



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU
APORTE EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

AUTORA:

PAREDES FUNES KARLA XIMENA

TUTOR:

ABG. DANIEL GOMEZ VILLALBA

BABAHOYO - AGOSTO/2019





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

La presente investigación del estudio de caso permite mostrar la importancia de la Administración de Recursos Humanos y su Aporte en el Desarrollo Organizacional para que los empleados puedan desarrollar sus habilidades y funciones las cuales realizan su labor en el GAD Municipal del Cantón Urdaneta para tener éxito tanto en la institución como al Cantón Urdaneta para poder lograr los objetivos y metas que se aspiran al funcionamiento de las actividades, vemos que existe el 67% que está en desacuerdo en que no es importante la función de la administración de recursos humanos, el cual el 33% indica que está de acuerdo que la función de la administración de recursos humanos es importante para el buen funcionamiento de las actividades y el desarrollo de sus habilidades. Pero el 100% está en desacuerdo en que no se aplica la buena comunicación en el área de recursos humanos, la cual vemos que el departamento de recursos humanos no está en buen funcionamiento, porque las personas que realizan su labor no está bien capacitadas, se evidencio que no hubo la debida selección y evaluación de parte del departamento de talento humano en el momento de contratar al personal para llenar las vacantes del cargo de trabajo asignado.

Palabras clave: desarrollo organizacional, selección del personal, capacitación y evaluación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ABSTRACT

The present investigation of the case study shows the importance of the Human Resources Administration and its Contribution in Organizational Development so that employees can develop their skills and functions which perform their work in the Municipal GAD of the Urdaneta Canton to succeed both In the institution such as Canton Urdaneta to achieve the objectives and goals that aspire to the operation of the activities, we see that there is 67% who disagree that the role of human resources management is not important, which the 33% indicate that they agree that the role of human resources management is important for the proper functioning of activities and the development of their skills. But 100% disagree that good communication does not apply in the area of human resources, which we see that the human resources department is not functioning properly, because the people who do their job are not well trained, they evidenced that there was not the proper selection and evaluation of the human talent department at the time of hiring the staff to fill the vacancies of the assigned work position.

Keywords: organizational development, personnel selection, training and evaluation.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ÍNDICE GENERAL

CARATULA.....	
RESUMEN	ii
ABSTRACT.....	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
INTRODUCCIÓN	1
• JUSTIFICACIÓN.....	2
• OBJETIVO.....	4
• SUSTENTO TEÓRICO	4
• RESULTADOS OBTENIDOS	14
CONCLUSIONES	18
BIBLIOGRAFIA	19
Alina María Segredo Pérez, I. A. (24 De (Enero – Junio) De 2017). Desarrollo Organizacional, Cultura Organizacional Y Clima Organizacional. Una Aproximación Conceptual. <i>Artículo De Posición</i> , Pág. 4/14.	19
ANEXOS.....	2

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio de caso se encuentran marcada en las líneas de investigación de la universidad técnica de Babahoyo en el talento humano gestión de talento humano en las actividades organizacionales, y en las sublíneas la investigación administración de talento humano, es por esto que el estudio de caso tiene el apoyo necesario en el desarrollo de la investigación en la administración de recursos humanos y su aporte en el desarrollo organizacional las cuales serán aseguradas por investigaciones obtenidas de libros, internet y conocimiento necesario de que están citadas en el transcurso de desarrollo de la investigación.

La investigación del estudio de caso permite mostrar la importancia de la Administración de Recursos Humanos y su Aporte en el Desarrollo Organizacional para conocer la Habilidades y desarrollo de los Empleados, los cuales realizan su labor en el GAD Municipal del Cantón Urdaneta para tener éxito tanto para la institución como para el Cantón Urdaneta y poder lograr los objetivos, metas que aspiran para un manejo eficaz del departamento de Recursos Humanos y a su vez desempeñar sus funciones.

El departamento de Recursos Humanos es importante porque realiza las funciones de seleccionar, evaluar y capacitar al personal, también ayuda en las estrategias y planificaciones, para mejorar el conocimiento y habilidades de los empleados, por esta razón talento humanos es importante en una organización para que desarrollar sus funciones y brindarle buena atención a las personas que realicen su obligaciones y responsabilidades.

Tiene como objetivo cumplir su visión que tiene planteada y a su vez cumplir con las metas de la institución para que desarrollen sus habilidades y ejecuten sus estrategias planificada, lo cual los empleados tienen que tener capacitación y evaluación para saber el nivel de conocimiento tiene cada empleado del área de recursos humanos de su cargo asignado para que ellos se desenvuelva fácil y con rapidez en su labor diaria y llevar a la institución al éxito.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

El presente Estudio de Caso permitirá mostrar la importancia de la Administración de Recursos Humanos y su Aporte en el Desarrollo Organizacional para conocer la Habilidades y desarrollo de los Empleados, los cuales realizan su labor en el GAD Municipal del Cantón Urdaneta para tener éxito tanto para la institución como para el Cantón Urdaneta y poder lograr los objetivos, metas que aspiran para un manejo eficaz del departamento de Recursos Humanos.

Determinar el aporte que brinda cada empleado del GAD Municipal del Cantón Urdaneta reciban capacitaciones para que puedan desempeñarse en su labor diaria y así tengan un desempeño eficaz y eficiente, para tener una mejor administración en el departamento de Recursos Humanos y llevar una organización excelente para un mejor desempeño y guía para las personas que realicen su labor diaria el cual nos permitirá brindar un excelente trabajo para las personas que pertenecen al Cantón Urdaneta.

Los beneficiarios a esta investigación serán los Servidores Públicos. Por qué ellos son los protagonistas principales, de esta manera fortalecerá la Administración de Recursos Humanos y su Aporte en el Desarrollo Organizacional el cual permitirán que lleve a cabo sus estrategias para beneficiar tanto al GAD Municipal como a los ciudadanos y así brindar información o ayudar a las personas que necesiten realizar algunos trámites que este establecido en las normas y leyes del GAD Municipal.

Es de gran trascendencia porque nos distingue el objetivo principal que tiene el GAD Municipal, para el mejoramiento del departamento de Administración de Recursos Humanos y brindar su aporte en el Desarrollo Organizacional para realizar diferentes actividades que tenga la institución y brindarles a las personas la atención que necesiten

para que sea favorable en ambas parte y así llevar a cabo una administración y organización favorable para no obtener cualquier tipo de obstáculo o problema en el momento de alcanzar los objetivos y metas de la institución.

Factibilidad por que cuenta con el departamento de Administración de Recursos Humanos y su Aporte en el Desarrollo Organizacional, el cual beneficiara a las personas para que puedan realizar los trámites que estén al alcance del GAD Municipal y de la misma manera para informarse de temas que estén relacionado con la administración del Departamento de Recursos Humanos, lleva a cabo las planificaciones o estrategias que tengan presente y así poder otorgar una buena atención a la ciudadanía.

Este estudio de caso ayudara a conocer la importancia que tiene la Administración de recursos humanos y su aporte en el desarrollo organizacional nos permitirá a llevar una organización, una planificación, un control de todo lo que se trabaja en el GAD Municipal del Cantón Urdaneta, el cual nos permitirá a controlar y a tomar las decisiones que sean necesarias para que la institución y el personal del departamento administrativo tenga un desempeño favorable, por esta razón se realiza una evaluación a los empleados para ver el nivel de su habilidades y desempeño según los resultado se realizara capacitaciones o se hace un reclutamiento de personal.

En el departamento de recursos humanos es de gran valor realizar las capacitaciones y evaluar al personal que estén laborando para ver su desempeño y habilidades, para ver si se realiza cambio de puesto de cargo o un reclutamiento de personal por esta razón es de vital importancia realizar entrevista a las persona que ingrese a trabajar en el departamento de recurso humanos para ver el porcentaje conocimiento que tiene , ya que esa persona estará encargada de llevar los controles de la institución y realizar una buena administración de la institución para que lleve a cabo a cumplir los objetivos y metas que tiene la institución.

OBJETIVO

Determinar el aporte de la Administración de Recursos Humanos para el Desarrollo Organizacional del GAD Municipal del Cantón Urdaneta.

