan el incumplimiento de un código de ética en cuanto a la responsabilidad, deberes y obligaciones con la organización y usuarios. De acuerdo con Grueso, (2017) la cultura organizacional engloba valores intangibles del talento humano, como su conducta, comportamiento, relaciones humanas, valores y respeto, los cuales influyen en el clima laboral.

Otro de los problemas detectados en el Departamento Comercial del MAGAP, es la inadecuada gestión de los documentos, es importante considerar que parte de la responsabilidad laboral es gestionar de manera eficiente la documentación necesaria para la realización de las actividades y procesos que se ejecutan en la institución; sin embargo, este aspecto no es tomado en cuenta como un eje fundamental para el desarrollo y crecimiento de la entidad, lo cual demuestra que no existe una cultura adecuada en cuanto a la gestión documental, la cual es definida por Rodríguez, Castellanos & Ramírez a (2016) como:

El campo de la gestión que se responsabiliza de controlar eficaz y sistemáticamente la creación, recepción, mantenimiento, uso, preservación y disposición de la información y registros, en virtud de que es importante mantener la evidencia de las transacciones y actividades que se desarrollan en las organizaciones. Además, se encuentra relacionada de forma directa con la toma de decisiones puesto que se convierte en insumo necesario para emprender acciones cuando las circunstancias lo ameriten (p.209).

En el departamento en donde se ha observado el caso, se ha podido determinar que la gestión de los documentos que se manejan en el área no es eficiente, afirmación que se evidencia con el siguiente hecho particular: el departamento de comercialización se encuentra en interacción con otros departamentos que se encargan de actividades de promoción e integración, estudios técnicos de comercio e inteligencia de mercados, por lo que precisa de prolijidad en el tratamiento de la información para que los procesos se ejecuten con agilidad, sin embargo, esto no sucede, puesto que los colaboradores encargados de remitir la información a los técnicos de las demás direcciones no lo hacen en el tiempo oportuno, lo cual ha generado serios inconvenientes al departamento que ha ocasionado fuertes llamados de atención al director del mismo.

No cabe duda que la información debe ser tratada y administrada de forma efectiva, así se obtendrán más y mejores resultados; cuando una institución es eficiente en cuanto a la gestión documental se puede afirmar que en este rubro los colaboradores cumplen con la responsabilidad laboral, todo lo contrario, si presenta serios inconvenientes en cuanto al manejo de la información se asume que carece de competencias laborales para el efectivo cumplimiento de las labores cotidianas.

La responsabilidad laboral también se mide en la calidad de los informes técnicos que realizan los analistas, pues en este documento redactan los hallazgos más importantes encontrados en cada una de las actividades y procesos que se ejecutan, además de las novedades y observaciones importantes que necesitan ser tomadas en cuenta; sin embargo, en este aspecto también se presentan falencias puesto que los informes técnicos carecen de especificidad lo cual conlleva a que exista tergiversación en el contenido de los mismos; en consecuencia los procesos no pueden ejecutarse con normalidad y en los tiempos previstos.

Los informes técnicos deben ser redactados con profesionalismo, para Águila (2015) “Profesionalismo implica que un individuo realice eficazmente su facultad u oficio puesto que percibe una retribución económica por la prestación de sus servicios, lo cual lo obliga a cumplir con sus responsabilidades de forma satisfactoria” (p.1). En virtud de lo citado, se puede entender con claridad que los analistas requieren responsabilidad en los informes que entregan al especialista; sin embargo, esto no pasa, y no necesariamente porque no tengan capacidad de hacerlo con excelencia, todo lo contrario, lo pueden realizar con eficiencia, pero no le dan la importancia que amerita, lo perciben como una actividad más de su trabajo; pero es importante recalcar que estos informes técnicos son determinantes para la toma de decisiones.

Una de las funciones importantes de los colaboradores del Departamento Comercial del MAGAP es la certificación de los productos para la exportación, así como la autorización para las importaciones que se encuentran bajo el alcance de este ministerio, competencia que le fue otorgada a partir del año 2014; aquí se ha observado otra situación problemática, y se encuentra relacionada con la falta de agilización en la emisión de estos documentos, lo cual causa molestias en las empresas productoras que precisan de las certificaciones para efectuar las exportaciones.

El proceso de emisión de los certificados para la exportación se realiza mediante un sistema, según el MAGAP (2018) “En febrero del 2017, el Comité del comercio Exterior acordó que tanto la SENA E como el MAGAP ejecutarán las actividades de emisión de certificados y autorizaciones a través del sistema VUE-ECUAPASS”. A pesar de que los tramites se realizan de forma sistematizada, existen quejas de los productores que se dedican a actividades de exportación, puesto que manifiestan que este proceso en ocasiones tarda en exceso, lo que ha ocasionado que en múltiples ocasiones tengan problemas de logística en cuanto las fechas de entrega acordadas con los socios comerciales.

La falta de agilización en el proceso de emisión de certificaciones y autorizaciones denota la carencia de responsabilidad de algunos colaboradores en cuanto al cumplimiento eficaz de las actividades laborales. Además de esto, en la investigación se ha podido conocer que las solicitudes que los agricultores realizan respecto a charlas de capacitación y asesoría para el tratamiento eficiente de la producción agrícola, no siempre son atendidas con la responsabilidad que amerita, han existido ocasiones que las solicitudes reposan en el departamento durante semanas y hasta meses, sin recibir respuesta alguna. Hechos como estos reiteran el argumento de que existen falencias en cuanto a la responsabilidad laboral que debe ser ejercida por los colaboradores del Departamento Comercial del MAGAP.

CONCLUSIONES

El Departamento de Comercialización e Innovación no cumple con la misión de su área debido a que no realiza con efectividad las funciones que involucra a los productores de los diferentes rubros en la implementación de métodos de comercialización, regulación de las condiciones del mercado y realización de controles de los mecanismos de mercadeo, y genera inconformidad en los usuarios porque no reciben los beneficios prometidos por el MAGAP, además de incidir en las negociaciones de mercados por la desigualdad en los precios, por la falta de control de los servidores, lo que denota una deficiente gestión por parte de los miembros del departamento

El talento humano del Departamento de Comercialización e Innovación no realiza una gestión administrativa adecuada debido a que entregan los reportes técnicos de forma incorrecta y sin documentos anexos que justifiquen la implementación de estrategias comerciales, no planifican oportunamente antes de crear métodos de comercialización y no llevan un control de la información de los productores según los rubros, lo que demuestra que los servidores público no se rigen al manual de funciones.

