



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017-2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE INNOVACIÓN MAGAP
LOS RÍOS**

EGRESADO:

WILFRIDO ALEXANDER MOYANO BASTIDAS

TUTOR:

ING. DARWIN FABIÁN TOSCANO RUIZ MAE.

2018

INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio se trata sobre el desempeño laboral en el departamento técnico del Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca MAGAP Los Ríos, en el cual está ubicado actualmente en avenida universitaria frente al parque de la madre, y su actividad principal se trata de brindarles apoyo los agricultores en sus cultivos y darles asesoramiento técnico en área que necesite cada agricultor, en el cual solo el, está encargado que son: en el área de agricultura, ganadería, acuacultura y pesca.

La problemática o la finalidad de este caso de estudio es dar a conocer los errores o las falencias que se tienen en el desempeño laboral o al momento de entregar informes finales trimestralmente.

La presente investigación reconoce estas limitaciones y desglosa cada uno de los factores que inciden en con dicha problemática además de comprender el proceso de evaluación de los resultados a cada uno de los técnicos, teniendo como principal la estructura social en la que se encuentran cada uno de los actores en este proceso, dentro de las cuales las condiciones sociales y materiales de trabajo cumplen un rol fundamental en el proceso de producción de la realidad social.

La metodología que se aplicó en este caso de estudio fue el método inductivo, por medios de recolección de información cualitativa, es decir que se hizo por medio de entrevista con el personal que labora en el MAGAP y también se lo aplicó a través de la observación directa, y así tener una visión sobre la problemática que se tiene en el caso de estudio a desarrollar.

El estudio de caso que se elaboró para conciliar la problemática que preexiste en el departamento técnico de innovación del (MAGAP). Que radica en determinar, por medio

del análisis de los antecedentes suscitados, el desempeño de las labores por parte del personal asignado en dicho departamento, manejando una relación directa con los estándares de calidad y los evaluadores de desempeño en dichas funciones, este fue realizada a través de la línea de investigación del modelo de gestión administrativa.

El departamento técnico de innovación (MAGAP) de la Provincia de Los Ríos tiene la necesidad de mejorar el desempeño laboral del personal, debido al incumplimiento en los momentos de entregar sus informes. Esto nos demuestra su falta de conocimiento y manejo de las funciones para las cuales se le ha contratado.

DESARROLLO

El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca es la institución rectora multisectorial, para regular, normar, facilitar, controlar, y evaluar la gestión de la producción agrícola, ganadera, acuícola y pesquera del país; promoviendo acciones que permitan el desarrollo rural y propicien el crecimiento sostenible de la producción y productividad del sector impulsando al desarrollo de productores en particular representados por la agricultura familiar campesina, manteniendo el incentivo a las actividades productivas en general.

El Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca (Magap) inició sus actividades en la ciudad de Babahoyo hace 6 años. Tiene como función regular, facilitar, controlar y evaluar la gestión de la producción agrícola en la provincia de Los Ríos.

Sus objetivos se basan en fortalecer el sector agrícola, para que sea un factor de ayuda y mejorar las condiciones de vida de los agricultores y comunidades de su alrededor y así elevar en mayor competitividad.

La coordinación zonal cinco se encuentra situado en el cantón Babahoyo, la cual cuenta con el departamento de innovación donde los empleados no cumplen de manera oportuna con las labores asignadas, manifestando una deficiencia en sus funciones

En la Evaluación de Desempeño, está a cargo del jefe, lo que supone, que se tenga en cuenta un único punto de vista sobre la actividad del trabajador. Normalmente se establece que el jefe del superior revise las evaluaciones.

De acuerdo con lo manifestado por (WheeLen & Hunger, ADMINISTRACION ESTRATEGICA, POLITICA DE NEGOCIOS, 2007) define a:

“Los controles del desempeño detallan como se debe formar algo utilizando políticas, instrucciones y ordenes de un superior. Los controles que se realizan permiten conocer lo que se debe lograr tomando en cuenta el resultado final y el comportamiento a través de las metas o logros importantes. Los controles de entrada especifican los recursos, como destrezas, habilidades conocimientos, motivos y valores de los empleados” (p.265).