Es transcendental determinar el aporte de la Administración de Recursos Humanos para el Desarrollo Organizacional para mejorar las contribuciones productivas del personal y llevar a cabo la administración de Recursos Humanos estable con un trabajo eficaz y eficientemente para que los empleados se sienta en un ambiente tranquilo y puedan desempeñarse en su labor diaria ya que el departamento de recursos humanos es la base principal de una organización para que lleve a cabo su planificaciones y control de la institución.

Por esta razón el departamento de recursos humano será participe de la entrevista, selección y formación de personal de trabajo, el cual realizara capacitaciones y evaluaciones para saber el nivel de conocimiento de cada empleado que labore en el GAD Municipal a su vez hará trabajo grupales, comunicación clara y precisa grupales y no grupales para que lleven una organización eficaz y eficiente y así tener una administración excelente para poder brindarle una buena atención a las personas que requieran tratar de un tema o realice su obligaciones y responsabilidades que tengan.

SUSTENTO TEÓRICO

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La administración de recursos humanos consiste en la planificación, puesta en práctica y control de un conjunto de actividades encaminadas a promover el desempeño eficiente del personal. (Plaza-Angulo, 2018, pag.17).

La Administración de Recursos Humanos es el área que se encarga de planificar, seleccionar, evaluar y capacitar al personal que realiza su labor en la institución, para que permita a los empleados desempeñarse eficaz y eficientemente en su labor y así permitir a los empleados alcanzar el objetivo de la institución para que brinde una buena atención a la ciudadanía sin tener ningún obstáculo que llegue a presentarse en su labor diaria y poder mantener un ámbito laboral eficiente.

IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El área de Recursos Humanos es el enlace entre la estrategia de la dirección y las necesidades del personal. Así cuando los ejecutivos toman decisiones fundamentales que afecten a la organización y a su gente, el área de recursos humanos está presente para expresar el punto de vista de los trabajadores. (Villalpando, 2014, pag.6).

El departamento de Recursos Humanos es importante porque su función no solo es de seleccionar, evaluar y capacitar al personal que trabajen en la institución, también es de apoyar en las estrategias y la visión que tenga la institución, por esta razón este departamento es importante en una organización para mejorar el conocimiento, habilidades y desarrollo de los empleados que realizan su labor diaria, por esta razón el departamento de recursos humanos es la base principal de una organización para que lleve a cabo su planificaciones y control de la institución, para tener una administración excelente para poder brindarle una buena atención a las personas que requieran tratar de un tema o realice su obligaciones y responsabilidades que tengan.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La planificación estratégica constituye una herramienta valiosa para las organizaciones dado que permite orientarse hacia el futuro de manera consciente y premeditada. De esta forma, se evitan las decisiones reactivas ante los problemas sin haber realizado previamente un análisis de causas y consecuencias. Para que este proceso de

planificación resulte exitoso es necesario que participen en el mismo los referentes de cada área, sin dejar esta tarea únicamente en manos de la Dirección. (Lucía Gómez L. P., 2018, pag.34).

La planificación estratégica de recursos humanos es una herramienta valiosa porque organiza y planifica para que la institución cumpla con los objetivos, también permite participar a las demás áreas en la toma de decisiones para que no tenga ningún conflicto en el momento de ejecutar la planificación y no dejar todo a cargo del departamento de recursos humanos e igualmente participar todas las áreas para que la institución cumpla con los objetivos.

ROL DE RECURSOS HUMANOS

De acuerdo con los roles identificados por Ulrich (2006), se observa en Mercado Libre una clara articulación de los cuatro roles, lo cual enriquece a la organización. El hecho de que el área domine los roles de experto administrativo y adalid de los empleados le ha permitido centrarse en el desarrollo de su posicionamiento como socio estratégico. En este sentido, se ha logrado alinear los objetivos estratégicos organizacionales con los de RR.HH., de tal forma que el principal objetivo organizacional en la actualidad es “ser el mejor lugar para trabajar”. (Lucía Gómez L. P., 2018, pag. 76)

Los roles en el área de Recursos Humanos es de gran valor porque aporta a la institución, en la atención y en las actividades, que desempeñan los empleados del departamento de talento humano ayudara a formar estrategias y planificaciones esto ayudara a mejorar en el desarrollo de las actividades de talento humano puesto que su rol es brindarle buena atención a la ciudadanía por lo tanto incrementa el compromiso de los empleados para que la institución tenga éxito y cumpla con los objetivos y metas planteadas.

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS COMO PROCESOS

El área de RRHH tiene un importante efecto en las personas y en las organizaciones. “La manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado, de integrarlas y orientarlas, hacerlas producir, desarrollarlas, recompensarlas o evaluarlas y auditarlas-es decir, la calidad en la manera de gestionar a las personas en la organización- es un aspecto crucial en la competitividad organizacional ”. (Báez, Flavia 2014, pag.21).

El área de recursos humanos dentro de sus procesos es la encargada de seleccionar, desarrollar y evaluar a las personas que integran la institución para que realice su trabajo sin ninguna dificultad o problema que se le presente en su labor diaria, y también para que las demás áreas realicen sus actividades planificadas y cumplir con los objetivos propuestos, aunque las áreas lleven diferentes direcciones, pero al final que ellos cumplan con las labores encomendadas.

POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera como las organizaciones desean tratar a sus miembros para alcanzar por medio de ellos los objetivos organizacionales, al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales. (Chero, 2018, pag.33).

La política de recursos humanos sirve para evitar el mal desempeño, problema o dificultades que se presente a los empleados en el momento de realizar actividades, funciones, es decir; sirve para ofrecer respuesta a los problema o dificultades que se presente en el avance de las actividades, por esta razón la política de recursos humanos es importante para que la institución alcance o cumpla con los objetivos y metas de cada departamento para obtener mejores resultados.

PRINCIPALES PRÁCTICAS DE RECURSO HUMANOS

En el presente apartado se definen las principales prácticas de RR.HH., desde las de carácter administrativas de personal como ser: remuneración y beneficios, hasta prácticas de gestión de equipos como ser: evaluación de desempeño y potencial, plan de carrera, sesto de objetivos, entre otros. (Lucía Gómez L. P., 2018, pag.23).

Las principales prácticas de Recurso Humanos son: los beneficios, la remuneración y las prácticas como: evaluación de desempeño de los empleados, estrategia, objetivos, entre otros, cada actividad debe ser monitoreada y llevar un control para que la institución cumpla con sus funciones, este paso permite ver cuáles son los objetivos y las planificaciones que quiere llevar a cabo y cuáles son las actuales que se están ejecutando para el beneficio de la institución.

VENTAJA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSO HUMANOS.

Brindar a la alta Dirección una visión global del negocio permitiéndole observar la integración de los distintos actores y componentes individuales de la organización. De esta forma, podrán sacar sus propias conclusiones respecto a la integración y eficiencia de las unidades. Demostrar la eficacia con que los líderes desempeñan su papel de “Directores de RR.HH.”, en el entendido de que son ellos los responsables de la mayor parte de las actividades relacionadas con los colaboradores. Además, podrá ayudar a identificar en qué medida el personal del área apoya a los líderes. (Lucía Gómez L. P, 2018, pag.33).

Dentro de las Ventajas del Departamento de Recurso Humanos es que lleva mejorando la calidad de vida de los empleados y logrando un crecimiento institucional, manteniendo un buen desempeño de los trabajadores igualmente entre todas las personas que realizan su labor diaria en la institución y a su vez desarrollar sus actividades sin ningún obstáculo o problema que se presente a diario.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El DO busca lograr un cambio planeado de la organización conforme en primer término a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. De esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos (y su eficiencia...), en mejorar las relaciones humanas, en los factores económicos y de costos. (Vega., 2015, pag.36).

Es un grupo de personas que están dispuesta a contribuir a la institución para el buen desempeño y desarrollo de la institución, es decir; es una persona que está dispuesta a dar todo de el para el desarrollo de sus actividades y tener un excelente desempeño en la institución, ya que una organización es un procedimiento de actividades entre dos o más personas para que juntos puedan alcanzar los objetivos y metas de la institución, por esta razón las personas que realiza su labor tienen que estar dispuesta a participar, aportar para alcanzar y lograr los fines deseados.