La cultura organizacional es débil porque se presentan comportamientos inadecuados como el absentismo laboral y puntualidad, factores negativos que denotan la falta de compromiso laboral por parte de los miembros del departamento, situación que genera que los productores que acuden a la institución a solicitar alguna pedido de suministros para su producción o asesorías de comercialización, desarrollen una imagen corporativa inadecuada, situaciones que dejan evidencia el inadecuado control interno en el cumplimiento de funciones y manual de comportamientos como el código de ética, deberes y obligaciones para con la institución y usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICOS

- Águila, R. (2015). *Profesionalismo. ¿Profesional o profesionista?* Argentina : BM Editores.
- Caldas, M., & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Madrid: Editex.
- Ferri, L. (2016). *La gestión del Talento en un entorno de crisis*. Alicante: 3Ciencias.
- Francia, A. O. (2017). *Impacto de la Capacitación*. México: Editorial UNID.
- García, Á. (2016). *Policía, Derechos Humanos y Deontología*. Madrid: Fundación Berg Institute.
- González, M., Olivares, S., & Ramos, J. (2014). *Planeación e Integración de los Recursos Humanos*. México: Grupo Editorial Patria.
- Grueso, M. (2017). *Recursos humanos en redes y organizaciones: algunas reflexiones y desafíos*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.

- Lacalle, G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos (Ed.2016)*. España: Editex.
- MAGAP. (24 de Noviembre de 2018). *MAG y SENA E lanzan nuevo sistema para obtención de certificados de exportación y autorizaciones de importación*. Obtenido de Ministerio de Agricultura y Pesca: <https://www.agricultura.gob.ec/mag-y-senae-lanzan-nuevo-sistema-para-obtencion-de-certificados-de-exportacion-y-autorizaciones-de-importacion/>
- Pelazas, Á. (2015). *UF0317 - Planificación de la auditoría*. Madrid: Parainfo.
- Rodríguez Cruz, Y., Castellanos Crespo, A., & Ramírez Peña, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2), 206-224.
- Rodríguez, H. (2015). *Indicadores de gestión presupuestaria para las universidades cubanas*. La Habana: Editorial Universitaria.
- Rodríguez, M., Taborda, A., Eula, M., Camisasso, M., & Maniaci, A. (2016). *Planificación estratégica: fundamentos y herramientas de actuación*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Tennessee: Grupo Nelson.
- Villafañe, J. (2015). *Informe anual 2015 / Argentina: La comunicación empresarial y la gestión*. Madrid: Editorial Gedisa.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



ANEXO 1. Encuesta dirigida a los miembros del MAGAP

1. ¿El departamento cumple con las funciones que involucran a los productores de manera efectiva?

Si

No

2. ¿Existe una cultura organizacional bien arraigada en la institución?

Si

No

3. ¿El departamento constantemente realiza control sobre la regulación de precios en el mercado del sector primario?

Si

No

4. ¿En su departamento existe una adecuada relación interdepartamental que facilite los procesos de cada área?

Si

No

5. ¿Existe trabajo en equipo al momento de realizar tareas vinculadas con los demás departamentos para cumplir con proyectos de la institución?

Si

No

A veces

6. ¿El jefe del departamento direcciona al equipo oportunamente antes de realizar las funciones?

Si

No

A veces

7. ¿El departamento realiza los estudios respectivos sobre las necesidades de los productores agrícolas?

Si

No

A veces

8. ¿El departamento planifica previamente las actividades relacionada a los productores?

Si

No

A veces

9. ¿En el área que labora se evalúa la gestión que realiza cada miembro?

Si

No

10. ¿Se atienden las necesidades y peticiones de los productores de los diferentes rubros que maneja el MAGAP?

Si

No

11. ¿Crean de manera frecuente programas relacionados a la comercialización, la oferta, demanda y sondeos de mercado que ayuden a reforzar las capacidades de los productores?

Si

No



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



ANEXO 2. Encuesta dirigida a los productores

- 1. ¿El Departamento de Comercialización e Innovación realiza controles de los mecanismos de comercialización de productos e insumos agrícolas?**

Si

No

A veces

- 2. ¿El Departamento de Comercialización e Innovación del MAGAP implementa estrategias que ayude a los productores a crecer en el mercado?**

Si

No

A veces

- 3. ¿Usted como considera el trabajo realizado por el Departamento de Comercialización e Innovación del MAGAP?**

Excelente

Bueno

Regular

Malo

- 4. ¿Se satisfacen las necesidades y peticiones que usted realiza al MAGAP?**

Si

No

A veces

5. ¿El MAGAP cumple con sus peticiones en tiempo oportuno?

Si

No

A veces

6. ¿Recibe capacitación por parte del MAGAP sobre temas relacionada a la comercialización, oferta y demanda que contribuyan a su crecimiento en el mercado?

Si

No

A veces

7. ¿Cuándo usted solicita información competente a su rubro al Departamento de Comercialización e Innovación tiene pronta respuesta?

Si

No

A veces

8. ¿El Departamento de Comercialización e Innovación cumple con todos los beneficios que involucra al productor?

Si

No

A veces

9. ¿Usted se siente satisfecho con la labor de los miembros del MAGAP?

Si

No

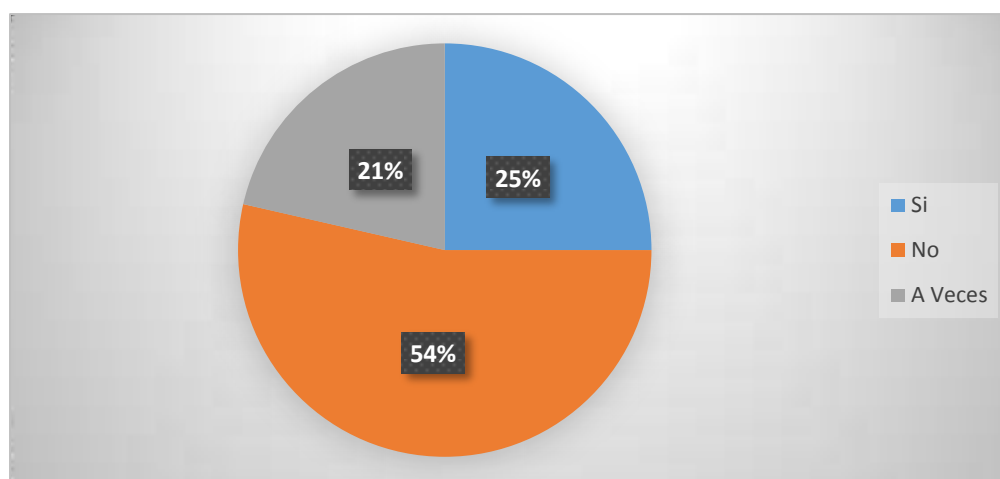
TABULACION DE ENCUESTA A LOS PRODUCTORES