La autoevaluación de los Técnicos del Ministerio (MAGAP) debe estar basada en sí mismo. Hacer un trabajo por sí solo. El cual servirá como una herramienta beneficiosa en la que se pueda implantar en cada uno de los empleados sería muy beneficioso pues esta permitirá mejorar el compromiso de cada uno de los trabajadores del ministerio.

La evaluación de los subordinados de la empresa facilita a una retroalimentación, a los superiores sobre el modo en que sus subordinados los perciben.

Uno de los factores fundamentales para generar un desempeño adecuado, se basa en un clima laboral que genere satisfacción y compromiso entre los empleados, es el líder o el jefe, con su capacidad de influir.

Para conocer mejor la situación del departamento técnico de innovación (MAGAP) los Ríos se deben tomar en cuenta los puntos débiles y fuertes del ministerio.

La evaluación de desempeño se utiliza para comprobar, y analizar el grado de cumplimiento de los objetivos a nivel de cada persona.

Se acuerdo con (Chiavenato, 2011, pág. 204), plantea que:

“Tanto el desempeño como el comportamiento del evaluado cuando está encaminado a conseguir los objetivos. Es el aspecto principal que permite a la estrategia individual alcanzar los objetivos pretendidos”

Es un error pensar que la evaluación de desempeño es un instrumento de control e imposición. No se trata de evaluar para castigar, sino para mejorar el planteamiento de objetivos. El sistema de evaluación de desempeño tiene como objetivo medir, analizar, y desarrollar las habilidades, conocimientos, experiencia y comportamiento que requiere toda empresa.

Este caso de estudio consistió básicamente en la realización de una evaluación de control interno sobre el desempeño laboral en los empleados del Ministerio, de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP) Los Ríos, En el área del departamento técnico de innovación.

En este caso se ha manejado el método de observación, así como la herramienta de la entrevista con el fin de determinar el cumplimiento y obligaciones de los trabajadores encargados en el departamento técnico de innovación del MAGAP.

El problema principal se basa en la acumulación de trabajo que afecta también al clima laboral entre los trabajadores, al momento de entregar informes, al jefe del área del departamento técnico.

Este problema de acumulación no solo genera retrasos en los tiempos de esperas, sino que genera una sobrecarga en los trabajadores debido a que estos buscan realizar un máximo de tareas en mínimo de tiempo generando una sobrecarga en dichos empleados.

El clima laboral afecta a las percepciones desarrolladas por el individuo en una situación. El clima es el atributo individual, el clima es creado no por las prácticas, procedimientos y eventos organizacionales, sino por las construcciones sociales y la toma de sentido de los individuos. (Nuñez, 2010)

El clima laboral o ambiente de trabajo es considerado uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de las organizaciones. Un mal clima laboral crea un obstáculo en los objetivos empresariales. (Trigene, 2013)

Se debe tener en consideración que el desempeño laboral exige que los trabajadores se esfuercen y mantengan un nivel alto de estrés, desde este punto de vista autores manifiestan que el estrés, “Es aquella que pone en consideración las diferentes actividades comprendidas por los trabajadores dentro los problemas laborales de una manera cognitiva por medio de la incertidumbre de las actitudes desarrolladas en la actividad laboral por medio de la iniciativa, autorregulación, innovación y dedicación de las acciones de una manera productiva de manera eficiente”. (Silla, 2011, pág. 17)

Los objetivos del departamento técnico de innovación, es constar con un personal idóneo que se desempeñe con eficacia y eficiencia en el cumplimiento de su trabajo. Estos parámetros se deben de cumplir para que exista un adecuado funcionamiento del departamento.