¿QUÉ ES EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL?

El Desarrollo Organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para la gestión del cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional. Se define como aquellas actuaciones dentro de la organización destinadas a aumentar su eficacia. (Alina María Segredo Pérez, 2017, pag.4).

El Desarrollo Organizacional es la herramienta necesaria para la gestión del cambio de una institución y lograr su optimización, es una estrategia que pretende cambiar las actitudes, valores y distribución de la institución, sirve para que la organización y los empleados se dirijan por buen camino y esto a su vez ayuda a mejorar la organización y se podrá desarrollar las actividades, estrategias, funciones, sin ningún problema o dificultad que se presente en el momento de realizar sus actividades.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR DESARROLLO ORGANIZACIONAL (DO)?

La definición del DO, a este se le considera que es una respuesta al cambio. Una compleja estrategia educacional que pretende modificar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones. De tal manera que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, los mercados y los diversos retos, incluyendo el mismo cambio vertiginoso. (Macluf & Chávez, 2014, pag.3).

El Desarrollo Organizacional se entiende que es una estrategia de cambio para dar respuesta, es decir; para mejorar los conocimientos de los empleados que realizan su labor en la institución y los diversos retos que se presente a diario en el momento de realizar las actividades, este proceso de cambio está planteado con el fin de satisfacer las obligaciones que tiene la institución, que permita el desarrollo de las funciones, las técnicas que tiene establecida para lograr los beneficios institucional y cumplir con los objetivos propuesto.

CARACTERÍSTICAS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Es mejorar la capacidad de la organización para manejar su funcionamiento interno y externo, así como las relaciones. Esto incluiría aspectos tales como: la mejora de los procesos interpersonales y de grupo, una comunicación más eficaz, mayor capacidad para hacer frente a problemas de la organización de todo tipo, procesos de toma de decisiones más eficaces, estilo de liderazgo más adecuado, mejores aptitudes en lidiar con los conflictos y mayores niveles de confianza y de cooperación entre los miembros de la organización. (Alina María Segredo Pérez, 2017, pag.6).

Una de las características del desarrollo organizacional es mejorar la capacidad de la institución, el funcionamiento de cada área, es decir; ayuda a identificar los problemas para resolverlos sin que la institución sea afectada, también ayudan a tomar las decisiones, y planificar estrategia dentro de la institución para alcanzar los objetivo y meta para tener un mejor desempeño de sus actividades.

CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional está constituido por las condiciones, las situaciones y la dinámica que se genera al interior de una organización que ya sea para bien o para mal inciden en el crecimiento, desempeño y desarrollo de la persona o la institución. (Maldonado, 2017, pag.61).

Un clima organizacional es un lugar de trabajo con un ambiente laboral eficiente donde hay grupo de persona que desempeña su labor diariamente, el desarrollo organizacional que tiene la institución, mejorar las propiedades que tiene cada área, donde cada empleado realiza su labor diaria buscando lograr sus objetivos y tener éxito en su avance de trabajo y a su vez para que la ciudadanía se sienta bien con la atención adecuada que le brinda los empleados.

FACILITADOR DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Como se mencionó anteriormente, el facilitador puede ser un agente interno o uno externo. Preferentemente, deben intervenir ambos, esto se debe a que cada uno tiene visiones y perspectivas diferentes de la organización, las cuales se deben complementar para mejorar esta acción de realizar el cambio planificado. (Gomez, 2016, pag.8).

Un facilitador del Desarrollo Organizacional puede ser un funcionario de la institución, es la persona que posee conocimiento de los empleados, al momento de la toma de decisiones el funcionario la realiza sin ver a que empleado afecta o beneficia, este funcionario es importante ya que al momento de realizar sus actividades y ejecutar sus funciones lo realiza sin ningún problema u obstáculo que se presente en su labor diaria, con el fin de cumplir son su objetivo.

DISEÑO ORGANIZACIONAL

El diseño de una organización es clave para que pueda tener la habilidad y capacidad de orientarse al mercado, ser adaptable, innovadora y competir exitosamente en el corto plazo. (Maldonado,2017, pag. 35).

El diseño organizacional es la que se encarga del diseño de la institución para que tengan la habilidad y capacidad de realizar su labor diaria sin presentar ningún obstáculo en el momento que ejecute una actividad o en la toma de decisiones y en el momento de utilizar una estrategia que beneficie a la institución para que tenga éxito, por esta razón el diseño organizacional es la estructura de la institución porque es orientada con claridad y responsabilidad para al final obtener buenos resultados tanto para la institución como para los empleados que realiza su labor.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Permite el estudio sistemático de los actos y las actitudes que las personas muestran en las organizaciones, dentro de esta dimensión se exploran las categorías: Motivación, comunicación y relaciones interpersonales. (MSc. Alina María Segredo Pérez, 2015, pag. 9).

El comportamiento organizacional es un punto donde muestra las actitudes de cada empleado de la institución, el cual podemos ver que el comportamiento organizacional cuenta con tres caracteres importante para el bienestar de los empleados las cuales son: primera es la motivación, que es un conjunto de reacciones y actitudes de las personas que desarrolla su labor, segundo la comunicación el cual es un punto importante en la institución para llevar un ambiente tranquilo sin ningún problema personal de cada empleado y el tercero es relaciones interpersonales y de trabajo es de gran valor para el buen desempeño de la funciones que tengan que realizar ya sea grupal o personalmente, pero tienen que tener una buena relación para el mejoramiento de la institución.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Es un ordenamiento dinámico, cambiante, que incluye un conjunto de interacciones y coordinaciones entre los medios, los procesos y el componente humano de la organización, para asegurarse que este logre sus propósitos sociales, dentro de esta dimensión se agrupan las categorías: Funcionamiento, condiciones de trabajo y Estímulo al desarrollo organizacional. (MSc. Alina María Segredo Pérez, 2015, pag. 10).

En la Estructura Organizacional la base principal es la actividad, el cual es un proceso que da la vida y un movimiento a la institución es la que se encarga de cumplir los objetivos y metas de la institución, mediante las cuales los empleados reciben condiciones y que cumplan con las funciones asignadas en cada puesto de trabajo, y lograr mejorar la institución con las estrategias planteadas de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos para que reciban una atención adecuada y favorable.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El presente estudio de caso se está desarrollando con el tema de Administración de Recursos Humanos y su aporte en el Desarrollo Organizacional, el cual se utilizó el método inductivo, la técnica la encuesta, y el instrumento que se utilizó es un cuestionario de 10 preguntas dirigida al área de talento humano con el objetivo de saber los inconveniente que tiene los funcionarios de esta área al momento de desarrollar sus funciones también nos permite conocer cuál es el objetivo de los empleados al final de la encuesta nos dará un resultado para luego buscarle o darle una solución al problema que exista en el departamento de talento humano.

Se utilizó esta técnica de encuesta realizando las preguntas en base al departamento de talento humano y de las dos variables del tema de administración de recursos humanos y su aporte en el desarrollo organizacional, la cual las preguntas son asignadas para realizar la encuesta y así saber la problemática que tiene los empleados de esa área al momento de desarrollar su labor o en el momento de tomar decisiones para tener resultados y dar una

solución a la problemática para que beneficie a la institución y a la ciudadanía al momento de brindarle la atención que necesiten.

Esta encuesta es importante para saber el nivel de conocimiento que tienen cada persona de esa área, para saber los problemas u obstáculo que tiene cada empleado, para saber si cuentan con las herramientas necesarias en el momento de realizar su labor y también para saber cómo administra el departamento de talento humano, las funciones que desempeñan y los objetivos que desean alcanzar para que la institución tenga éxito, para que los empleados de cada área tengan un mejor desempeño y brinden buena atención a la ciudadanía.