¿El Departamento de Comercialización e Innovación realiza controles de los mecanismos de comercialización de productos e insumos agrícolas?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	7	25%	25%
No	15	54%	79%
A Veces	6	21%	100%
TOTAL	28	100%	-

Fuente: Datos de la encuesta a los productores agrícolas

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e interpretación

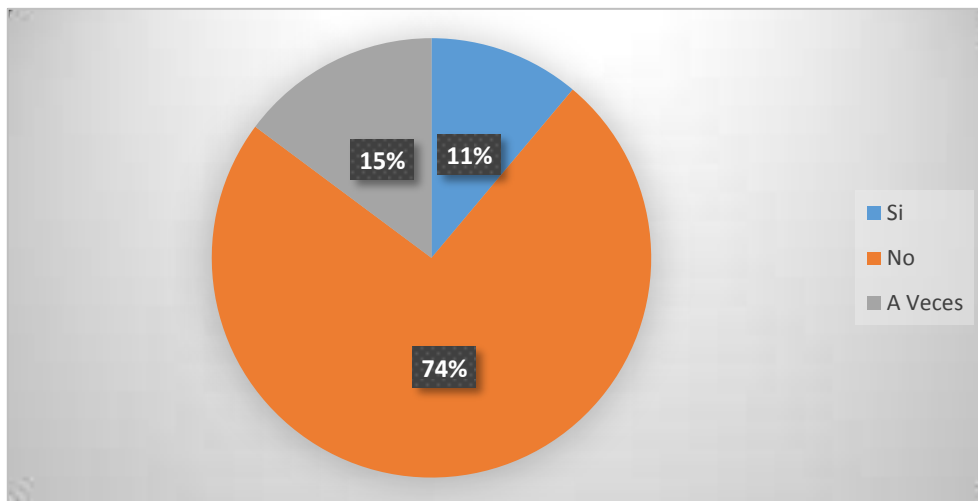
Del total de la población encuestada, el 25% ha manifestado que el Departamento de Comercialización e Innovación si realiza controles en cuanto a los mecanismos de comercialización en el sector agrícola, el 54% ha indicado que no se aplican este tipo de mecanismos, mientras que el 21% ha respondido que solo a veces se implementa un control de las actividades productivas.

¿El Departamento de Comercialización e Innovación del MAGAP implementa estrategias que ayude a los productores a crecer en el mercado?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	3	11%	11%
No	20	74%	85%
A Veces	4	15%	100%
TOTAL	27	100%	-

Fuente: Datos de la encuesta a los productores agrícolas

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e interpretación

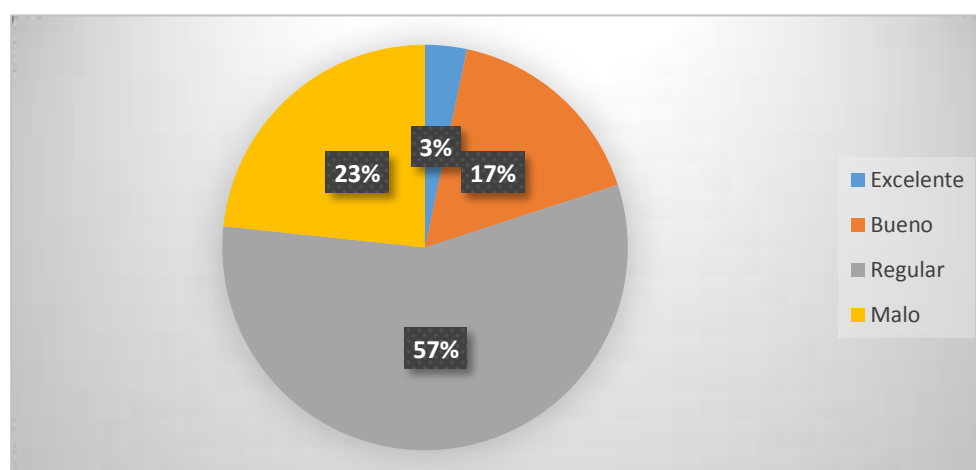
El 11% de los productores han mencionado que el Departamento de Comercialización e Innovación del MAGAP si implementa estrategias direccionadas al crecimiento de los productores, el 74 % ha indicado que no, mientras que el 15% cree que solo a veces. Los resultados evidencian las debilidades del departamento en cuanto al diseño de estrategias para el crecimiento integral del sector agrícola.

¿Usted como considera el trabajo realizado por el Departamento de Comercialización e Innovación del MAGAP?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	1	3%	3%
Bueno	5	17%	20%
Regular	17	57%	77%
Malo	7	23%	100%
TOTAL	30	100%	-

Fuente: Datos de la encuesta a los productores agrícolas

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e interpretación

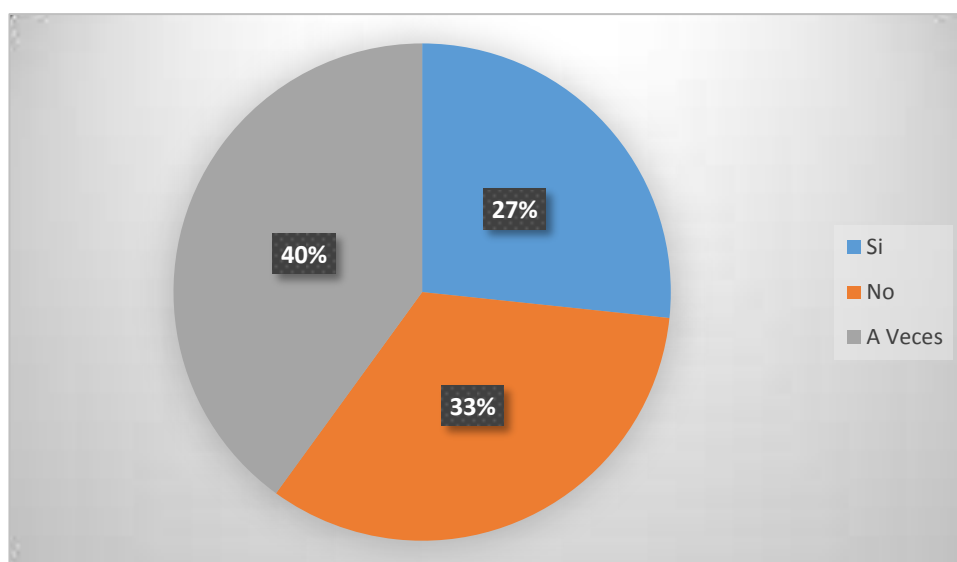
Los resultados de la encuesta reflejan que el 3% considera excelente el desempeño del Departamento de Comercialización e Innovación del MAGAP, el 17% considera que ha realizado un buen trabajo, el 57% percibe como regular el funcionamiento del departamento y el 23% restante ha respondido que el desempeño es malo. El mayor porcentaje de productores considera que el departamento presenta deficiencias en cuanto al trabajo que se realiza en el departamento, por tanto, se requieren ejecutar importantes ajustes.