Los técnicos del MAGAP tienen que tener en cuenta los objetivos y las actividades a realizar en la institución, con la finalidad de no generar cuellos de botellas y que todos los empleados estén al tanto de cuáles son sus funciones y actividades que deben de realizar.

Los técnicos del MAGAP no realizan sus funciones como es debido, lo cual con el transcurso del tiempo generan molestias, y ciertos técnicos de la institución dejan acumular trabajo de una manera desfavorable, para realizarlos en último momento, y después eso se vuelve en un estrés laboral para los técnicos, porque tienen que entregar sus informes al jefe de área encargado.

En el departamento técnico de innovación existen cinco técnicos. En sí, todos realizan las mismas tareas, pero no todos cumplen con los parámetros que quiere la empresa. Es así que estos desempeñan las siguientes funciones de acuerdo con la pertinencia y objetividad de sus funciones:

El técnico 1

Cumple con las actividades asignadas, y al momento de entregar informe, y este siempre entrega antes de tiempo asignado. El cual siempre el jefe nunca le ejerce ninguna presión porque cumple siempre con lo asignado.

El técnico 2

Se basa en cumplir sus actividades y la entrega en el tiempo que es, y a veces entrega sus informes, antes del tiempo estipulado por el jefe.

El técnico 3

Es una persona que realiza su trabajo en el momento que es. Pero siempre se lo regresan por fallos, que tiene en sus informes y termina su trabajo un día después.

El técnico 4 y 5

De todos los técnicos del MAGAP estos no cumplen con sus actividades, siempre tienen presión por el jefe del departamento de innovación, entregan sus informes días después de lo asignado por líder. y cuando están realizan su trabajo siempre piden ayuda por la presión en ese momento.

El no realizar su actividades y tareas en los tiempos estipulados genera que tengan presión y que la empresa maneje un retraso en los demás procesos, puesto dichas actividades vienen sujetas a otras que al finalizar estas pueden conllevar al cumplimiento de los objetivos del departamento y así apuntar con el cumplimiento organizacional dado que este es un ente público y maneja recursos del estado por lo cual se espera que las funciones por las cual es responsable sean realizadas y llevadas a cabo a cabalidad.

Algunas organizaciones intentan determinar el potencial de sus trabajadores, evaluando su desempeño. Aunque los comportamientos pasados pueden ser los mejores indicadores de comportamiento futuros. (Noe, 2005), según el criterio de este autor manifiesta que para conocer cuáles son las cualidades y virtudes de un trabajador es necesario mantener un control

y realiza un seguimiento del desempeño conseguido por este, es importante que el desempeño laboral de un trabajador sea monitoreado con el fin de ayudarlo a mejorar sus debilidades y que este en un punto realice sus actividades según lo establecido en el manual de funciones de la empresa.

Los empleados trabajan mejor cuando saben lo que esperan de ellos y de cómo contribuye su rendimiento en la organización. (Martinez, 2016), la comunicación es primordial pues ayuda a disminuir tensión laboral permitiendo que este realice sus actividades de una manera adecuada.

Resulta fundamental el manejo de la motivación lo que permitirá a los gerentes maximizar el desempeño y el rendimiento de los empleados. Unificando sus intereses y los de la organización (Lacalle, 2016). Un personal motivado permite el desarrollo óptimo de una organización pues estos trabajan sin la necesidad de una presión constante por parte de sus supervisores.

El Ministerio de Agricultura Ganadería, Acuacultura y Pesca busca un personal idóneo para el trabajo, y que cumpla con los objetivos que quiere la empresa, la motivación es algo muy importante en la empresa, porque esta ayuda al rendimiento de los trabajadores.

Para (B, Krieger, & Fincowsky, 2012, pág. 38) “La motivación en las personas, cambian con el transcurso del tiempo, esto es igual con la productividad y más aun con su rendimiento; recordando que estos están asociados con la personalidad, estados anímicos y los intereses personal. Este es el motivo por el cual es difícil predecir el comportamiento de los trabajadores en la empresa”.