RESULTADOS OBTENIDOS

En el presente estudio de caso se utilizó la técnica de la encuesta para verificar si existe o no una problemática, el cual forma un banco de 10 preguntas, esta encuesta me permitirá la recolección de datos que necesitaría para ver si existe la problemática en el departamento de talento humano y así darle una solución para que los empleados de esa área puedan desarrollar bien sus funciones sin ningún problema u obstáculo que se le presente en el momento de realizar su labor diaria.

Este procedimiento de la encuesta será aplicado a las personas que realizan su labor en el departamento de talento humano los cuales están conformados por el Jefe de esa área, la secretaria y el asistente, con estas tres personas realice la encuesta con la fecha del 15 de agosto del presente año a la hora 16:22 pm, una vez realizada la encuesta procedo a buscar los resultados en base a la encuesta realizada.

SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)

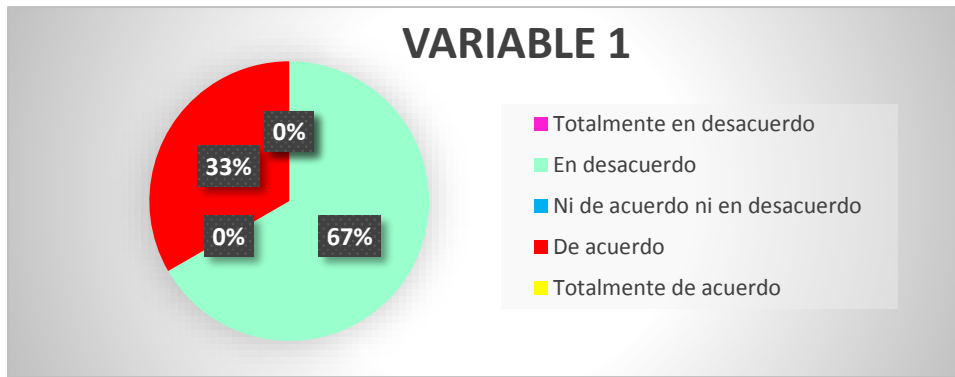
Una vez terminada la encuesta se procedió a buscar los resultados, el cual indica que los empleados de esa área realizan su labor sin ningún obstáculo o problema que se le presente en su actividad diaria por lo tanto los funcionarios de esa área si brinda la buena atención a los ciudadanos que necesiten o realicen algún trámites en esa área, por lo tanto se indica que el GAD Municipal realizan su labor sin ningún problema, el cual nos indica que los empleados de cada área están bien capacitados y tienen conocimiento de su puesto de trabajo el cual les permite desarrollar su función y demostrar sus habilidades para el éxito de la institución.

En el siguiente paso le mostraremos una gráfica de los resultados que se obtuvo de la primera variable a través de la técnica de la encuesta para verificar si los empleados desarrollan las actividades sin ningún obstáculo en el departamento de talento humano.

RESULTADO DE LA ENCUESTA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO.

Tabla 1 ¿Cree usted que la función de la Administración de Recursos Humanos es importante para la institución?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	33%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	3	100%

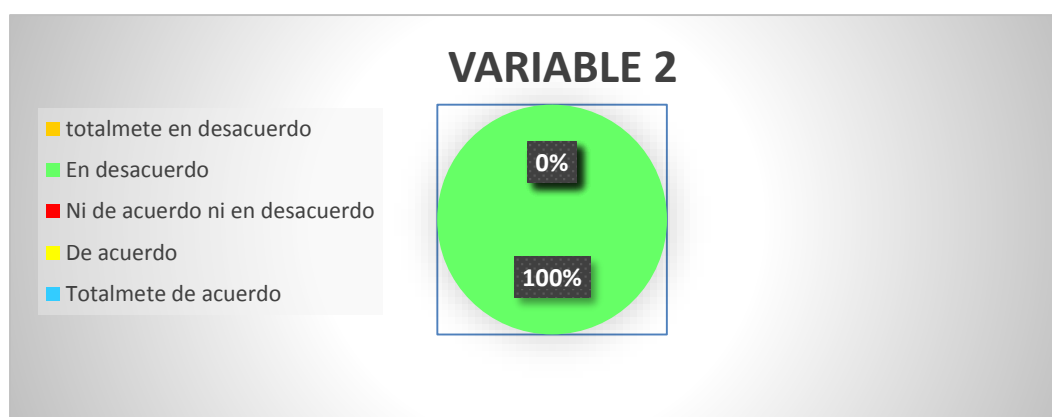


Análisis e Interpretación

Como podemos ver en la primera gráfica los resultados que indica la primera variable en la pregunta ¿Cree usted que la función de la Administración de Recursos Humanos es importante para la institución? el 67% está en desacuerdo en que no es importante la función de la administración de recursos humanos, el cual el 33% indica que está de acuerdo que la función de la administración de recursos humanos es importante para el buen funcionamiento de la actividades y el desarrollo de sus habilidades, para que la institución no tengan ninguna dificultad en el momento de alcanzar los objetivos y cumplir las meta que desea obtener, porque si no fuera importante las funciones de la Administración de Recursos Humanos entonces hoy en día no se planteara las funciones que realiza cada institución para mejorar el conocimiento y el desempeño laboral de cada empleado.

Tabla2: ¿Cree usted que tiene buena comunicación con el personal que labora con usted?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	%
En desacuerdo	2	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	14%
De acuerdo	0	29%
Totalmente de acuerdo	0	29%
Total	2	100%



Análisis e Interpretación

Bueno aquí como podemos ver en la segunda gráfica los resultados que indica la segunda variable en la pregunta ¿Cree usted que tiene buena comunicación con el personal que labora con usted? el 100% está en desacuerdo en que no se aplica la buena comunicación en el área de recursos humanos, esto nos indica que los funcionarios no tienen buena comunicación en su lugar de trabajo al momento de realizar sus funciones no se sienten satisfecho y no pueden desempeñarse grupalmente, es decir; no existe un buen líder para que los guíe y los mantengan unidos al desarrollar sus actividades para que la institución no tengan ningún problema o dificultad en su función y en las estrategia planificada.

SOLUCIONES PLANTEADAS

La presenta encuesta nos da como resultado que hay un problema en el departamento de talento humano, el cual tendrá que realizarse capacitación para que los empleados de esta área desarrollen sus actividades para el buen funcionamiento de la institución y tendrán que realizarse más seguido trabajo en equipo y relacionarse más para que la comunicación en esa área fluya para que no se presente ningún obstáculo o problema en el momento de desarrollar las actividades o para ejecutar la estrategia planteada, por esta razón es importante para mejorar su desempeño y beneficiar a la institución.

CONCLUSIONES

Como conclusión el GAD Municipal del Cantón Urdaneta ha mejorado su administración de recurso humano, la cual se podrá desarrollar las funciones sin ningún obstáculo por esta razón se aplica una técnica para asignar a los empleados y a su vez mejorando la capacidad de ellos esperando que este tipo de proceso permita mejorar la aplicación de la gestión humana en todas las respuestas para que cumpla los objetos del empleado y de la institución.

Porque es importante que en la institución se aplique los recursos humanos porque esto motiva a un porcentaje de la empresa que trabaje en un departamento, esto permite que la capacitación de ellos sea un factor importante para poder desenvolver en un medio laboral, sin embargo, sus funciones desempeñan que la administración de recursos humanos sea una parte importante, ya que ellos permitirán mejorar sus habilidades dentro de la institución.

La administración de recursos humanos debe desarrollar sus actividades sin dificultad que se le presente al momento de ejecutar su función, por esta razón este departamento es de gran importancia para la ejecución de sus actividades, la cual se lleve a cabo todas las estrategias o planificaciones que tiene la institución para cumplir los objetivos y a su vez tener éxito y brindarle una adecuada atención a la ciudadanía para que realice todas las necesidades que tengan y se sientan satisfecho con la atención ofrecida.

Por esta razón este departamento de administración de recursos humanos debe tener un líder que pueda desempeñarse y a su vez pueda guiar y unir a los empleados para que realice función asignada para que la institución no tenga ningún problema al momento de realizar su actividades y ejecutar sus estrategias planificada, esto permitirá que esta área tenga un ambiente de armonía donde cada empleado pueda desarrollar sus actividades y demostrar sus habilidades y a su vez tener una líder que dirija a su grupo de trabajo por un camino para llegar al éxito.