¿Se satisfacen las necesidades y peticiones que usted realiza al MAGAP?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	8	27%	27%
No	10	33%	60%
A Veces	12	40%	100%
TOTAL	30	100%	-

Fuente: Datos de la encuesta a los productores agrícolas

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e interpretación

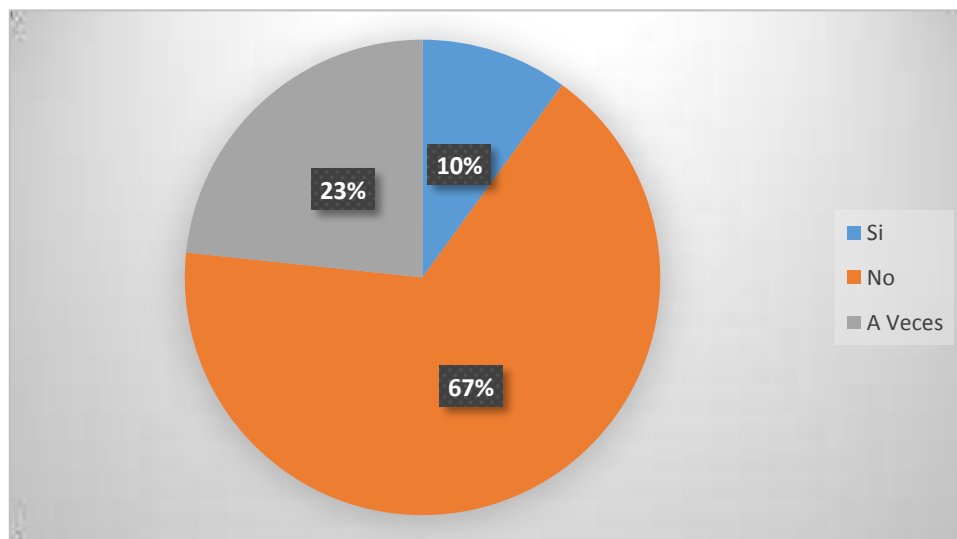
El 27% de los encuestados indica que si se atienden las solicitudes de ayuda en el Departamento de Comercialización del MAGAP, el 33% menciona que no y el 40% restante ha respondido que solo a veces recibe respuesta por parte de los colaboradores del departamento. Existe un alto índice de no respuesta a las solicitudes de los productores por lo que se precisa mejor este indicador.

¿El MAGAP cumple con sus peticiones en tiempo oportuno?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	3	10%	10%
No	20	67%	77%
A Veces	7	23%	100%
TOTAL	30	100%	-

Fuente: Datos de la encuesta a los productores agrícolas

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e interpretación

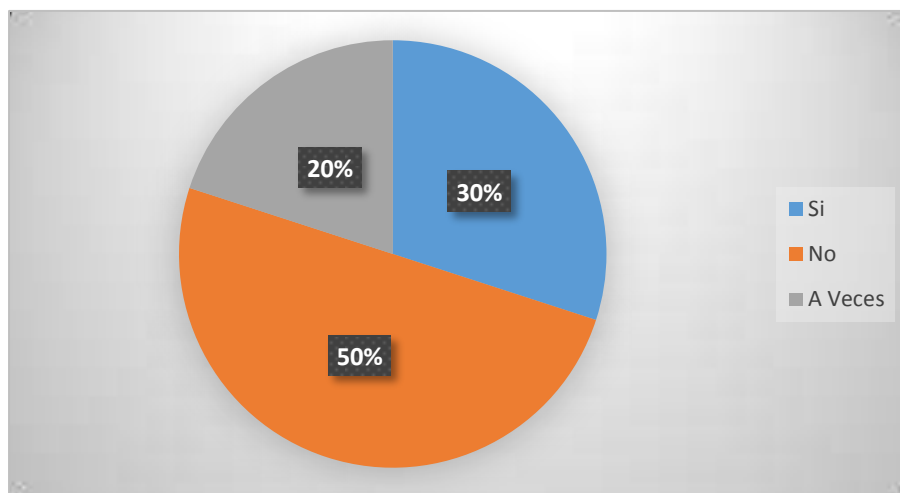
Del total de productores encuestados, el 10 % manifiesta que sus necesidades si se atienden de forma oportuna, el 67% indica que no, mientras que el 23 % menciona que solo a veces el departamento atiende sus necesidades en el tiempo adecuado. Existe un alto porcentaje de productores insatisfechos en cuanto al tiempo de respuesta a las necesidades por parte del departamento de Comercialización, en tal virtud se necesita prestar atención a la gestión de atención de los requerimientos que estos tienen.

¿Recibe capacitación por parte del MAGAP sobre temas relacionada a la comercialización, oferta y demanda que contribuyan a su crecimiento en el mercado?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	9	30%	30%
No	15	50%	80%
A Veces	6	20%	100%
TOTAL	30	100%	-

Fuente: Datos de la encuesta a los productores agrícolas

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e interpretación

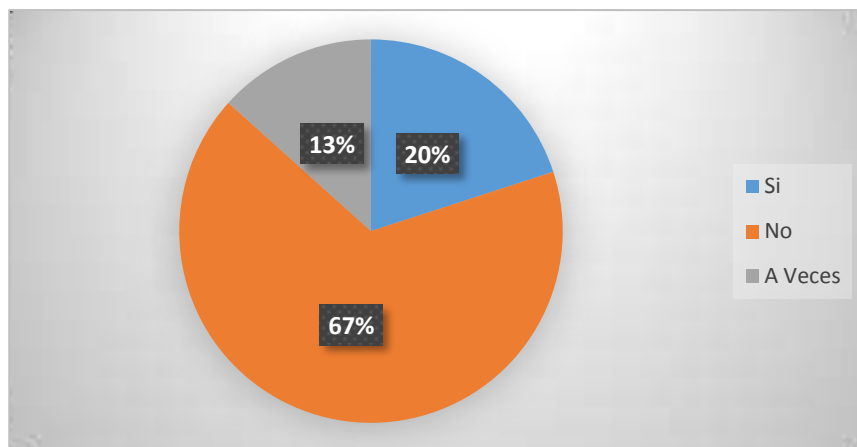
Los resultados de la investigación obtenidos de los productores que se acercan a las instalaciones del MAGAP, el 50% mencionaron que no reciben capacitaciones oportunas por parte del personal del departamento Comercial, un 30% consideran que si se han capacitado, mientras que el 6% manifestó que las capacitaciones son esporádicas. Las evidencias obtenidas durante el estudio de campo, revela de forma probable que no se cumplen con las metas de capacitación técnica a los productores beneficiados por los productos o servicios del MAGAP.