El rendimiento (desempeño) por debajo del promedio que presentan los empleados del MAGAP específicamente del departamento técnico de innovación obedece a un solo factor como es el del comportamiento que tengan cada uno, lo que realicen en la jornada laboral, estos resultados permiten conocer de una manera silenciosa o invisible el rendimiento de la

empresa. Generalmente este problema se detecta por indicadores que emiten los empleados de manera inconsciente, estos son reflejados por varios aspectos que limita su adecuado funcionamiento.

La causa más común que trasgreden a un bajo desempeño de los empleados del MAGAP específicamente del departamento técnico de innovación, es la que se recalca posteriormente: la inexistente comunicación entre empleados - departamentos, el cual tiende a afectar el talento humano disminuyendo su capacidad laboral, lo cual genera un desinterés personal, consiguiendo así mermar alcance de las propuestas que plantea la empresa, sean estas dadas por el supervisor inmediato o propuestas dadas mancomunadamente para mejor como equipo.

Para el desarrollo en un lugar de trabajo reside en determinar la prontitud con lo que su ocupante lo ejecuta en periodo determinado de tiempo, para esto es necesario que el departamento de talento humano al momento de seleccionar candidatos para los puestos verifique que estos cumplan con el perfil requerido y así evitar futuros inconvenientes.

Toda compañía debe valorar de una manera continua el desempeño de sus empleados, pues permite establecer directrices con el fin de mejorar, esto no ha sucedido en el departamento técnico de innovación de MAGAP.

El departamento técnico de innovación ha caído en constantes problemas por la acumulación de tareas tanto así que el ambiente de este departamento se ha hecho un lugar inaccesible para el diálogo las relaciones entre los empleados de este departamento son nulas, puesto que hoy en día las organizaciones se desarrollan en medios muy complejos entre los principales tenemos: escases de tiempo, aumento de la complejidad, infraestructura, tecnologías y procesos. Dichos escenarios incitan a que la gestión de recursos humanos mantenga capacitado en todo momento al personal.

La poca comunicación que existe en el departamento técnico de innovación del MAGAP es un factor que no permite que se realicen las actividades de una manera adecuada por parte de los empleados, creado por el desánimo que se produce cuando existen desconformidades que se producen, las malas relaciones que hay con sus principales producto de incumplimiento de dichas funciones, además de la casi nula oportunidad de expresión por parte de integrantes ante la empresa, el recibir críticas debido a su forma de trabajar en vez de promover y mejorar sus falencias, la poca comprensión entre las áreas y por parte de los gerentes, las restricciones al realizar sus cargos individuales bajo los estándares establecidas, ha obstruido que él empleado llegue a percibir los objetivos de la empresa, el cual ha creado un punto de conflicto, provocando rencor, infortunio y enfado.

(Chiavenato, 2011) define a “La comunicación es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra y de relacionarse a través de ideas, hechos y valores. También une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, para comprender acuerdos entre ellas. En toda comunicación existen por lo menos dos personas: la que envía un mensaje y la que lo recibe. Una persona sola no puede comunicarse: el acto de comunicación solo tiene lugar si existe un receptor. Las organizaciones no existen ni operan sin comunicación; esta es la red que integra y coordina todas las partes. (p.50)

De la perspectiva del autor, una correcta comunicación es significativa en una empresa, pues si no existe comunicación en la organización, no puede haber relaciones interpersonales y mucho menos elaborarse los conocidos equipos de trabajo capaz de mantener a flote la organización. Esta idea la podemos relacionar con las múltiples situaciones que presentan el departamento basado en el desempeño de sus trabajadores, en la insatisfacción que mantienen por no expresar sus necesidades o ideas además de tener información clara y necesaria.