Como recomendación al departamento de recursos humanos que el jefe de esta área debe realizar capacitaciones dando a conocer todas las actividades o funciones que tenga que realizar, también debe de realizarse concursos donde participen los empleados para relacionarlos y mejorar su comunicación, para que los empleados lleve al éxito a la institución y a su vez saber seleccionar a las personas que ingresan a realizar un puesto de trabajo asignado para que la institución y la área del departamento de talento humano cumpla con los objetivo y metas planteada.

BIBLIOGRAFIA

Alina María Segredo Pérez, I. A. (24 De (Enero – Junio) De 2017). Desarrollo Organizacional, Cultura Organizacional Y Clima Organizacional. Una Aproximación Conceptual. *Articulo De Posición*, Pág. 4/14.

Báez, F. S. (2014). *Gestión De Los Recursos Humanos*. Santa Fe - Argentina.

Chero, B. H. (2018). *La Gestión De Los Recursos Humanos Y El Derecho Laboral De Los Trabajadores De La Industria De Muebles De Villa El Salvador - 2016*. Lima – Perú.

Gomez, I. (2016). *Desarrollo Organizacional-Caso De Estudio: Bodega “La Rural”*. Cuyo.

Lucía Gómez, L. P. (2018). *Plan Estratégico De Recursos Humanos Para Una Empresa De E-Commerce*. Uruguay, Uruguay.

Macluf, J. E., & Chávez, L. A. (2014). *El Desarrollo Organizacional Y La Resistencia Al Cambio En Las Organizaciones*.

Maldonado, J. Á. (2017). *Comportamiento, Desarrollo Y Cambio Organizacional*.

Msc. Alina María Segredo Pérez, D. A. (2015). Enfoque Sistémico Del Clima Organizacional Y Su Aplicación En Salud Pública. *Revista Cubana De Salud Pública.*, 9/15 Y 10/15.

Plaza-Angulo, J. J. (2018). *Introducción A La Gestión De Recursos Humanos En La Administración Pública Local*. Málaga: Málaga.

Vega., L. D. (2015). *Proyecto De Desarrollo Organizacional Para La Preparación De La Reserva Especial Pedagógica En Liderazgo Transformacional*. Santa Clara,.

Villalpando, R. F. (2014). *Administracion De Recursos Humanos*. Mexico: Tomasz Bogdanski, E. Pamela Santana Elizalde, Alma Delia Portilloarvizu.

ANEXOS

ANEXO N^a1. ANALISIS DE RESULTADO DE LA ENCUESTA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

ENCUESTA PARA LAS PERSONAS QUE REALIZAN SU LABOR EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTON URDANETA.

1. ¿Usted cree que es importante el departamento de talento humano en las instituciones?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cree usted que la función de la Administración de Recursos Humanos es importante para la institución?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

3. ¿Piensa usted que realizar capacitaciones y evaluar a las personas que realizan su labor fortalece el nivel de conocimiento?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

4. ¿Usted cree que el Departamento de Recursos Humanos debe controlar, dirigir, seleccionar, reclutar capacitar y evaluar a las personas que realiza su labor en la institución?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Cree usted que el personal de recursos humanos brinda un servicio de calidad hacia sus trabajadores?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. ¿Usted cree que la institución debe tener una estructura organizada para su desarrollo de actividades diaria?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Cree usted que el área de talento humano ayuda a resolver conflicto?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Cree usted que es importante el desarrollo Organizacional en la institución para su desempeño diario?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿Cree usted que tiene buena comunicación con el personal que labora con usted?

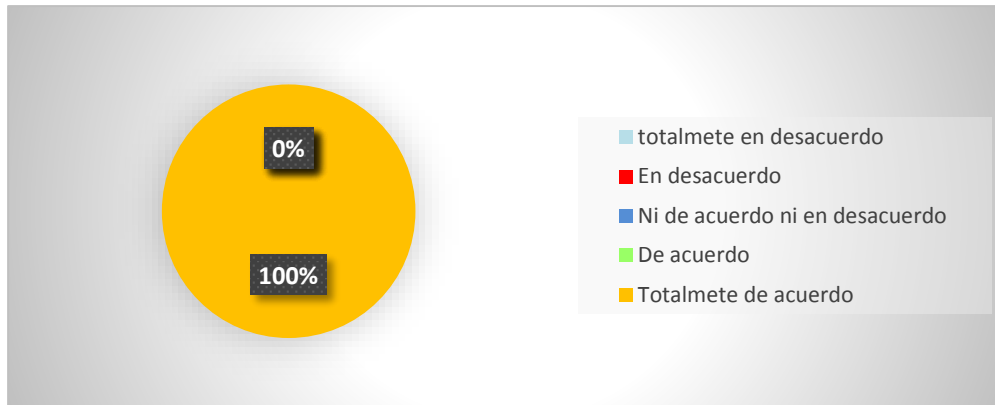
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree usted que aplicando un seminario en temas específicos se hará mejor desempeño?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

ANEXO N°2. ANALISIS DE RESULTADO DE LA ENCUESTA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

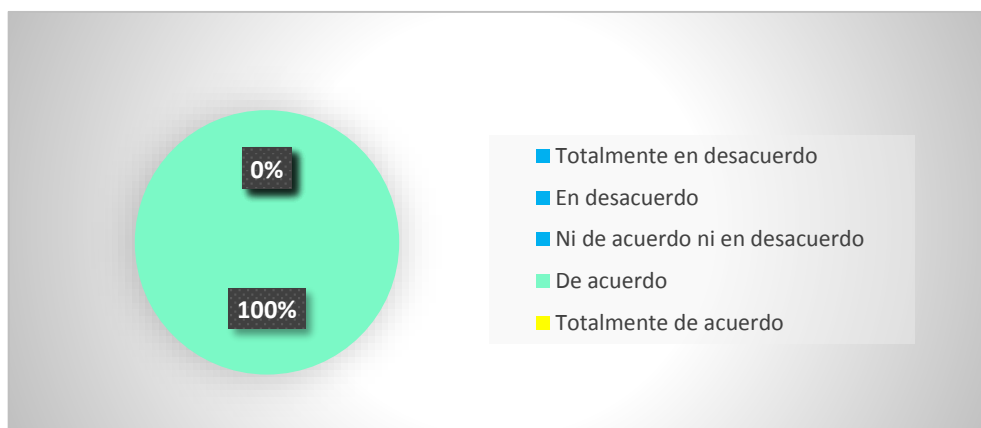
1. ¿Usted cree que es importante el departamento de talento humano en las instituciones?



Análisis e Interpretación

Como podemos ver en la primera gráfica los resultados que indica en la pregunta ¿Usted cree que es importante el departamento de talento humano en las instituciones? El 100% está totalmente de acuerdo el cual nos indica que no hay ningún problema en el departamento de talento humano.

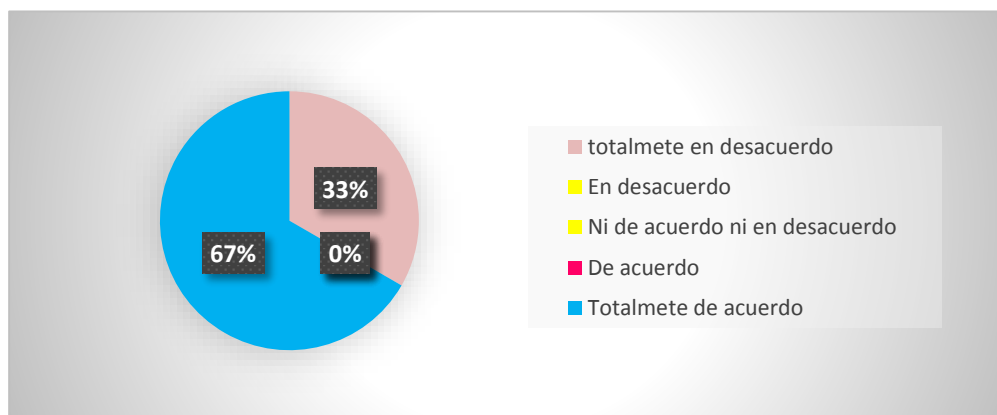
2. ¿Cree usted que la función de la Administración de Recursos Humanos es importante para la institución?