¿Cuándo usted solicita información competente a su rubro al Departamento de Comercialización e Innovación tiene pronta respuesta?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	6	20%	20%
No	20	67%	87%
A Veces	4	13%	100%
TOTAL	30	100%	-

Fuente: Datos de la encuesta a los productores agrícolas

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

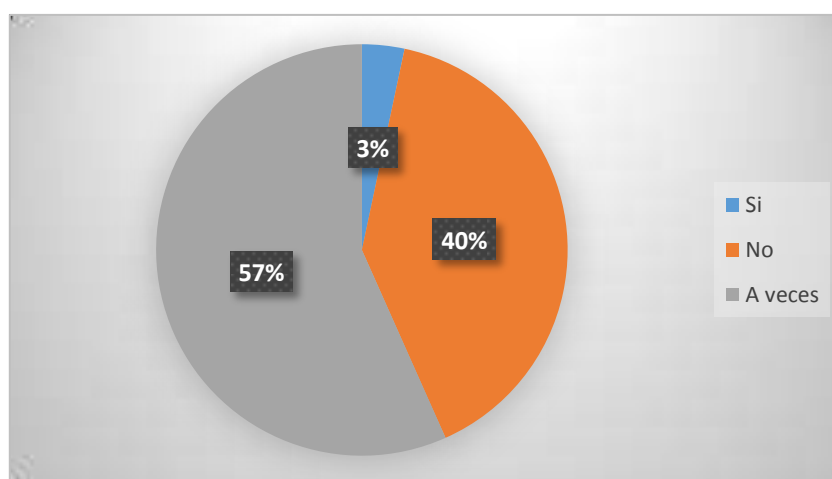
Mediante la investigación se le consultó a las asociaciones productoras que se acercan a las instalaciones del MAGAP si reciben respuesta oportuna a solicitudes de información con respecto a los productos en el proceso de la cosecha y el 67% mencionaron que no, un 20% dijo que sí y por último un 4% supo comunicar que no. Los resultados obtenidos dejan en evidencia que el MAGAP no tiene cobertura a todos los productores de la región, motivo por el cual existen niveles de satisfacción inadecuada en el cliente externo.

¿El Departamento de Comercialización e Innovación cumple con todos los beneficios que involucra al productor?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	1	3%	3%
No	12	40%	43%
A veces	17	57%	100%
TOTAL	30	100%	-

Fuente: Datos de la encuesta a los productores agrícolas

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

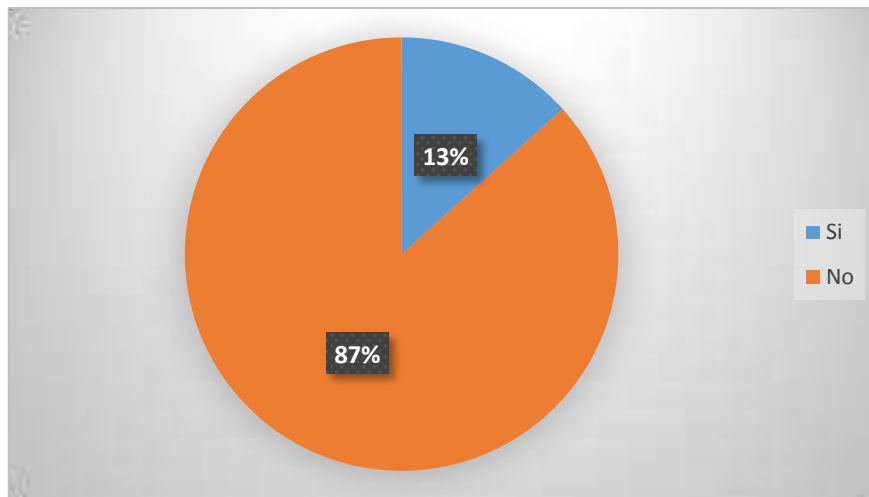
Cuando se le consultó al agricultor si recibe todos los beneficios que oferta el MAGAP como capacitación técnica, semillas certificadas, entre otros insumos, el 40% dijo que no, un 57%n consideran que si, mientras que tan solo un 3% comunicó que si han accedidos a todos los beneficios del MAGAP. Los resultados obtenidos revelan que no se realizan planes estratégicos o estudios de mercado por parte del Departamento Comercial, que impide llegar a las asociaciones más vulnerables con ayuda en el sector productivo.

¿Usted se siente satisfecho con la labor de los miembros del MAGAP?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	4	13%	13%
No	26	87%	100%
TOTAL	30	100%	-

Fuente: Datos de la encuesta a los productores agrícolas

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

En el cuestionario aplicado se incluye una pregunta direccionada a identificar el nivel de satisfacción de las personas que reciben ayuda por parte del MAGAP y la mayoría manifestó que no se sienten del todo satisfecho, los cuales representan un 87%, mientras que 13% restante mencionan que sí, los datos obtenidos revelan la importancia que posee el departamento Comercial, debido a que es el canal de comunicación con los proveedores, e influye de forma directa en la satisfacción del clientes.