De acuerdo con (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) manifiesta que:

“El aspecto principal de la comunicación dentro de una organización es disponer de información para realizar los procesos sean estos de cambio o facilitarlos, influir en las acciones para lograr el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas por que integra las funciones gerenciales”. (p. 456)

La poca fluidez de la comunicación a la interna de la empresa, es el autor del bajo nivel motivacional de los empleados, lo cual impide que realicen sus funciones de manera adecuada y profesional con el fin lograr cumplir con lo que estipula la entidad.

Para manifestar un excelente rendimiento dentro del lugar de trabajo y realizar todas las actividades de una manera ideal, el empleado debe sentirse complacido, que es inmiscuido, que se respetada su opinión en el trabajo que se desarrolla, pues por medio de estos perfiles la empresa que manifieste al sujeto, sentirá que es valorado por la misma parte de la fuerza laboral de la Institución. Es claro que el empleado no debe sentirse incomodo estando dentro de la empresa, sino siempre incluido y comprometido con la empresa, esto nos dice que debe de mantenerse motivado para que este de su máximo desempeño.

Del deseo que manifieste un trabajador y a su vez del empeño que este ponga en realzar cada una de sus actividades, la facilidad con la que pueda desenvolver en su entorno de trabajo esto es lo que le permitirá relacionarse con el resto de personas que lo rodean, esto permitirá una adecuada interacción permitiendo la fácil comunicación de los conocimientos, y elementos que ayudaran a desempeñar de una mejor manera y lograr desarrollar sus funciones sin que estas estén inmersas en retrasos.

Al conocer más del tema de relaciones personales que tienen las organizaciones como parte del día a día de trabajo, y como estas influyen en los trabajadores, ambiente laboral, se apunta al departamento técnico de innovaciones existe una carencia de estas, pero se determinó mediante la observación que estas no se llevan a cabo con normalidad por las

actitudes negativas los empleados que poseen estas creadas a su vez por la apatía que muestra la organización, este escenario se ve como resultado de una deficiente interacción con sus compañeros, lo que no permite ni una mínima parte de esta se desenvuelvan correctamente, es primordial tomar en cuenta este aspecto a tiempo, dado que se puede llegar a producir graves lesiones a la compañía sin notarlo.

El mantener las relaciones humanas ayuda al desempeño laboral de los empleados y a su vez incrementa la productividad de la organización, estas relaciones tienen como propósito que exista una interacción entre el personal y el ambiente laboral aun cuando este sea interno o externo. “Se entiende por relaciones interpersonales el arte de mantener o llevarse bien con los demás. La meta es lograr conservar y promover la cooperación recíproca, así como el compañerismo entre los integrantes del grupo, en base a las buenas relaciones y comunicaciones existentes. Las relaciones humanas respaldan la importancia de las relaciones entre compañeros o personas”. (Estrada Vera, 2007, pág. 20) como se menciona anteriormente es de vital importancia que se den las relaciones interpersonales, ya que estas influyen en el área de trabajo además del talento humano que está inmerso, lo que permitiría una mejor interacción entre los grupos de trabajos en dicha institución, (Chiavenato, 2011) Alega que “el proceso de comunicación se compone de un eje principal en el análisis de las relaciones personales y de los medios para modificar la conducta de una persona. Es un segmento en el que cada persona puede conseguir, buscar medios que permitan mejorar su propia eficacia y su medio de relacionarse con sus compañeros y con el mundo exterior” (p.54).

Es autor manifiesta que sin una comunicación eficaz no se podría manejar las actividades empresariales, por lo cual menciona que se deben implementar estrategias que permitan modificar dichos desfases en la personalidad de los trabajadores.

El principal objetivo de las empresas son los clientes, pues de estos dependen para subsistir, el hecho que sea una institución pública no exenta de este vital punto es más antes aumenta su valor como cliente, el trato de esta debe basarse en la comunicación y lo que perciba a su alrededor.