Análisis e Interpretación

Como podemos ver en la primera gráfica los resultados que indica la primera variable en la pregunta ¿Cree usted que la función de la Administración de Recursos Humanos es importante para la institución? el 67% está en desacuerdo en que no es importante la función de la administración de recursos humanos, el cual el 33% indica que está de acuerdo que la función de la administración de recursos humanos es importante para el buen funcionamiento de la actividades y el desarrollo de sus habilidades, para que la institución no tengan ninguna dificultad en el momento de alcanzar los objetivos y cumplir las meta que desea obtener, porque si no fuera importante las funciones de la Administración de Recursos Humanos entonces hoy en día no se planteara las funciones que realiza cada institución para mejorar el conocimiento y el desempeño laboral de cada empleado.

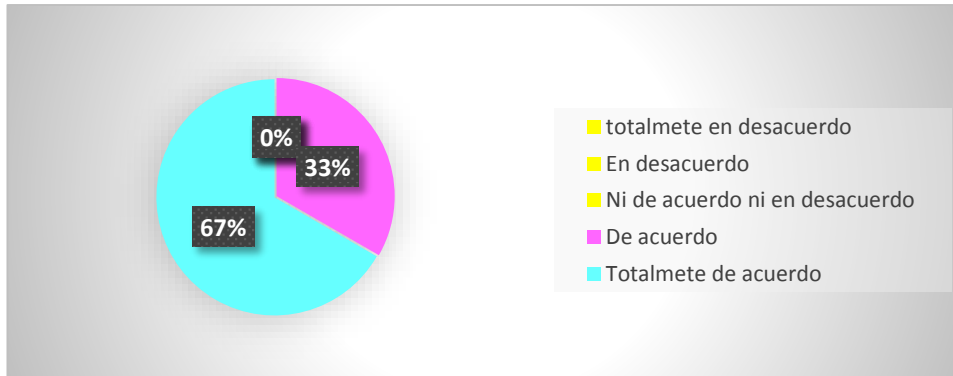
3. ¿Piensa usted que realizar capacitaciones y evaluar a las personas que realizan su labor fortalece el nivel de conocimiento?



Análisis e Interpretación

Como vemos en esta grafica en la pregunta ¿Piensa usted que realizar capacitaciones y evaluar a las personas que realizan su labor fortalece el nivel de conocimiento? El 67% está totalmente de acuerdo en que si se debe aplicar las técnicas para el mejoramiento de la institución y de los empleados.

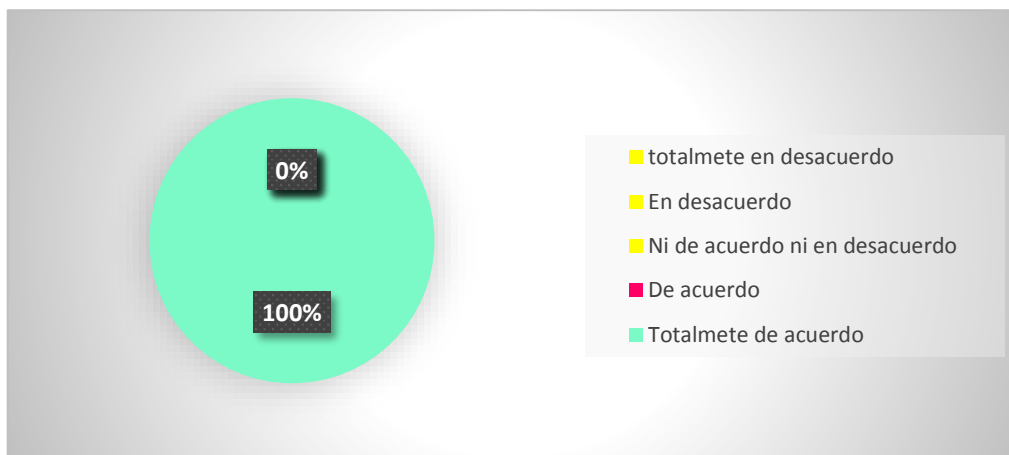
4. ¿Usted cree que el Departamento de Recursos Humanos debe controlar, dirigir, seleccionar, reclutar capacitar y evaluar a las personas que realiza su labor en la institución?



Análisis e Interpretación

En este grafico nos indica en la pregunta ¿Usted cree que el Departamento de Recursos Humanos debe controlar, dirigir, seleccionar, reclutar capacitar y evaluar a las personas que realiza su labor en la institución? Que el 67% está totalmente de acuerdo y el 33% también está de acuerdo esto significa que la administración de recursos humanos está funcionando bien sus actividades

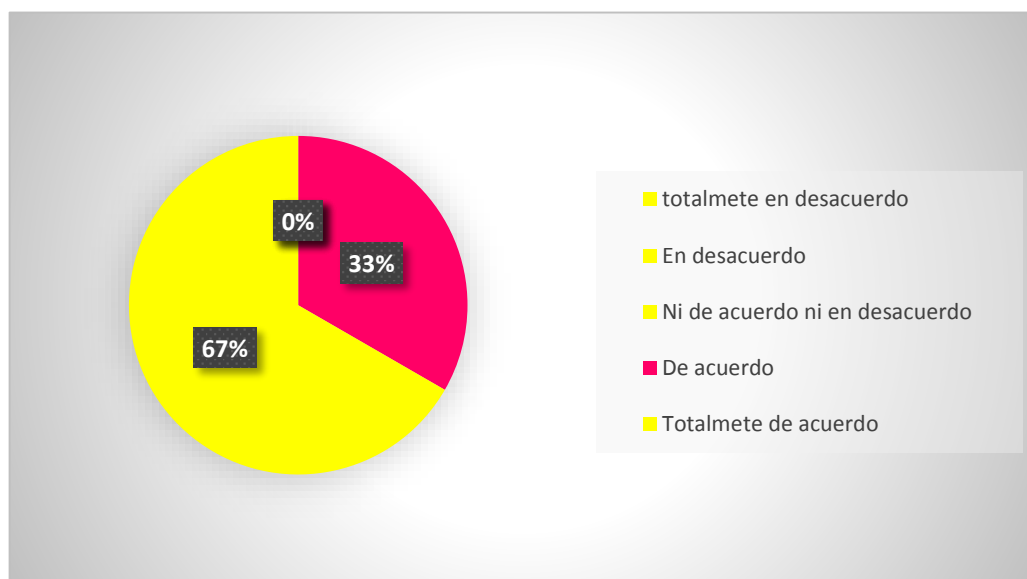
5. ¿Cree usted que el personal de recursos humanos brinda un servicio de calidad hacia sus trabajadores?



Análisis e Interpretación

En esta grafica los funcionarios del área de talento humano nos indica en la pregunta ¿Cree usted que el personal de recursos humanos brinda un servicio de calidad hacia sus trabajadores? que están funcionando el 100% el cual da como resultado que los funcionarios si están ejecutando las normas y reglas de la institución.

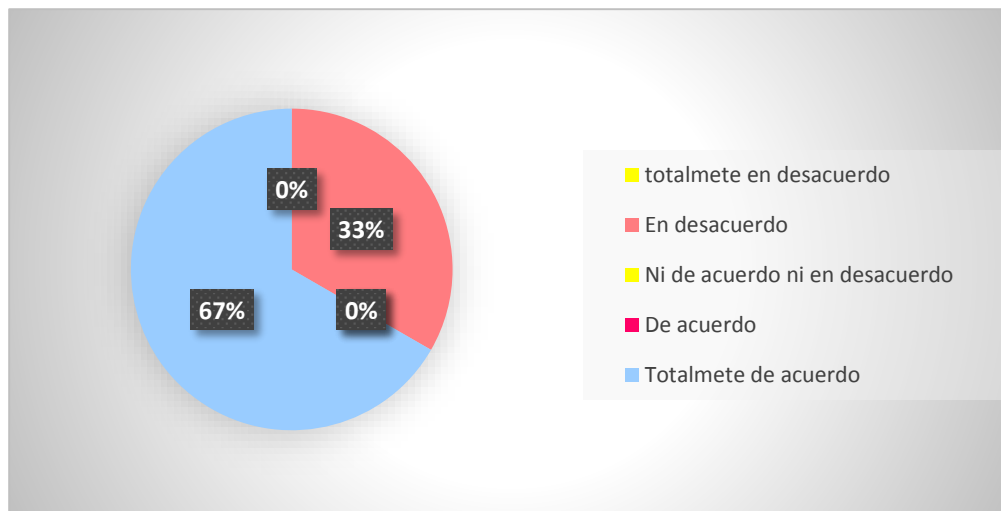
6. ¿Usted cree que la institución debe tener una estructura organizada para su desarrollo de actividades diaria?