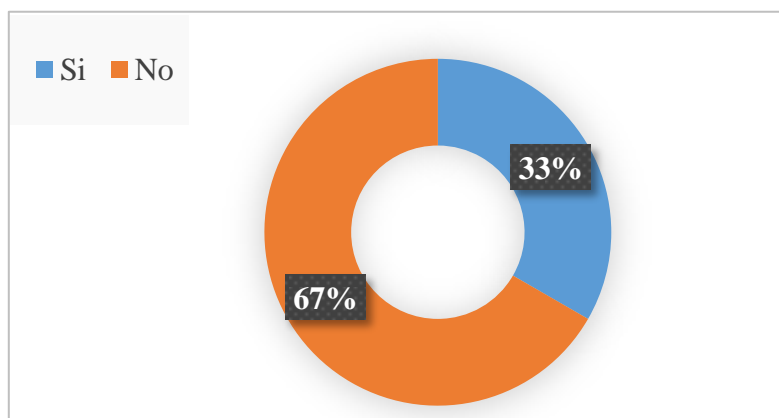
TABULACION DE ENCUESTA AL TALENTO HUMANO DEL DTO. COMERCIAL

¿El departamento cumple con las funciones que involucran a los productores de manera efectiva?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	2	33%	33%
No	4	67%	100%
Total	6	100%	

Fuente: Datos de la encuesta realizada al personal MAGAP

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

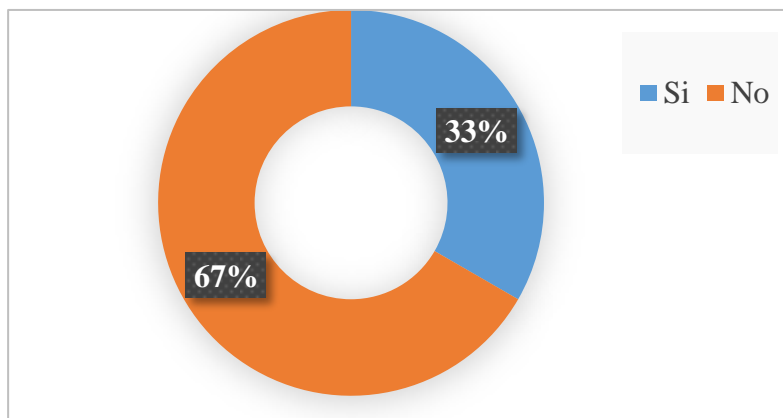
De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que la mayoría de los encuestados indican que el departamento de comercialización e innovación no cumplen con sus funciones de manera adecuada, por tal razón los procesos institucionales tienden a retrasarse y los objetivos planeados no se cumplan a cabalidad.

¿Existe una cultura organizacional bien arraigada en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	2	33%	33%
No	4	67%	100%
Total	6	100%	

Fuente: Datos de la encuesta realizada al personal MAGAP

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

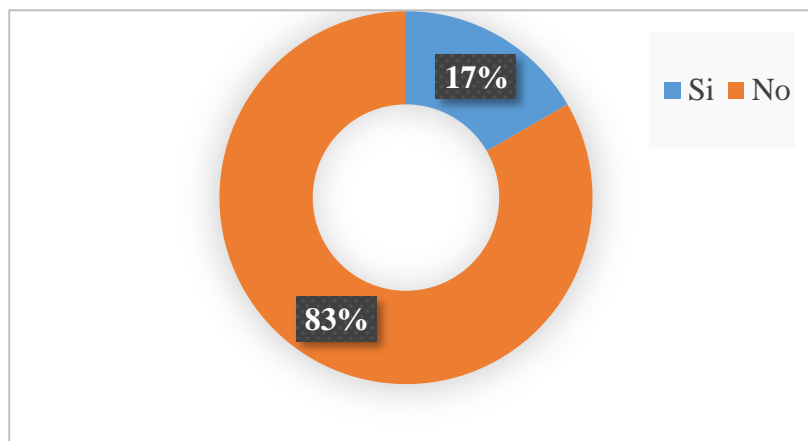
Según las encuestas realizadas al personal del MAGAP la mayoría que representa el 67% de la población, manifestaron que no existe una cultura organizacional solida debido a varios factores, uno de ellos la falta de compromiso laboral por parte de los colaboradores al momento de realizar una determinada actividad.

¿El departamento constantemente realiza control sobre la regulación de precios en el mercado del sector primario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	17%	17%
No	5	83%	100%
Total	6	100%	

Fuente: Datos de la encuesta realizada al personal MAGAP

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

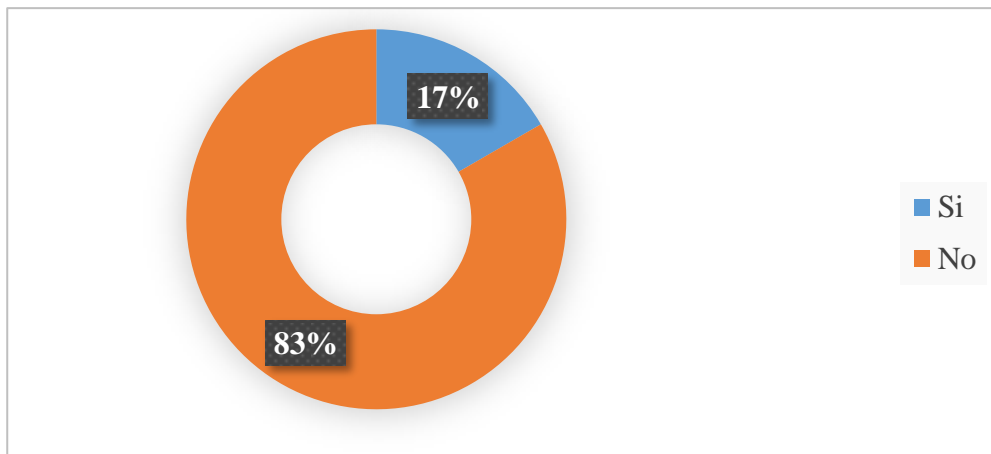
De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta efectuada al personal del MAGAP la mayoría de ellos mencionaron que el departamento de comercialización e innovación no realiza de manera continua un monitoreo de control para regular los precios del mercado lo que ocasiona insatisfacción a los productores al momento de vender sus productos.

¿En su departamento existe una adecuada relación interdepartamental que facilite los procesos de cada área?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	17%	17%
No	5	83%	100%
Total	6	100%	

Fuente: Datos de la encuesta realizada al personal MAGAP

Elaborado por: Martínez (2019)



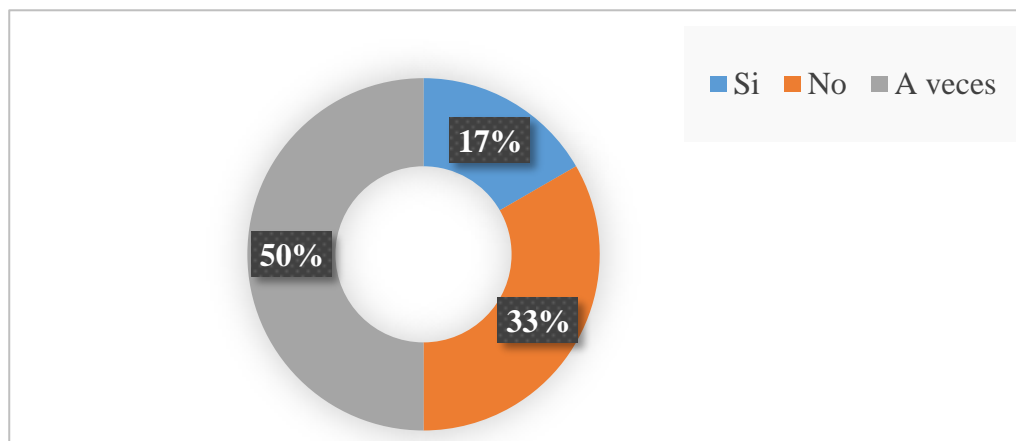
Análisis e Interpretación

Según los datos recolectados de la encuesta realizada al personal del MAGAP, la mayoría de ellos manifestaron que dentro del departamento de comercialización no existe una relación interdepartamental favorable para la organización debido a la falta de coordinación que existe entre áreas al ejecutar una actividad en específico.