Según (Lobato & Blanco, 2013, pág. 275) manifiesta que:

El cliente es la parte fundamental para el funcionamiento de la empresa, este es a quien la empresa destina todos sus esfuerzos de todos los esfuerzos de una entidad como organización. El cliente es quien mide los servicios en función de sus expectativas y su satisfacción, este analizará si estas cumplen o no, si satisfacen o no sus deseos o requerimientos, llegando al punto en solo se sentirá satisfecho si sus necesidades fueran cumplidas, de no ser así se sentirá descontento.

Algo que sin duda se relaciona con el desempeño laboral que presenta la empresa, es la falta de trabajo en equipo, esto se da a consideración de una manera más pronunciada cuando las relaciones humanas y la comunicación dentro de la empresa son deficientes, esto denota que la parte más afectada la empresa y su actividad laboral que fluye en esta día a día, esto como se mencionó anteriormente es por la falta de motivación de los empleados pues no se ven interesados en el cumplimiento de los objetivos propuestos, el realizar un trabajo en equipo de dentro de una organización debe de tomar a consideración el comportamiento y las características de los individuos que lo van a integrar, si existe algún altercado entre ellos que impida el desarrollo armónico de actividades. (Morlegan & Ayala, 2011) confirma que “el unidad es un conjunto formado para un fin determinado, donde desde sus integrantes desarrollan las funciones que fueron destinadas para optimizar su actividad” (p. 270). Esto nos encamina al beneficio que se obtendría por parte de la organización si aumenta la eficiencia personal permitiendo un desempeño óptimo, que es lo necesario al ser una entidad pública.

No solo es de echar tierra a los trabajadores también hay que mencionar que los jefes departamentales no cumplen a cabalidad con sus roles, quien es el encargado de incitar a sus colaboradores el trabajar con ahínco para así llegar a la consecución de los objetivos departamentales. Para ello el jefe departamental debe de conocer cada una de sus funciones y además de conocer las cualidades de sus colaboradores.

De acuerdo con (Garcia, Leal, Otero, & Barra, 2013) manifiesta que el líder “es la persona que tiene capacidad de ser capaz de influir en colectivo de personas, haciendo que estos trabajen con ahínco en la consecución de las metas” (p.81). es de vital importancia que exista un liderazgo sólido, ya que de este dependerá la comunicación que exista dentro del departamento pueda fluir, un aspecto importante como se menciona es la comunicación, pues este será el encargado de notificar las políticas de la empresa los objetivos departamentales y además establecer tareas específicas que cumplirán, en el rol de líder también el saber escuchar las opiniones o problemas que se presenten, el realizar esto permitirá prevenir posibles altercados que afecte el entorno laboral.

Otro punto que hay que mencionar como inconsistencia que existe en el departamento técnico de innovación y que genera también un mal desempeño en los empleados, es la falta de compromiso en el cumplimiento del manual de funciones o de operaciones, este último demuestra que la figura de líder dentro del departamento no está funcionando adecuadamente, esta es una causa de que no se ejecuten un buen desenvolvimiento por parte de los empleados.

El desempeño laboral siempre será un tema de estudio constante dentro de las organizaciones, siendo objeto de estudio el talento humano de las organizaciones, su nivel de desempeño y capacidad que este demuestre en el transcurso de su trabajo. Tomando en consideración que esta es manifiesta como parte de la cadena de fuerza que permite el desenvolvimiento organizacional, para así la satisfacción laboral y cumplimiento de las

organizaciones. Debemos estar conscientes que un bajo rendimiento de los trabajadores a largo plazo generará problemas en la entidad.

CONCLUSIONES

Una vez aplicado el método de investigación de la observación se realizó una entrevista como medio principal para la recolección de información, se pudo ver que el personal que trabaja en el departamento técnico de innovación del Magap los Ríos, no cumplen con su manual de funciones y carecen de un adecuado desempeño laboral. El trabajo en esta área, es muy bajo por la falta de compromiso de sus empleados, que no aplican con los objetivos y metas establecidas por la institución.