Análisis e Interpretación

En esta grafica nos indica en a pregunta ¿Usted cree que la institución debe tener una estructura organizada para su desarrollo de actividades diaria? Que los funcionarios están de acurdo que el área o la institución tiene que estar organizada para ejecutar sus funciones.

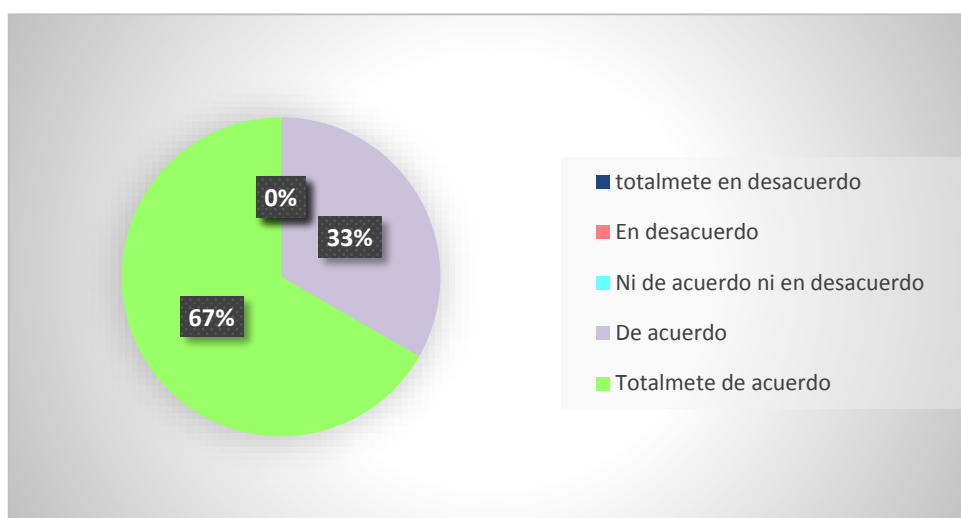
7. ¿Cree usted que el área de talento humano ayuda a resolver conflicto?



Análisis e Interpretación

La grafica nos indica que en la pregunta ¿Cree usted que el área de talento humano ayuda a resolver conflicto? El 67% está totalmete de acuerdo y el 33% esto nos indica que los funcionarios tienen problema en el momento de realizar sus actividades diarias.

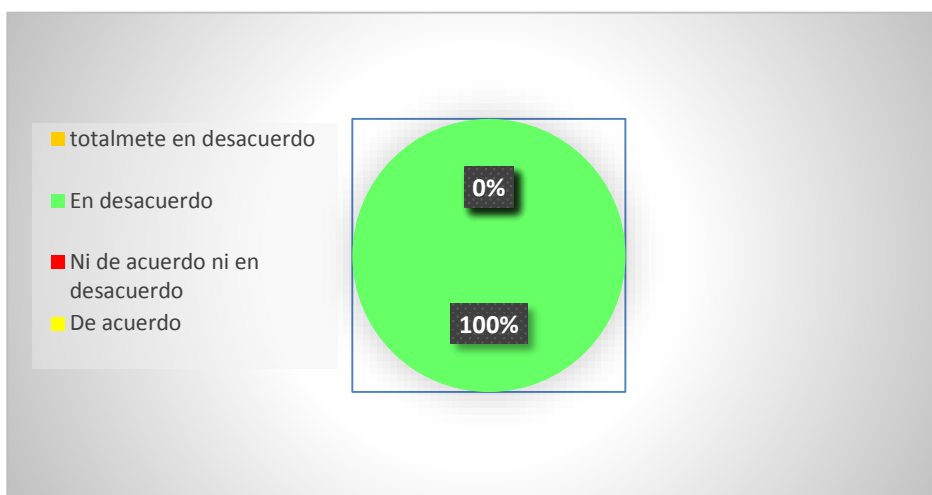
8. ¿Cree usted que es importante el desarrollo Organizacional en la institución para su desempeño diario?



Análisis e Interpretación

En esta grafica nos indica en la pregunta ¿Cree usted que es importante el desarrollo Organizacional en la institución para su desempeño diario? El 67% está totalmente de acuerdo y el 33% está de acuerdo esto nos indica que el departamento de recursos humanos se ejecuta las estrategia y planificaciones en todas las actividades ordenadamente.

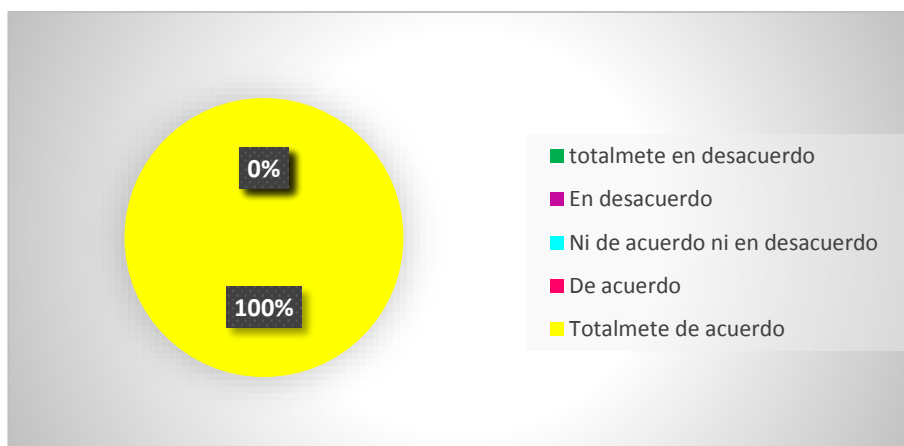
9. ¿Cree usted que la función de la Administración de Recursos Humanos es importante para la institución?



Análisis e Interpretación

Bueno aquí como podemos ver en la segunda gráfica los resultados que indica la segunda variable en la pregunta ¿Cree usted que tiene buena comunicación con el personal que labora con usted? el 100% está en desacuerdo en que no se aplica la buena comunicación en el área de recursos humanos, esto nos indica que los funcionarios no tienen buena comunicación en su lugar de trabajo al momento de realizar sus funciones no se sienten satisfecho y no pueden desempeñarse grupalmente, es decir; no existe un buen líder para que los guíe y los mantengan unidos al desarrollar sus actividades para que la institución no tengan ningún problema o dificultad en su función y en las estrategia planificada.

10. ¿Cree usted que aplicando un seminario en temas específicos se hará mejor desempeño?