¿Existe trabajo en equipo al momento de realizar tareas vinculadas con los demás departamentos para cumplir con proyectos de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	17%	17%
No	2	33%	50%
A veces	3	50%	100%
Total	6	100%	

Fuente: Datos de la encuesta realizada al personal MAGAP
Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

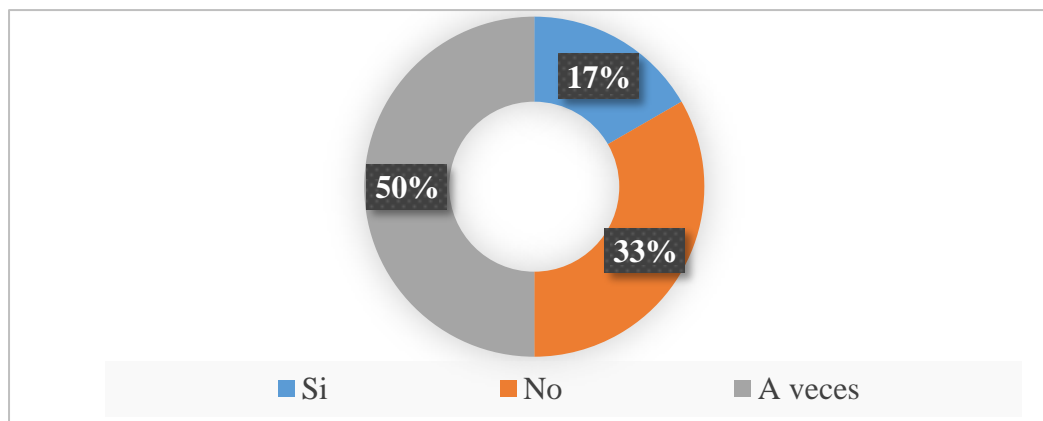
Según los resultados, de la encuesta realizada al personal del MAGAP, el 50% de ellos mencionan que el trabajo en equipo a veces se efectúa entre departamentos, el 33% indicó que no y el 17% que si existe. Resultados que indican que en la empresa el trabajo en equipo no se realiza de forma eficiente por la falta de comunicación y coordinación entre áreas.

¿El jefe del departamento direcciona al equipo oportunamente antes de realizar las funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	17%	17%
No	2	33%	50%
A veces	3	50%	100%
Total	6	100%	

Fuente: Datos de la encuesta realizada al personal MAGAP

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

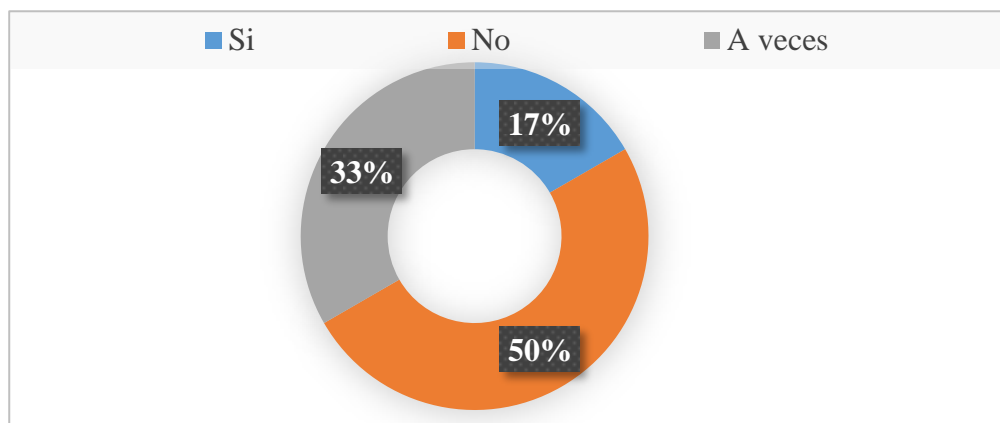
De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada al personal del MAGAP, el 50% indicó que el jefe de área a veces direcciona oportunamente las funciones, el 33% que no y el 17% que sí. Resultados que señalan que, el liderazgo y la toma de decisiones organizacionales en gran medida no se realiza de forma eficiente y los procesos se retrasan por tal situación.

¿El departamento realiza los estudios respectivos sobre las necesidades de los productores agrícolas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	17%	17%
No	3	50%	67%
A veces	2	33%	100%
Total	6	100%	

Fuente: Datos de la encuesta realizada al personal MAGAP

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

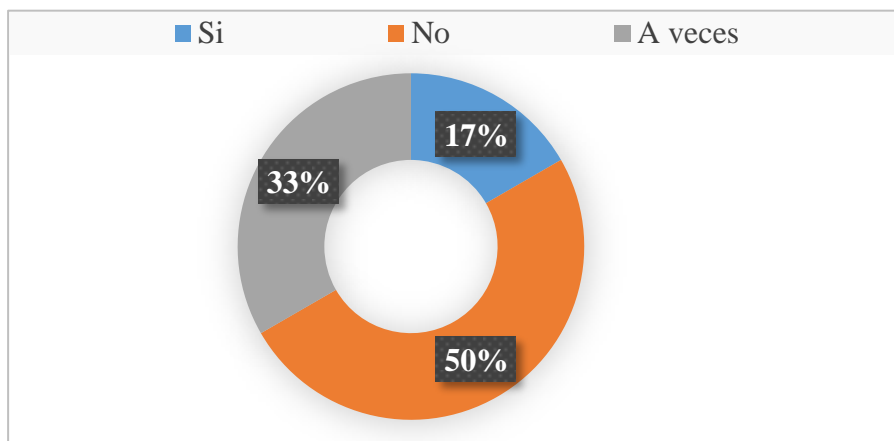
Según los datos recolectados de la encuesta realizada al personal del MAGAP, el 50% señalan que no se realizan estudios para determinar las necesidades de los productores, el 33% señala que a veces se efectúan y el 17% que sí. Resultados que indican que la falta de compromiso laboral y toma de decisiones ocasionan que estos estudios no se efectúen.