La falta de motivación que tiene el jefe, hacia sus empleados demuestra que la figura del líder dentro del departamento técnico de innovación del Magap, no está funcionando adecuadamente, esta causa hace que no se ejecuten un buen desenvolvimiento por parte de los empleados que trabajan en este departamento.

También cabe mencionar que existen inconvenientes con respecto a las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo, conflictos laborales que son generados por la acumulación de trabajo, ya que tienen sus informes mezclados y se pierden dentro del área de trabajo.

BIBLIOGRAFIA

- CANNICE, M., WEHRICH, H., & KOONTZ, H. (2012). (DECIMO CUARTA ed.). MEXICO: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V. *ADMINISTRACION UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL*
- CHIAVENATO, A. (2011). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS* (NOVENA EDICION ED.). MEXICO: MC GRAW HILL.
- CHIAVENATO, I. (2011). MEXICO: MaGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANO* (novena ed.).
- ESTRADA VERA, W. (2007). *SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE* (PRIMERA ed.). PERÚ.
- GARCIA, L. G., OTERO, E. R., BARRA, S. L., & LEAL, C. G. (2013). MADRID: McGraw-Hill/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S. I. *RECURSOS HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*.
- KRIEGER, M. J., FINCOWSKY, F., & B, E. (2011). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* . MEXICO: PEARSON EDUCACION DE MEXICO, S.A DE C.V.
- lacalle, g. (2016). *operaciones administrativas y de recursos humanos* (primera edicion ed.). castellano: s.a editex.
- LOBATO, F., & BLANCO, C. (2013). *COMUNICACION EMPRESARIAL Y ATENCION AL CLIENTE*. MACMILLAN.
- Martinez, M. J. (2016). *Recursos Humanos y R esponsabilidad Social Y Corporativa* (PRIMERA EDICION ed.). MADRID: UNED.
- MORLEGAN, L. P., & AYALA, J. C. (2011). ARGENTINA: PEARSON EDUCATION. *EL COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES*
- Noe, R. M. (2005). *administracion de recursos humanos* (novena edicion ed.). mexico: pearson prentice hall.
- Núñez, M. J. (2010). *relaciones entre el clima organizacional y la sastifacion* (segunda edicion ed.). madrid: universidad pontificas comillas.
- perez, j. p. (n.d.).
- Perez, J. P. (2016). *calidad de vida en el trabajo* (primera edicion ed.). mexico: manual moderno.
- SILLA, P. (2011). *ESTRES LABORAL Y RIESGOS PSICOLOGICOS*. VALENCIA: UNIVERSIDAD DE VALENCIA.
- trigene, f. G. (2013). *clima laboral* (Primera ed.). madrid: diaz de santos.
- WHEELLEN, T. L., & HUNGER, J. D. (2007), *POLITICA DE NEGOCIOS*. MEXICO D.F.: PEARSON EDUCACION DE MEXICO. *ADMINISTRACION ESTRATEGICA*

ENTREVISTA

Tema: Desempeño laboral en el departamento técnico de innovación Magap los Ríos

Entrevistador: Wilfrido Alexander Moyano Bastidas.

Entrevistado: (Técnico del Magap) (ing. Juan Carlos Andrade Quesada).

Lugar: Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca.

Fecha de entrevista: viernes 26 de enero del 2018.

- 1.- ¿Cuál es el principal objetivo del departamento de innovación Magap los Ríos?
- 2.- ¿El departamento técnico de innovación está cumpliendo con el objetivo propuesto?
- 3.- ¿Actualmente en el departamento de innovación cuantas personas trabajan?
- 4.- ¿Los técnicos cuentan con el perfil idóneo para el trabajo?
- 5.- ¿Qué procedimientos se realiza en el departamento técnico de Innovación?
- 6.- ¿Qué es lo más frecuente que realizan los técnicos de Magap?
- 7.- ¿Presentan dificultades en la realización de sus tareas asignadas?
- 8.- ¿Realizan el control y seguimiento de los procedimientos asignados?