Análisis e Interpretación

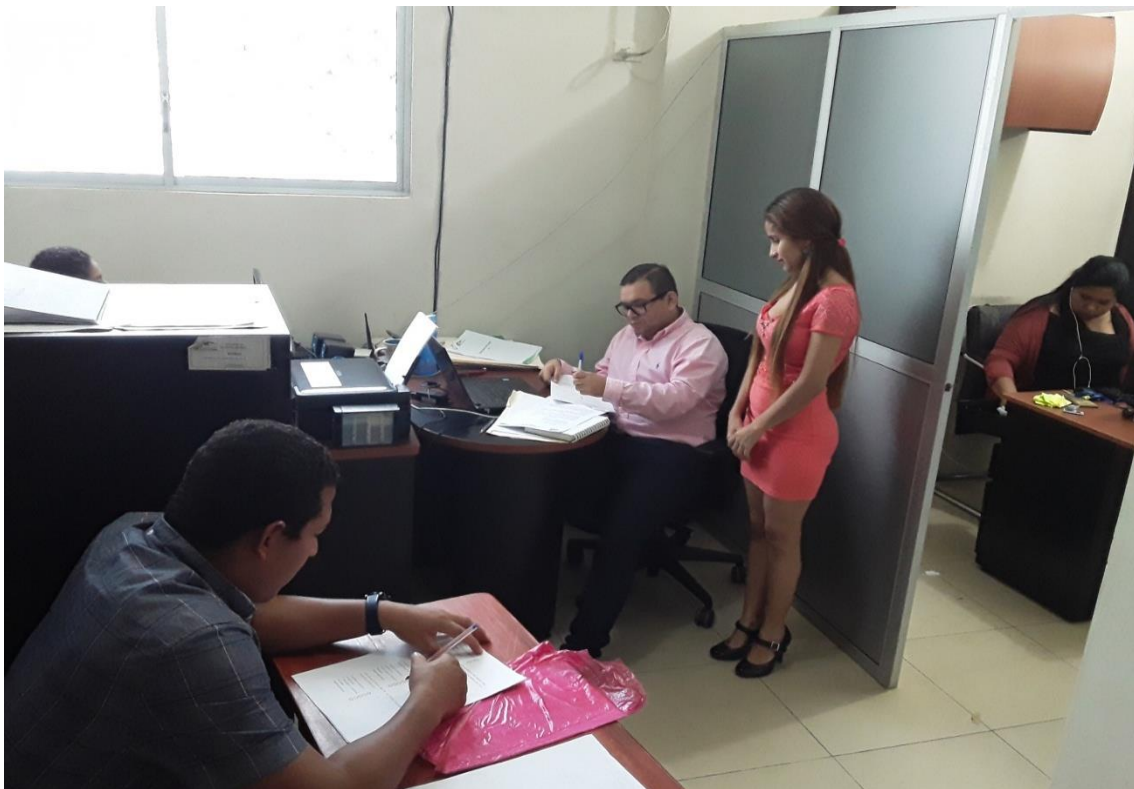
Como vemos en la última grafica los resultados de la pregunta ¿Cree usted que aplicando un seminario en temas específicos se hará mejor desempeño? Están totalmente de acuerdo en que se realice los seminarios para el desarrollo de sus funciones.

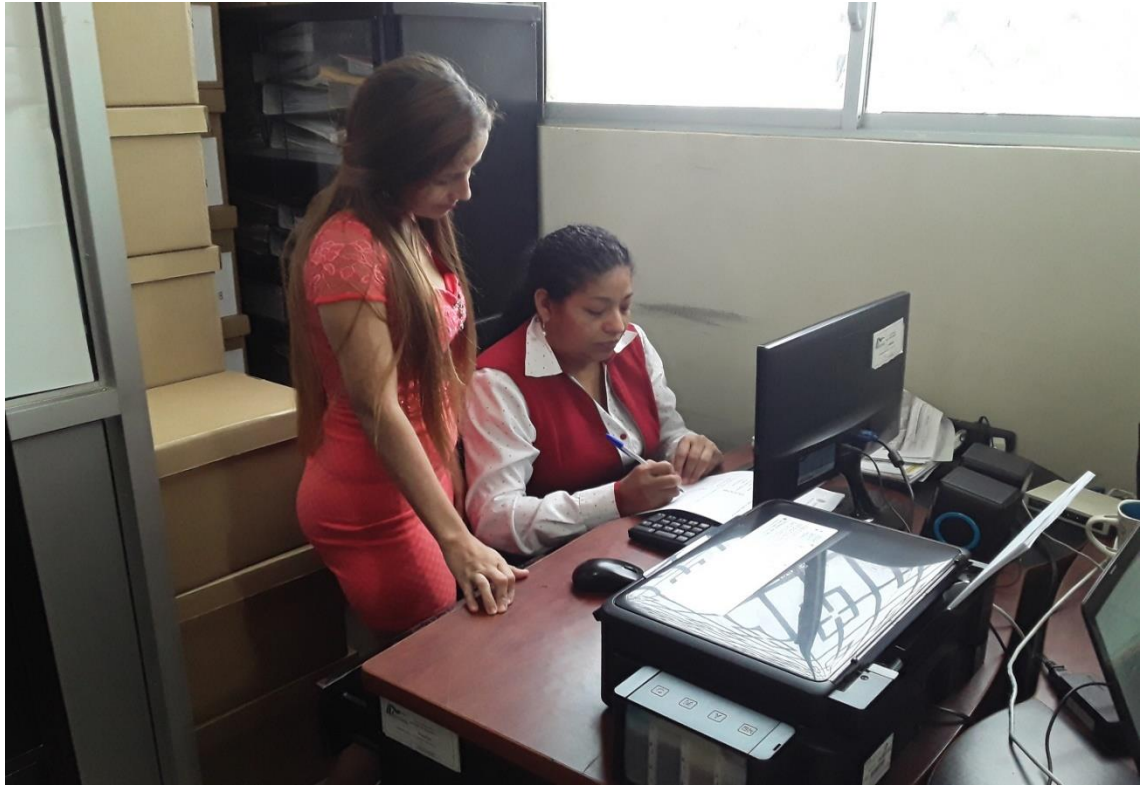
ANEXO N°3.

Revisando el desarrollo del Estudio de Caso con el Docente Tutor

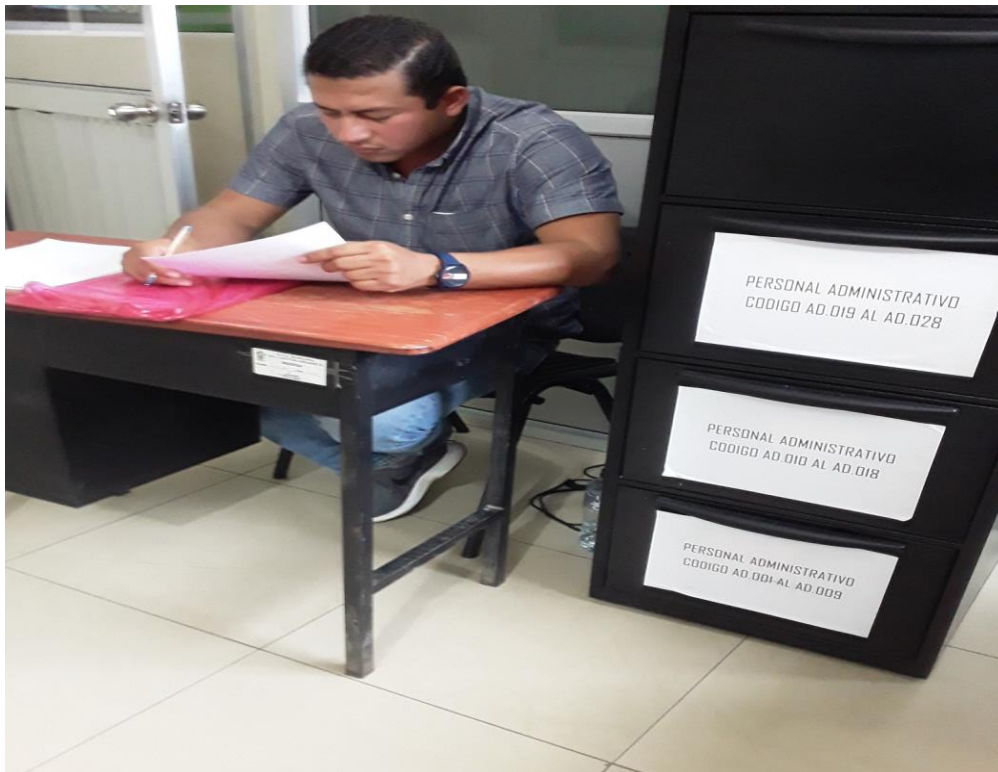


Realizando la encuesta en el departamento de recursos humanos con el Jefe





Realizando la encuesta en el departamento de recursos humanos con Secretaria



Realizando la encuesta en el departamento de recursos humanos con el Asistente