¿El departamento planifica previamente las actividades relacionada a los productores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	17%	17%
No	3	50%	67%
A veces	2	33%	100%
Total	6	100%	

Fuente: Datos de la encuesta realizada al personal MAGAP

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

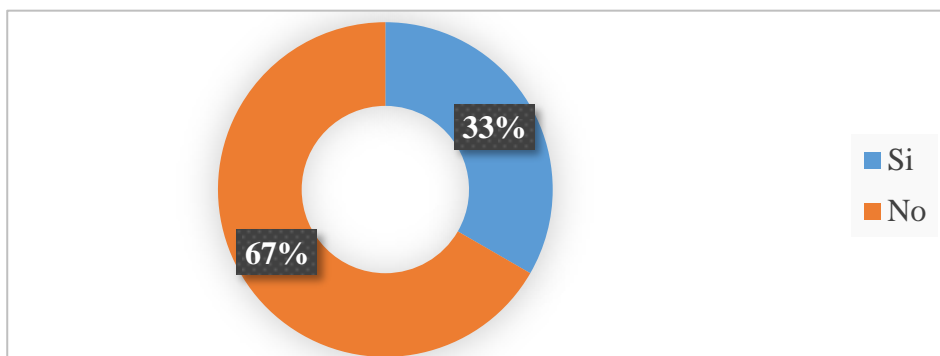
Según los datos recolectados de la encuesta realizada al personal del MAGAP, el 50% manifiesta que no se planifica actividades relacionadas con los productores, el 33% señala que a veces y el 17% que sí. Resultados, que manifiestan que el departamento al momento de interactuar con los productores, no realiza una planificación previa, sino que es empírica.

¿En el área que labora se evalúa la gestión que realiza cada miembro?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	2	33%	33%
No	4	67%	100%
Total	6	100%	

Fuente: Datos de la encuesta realizada al personal MAGAP

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

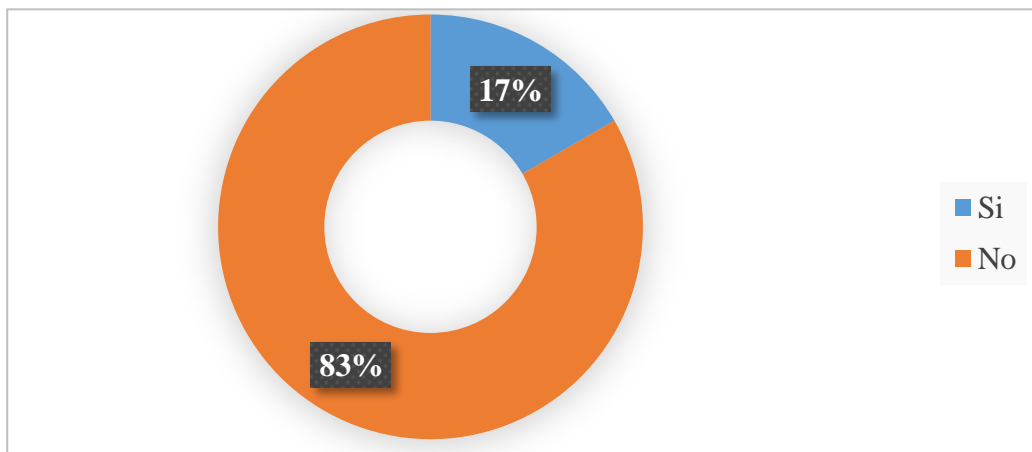
Según las encuestas realizadas al personal del MAGAP, la mayoría de ellos mencionan que la organización no evalúa la gestión de su personal, puesto que no aplica indicadores de gestión que permitan conocer los índices de productividad y rendimiento laboral en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

¿Se atienden las necesidades y peticiones de los productores de los diferentes rubros que maneja el MAGAP?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	17%	17%
No	5	83%	100%
Total	6	100%	

Fuente: Datos de la encuesta realizada al personal MAGAP

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

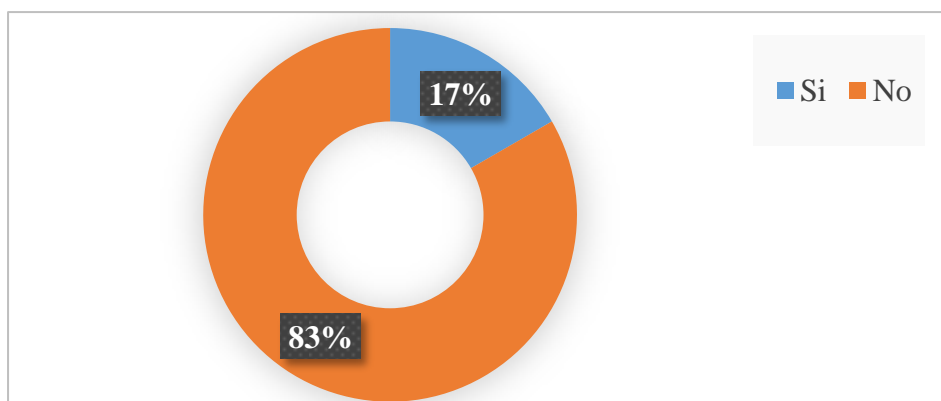
De acuerdo a las encuestas realizadas al personal del MAGAP, el 83% de los colaboradores mencionaron que no atienden las peticiones de los productores mientras que el 17% indico que sí. Resultado que indica que le departamento de comercialización frente a los requerimientos de los productores no puede atender a todas sus necesidades de la mejor manera posible debido a la falta de compromiso laboral del personal del área.

¿Crean de manera frecuente programas relacionados a la comercialización, la oferta, demanda y sondeos de mercado que ayuden a reforzar las capacidades de los productores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	17%	17%
No	5	83%	100%
Total	6	100%	

Fuente: Datos de la encuesta realizada al personal MAGAP

Elaborado por: Martínez (2019)



Análisis e Interpretación

Según las encuestas realizadas al personal del MAGAP la mayoría de ellos, manifestaron que no se crean programas direccionados a dinamizar la economía como los de oferta y demanda de forma paulatina esto debido a que no cuentan con un plan estratégico que les permita tener planificado las actividades organizacionales a través del tiempo.