



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2019 – MARZO 2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**La Cultura Organizacional en el Departamento de Jefatura del Uso de Espacio y Vía Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo**

**EGRESADA:**

**Juleisi Michelle Minga Montece**

**TUTOR:**

**ING. COM. Fernandez Bayas Teófilo Roberto**

**AÑO 2019 - 2020**

## **RESUMEN**

El estudio de caso se lo realizó para describir la cultura organizacional que practican los miembros del Departamento de Jefatura del Uso de Espacio y Vía Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo, debido a que se prestan muchos inconvenientes en su ambiente laboral y en la atención con sus usuarios, por cuanto a través del mismo se pretende despejar la duda de saber, si se ejerce una buena cultura organizacional o no, así mismo se muestra elementos cotidianos sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando que la cultura y el clima organizacional son factores determinantes en la eficacia administrativa. Teniendo en consideración que este departamento atiende de manera directa a sus clientes, por lo que es esencial que tengan una buena relación interpersonal, con el fin de que no se afecte el rendimiento laboral y el servicio de atención al público.

### **Palabras claves**

Cultura organizacional, usuarios, clima organizacional, eficacia administrativa, rendimiento laboral.

## INTRODUCCIÓN

El departamento de jefatura del uso de espacio y vía pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo, se encarga de elaborar certificados de permiso de uso de vía pública que solicita la sociedad y emite informes de control respecto de la utilización de muelles, muros, mercados, bahías, solares vacíos, control de materiales de construcción, cooperativas de transporte, vallas publicitarias, kioscos para ventas de comida, trabajos locativos en vía pública, está ubicado en las calles General Barahona y 27 de Mayo. Los miembros que laboran en el departamento son: tres inspectores, una secretaria y un jefe departamental.

La cultura organizacional refleja los valores éticos y morales de las personas, que se muestra a través de su comportamiento y en el desarrollo de las actividades de la empresa, las aptitudes que presentan las personas, orientarán la existencia de que, si se tiene una cultura fuerte o débil. Por lo tanto, este estudio se realizó bajo la metodología de la investigación descriptiva que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades y personas. La sublínea de investigación aplicada fue el modelo de gestión administrativa, en donde se toma en cuenta todos los aspectos que intervienen en las organizaciones y este caso la cultura forma parte de las actividades del personal de una entidad.

Los resultados obtenidos se realizaron mediante una encuesta aplicada a los miembros de la oficina, seguido de la entrevista focalizada a la secretaria del departamento del uso y espacio de vía pública. Estos resultados se presentan ordenados y analizados detalladamente, para una buena comprensión. Es importante resaltar que los empleados respondieron sin

dificultad alguna, se utilizó una guía de preguntas filtros, para el análisis de los criterios de la cultura organizacional, obteniendo información valiosa y precisa para el estudio del caso.

Al contemplar los resultados se concluyó que, no todos los miembros del departamento están comprometidos con brindar un buen servicio a la sociedad, esto se debe a que el comportamiento de algunos de los empleados no es el adecuado, reflejando su falta de valores y responsabilidad en su trabajo. Además, se muestra que los hábitos de los miembros del departamento si afectan el trabajo que se realiza, por ejemplo; debido a la usencia de sus integrantes no se tiene la documentación firmada a tiempo, la falta de responsabilidad retrasa la atención a los usuarios, la impuntualidad de los demás empleados no agiliza el trabajo que se debe realizar y la carencia de guía no genera un buen control en la oficina.

## DESARROLLO

El departamento de jefatura del uso de espacio y vía pública, es una sección administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo, ubicado en las calles General Barahona y 27 de Mayo, se encarga de formular informes de control de acuerdo a la normativa de uso emitida por la dirección de planificación y gestión del territorio, respecto de la utilización de muelles, muros, mercados, bahías, solares vacíos, control de materiales de construcción, cooperativas de transporte, vallas publicitarias, kioscos para ventas de comida, trabajos locativos en vía pública y elabora certificados de permiso de uso de vía pública que solicita la sociedad. En este departamento laboran tres inspectores, una secretaria y un jefe departamental.

En el presente caso de estudio se trata de conocer la cultura organizacional que practican los miembros del departamento de espacio y vía pública de la Municipalidad de Babahoyo, teniendo en cuenta que la cultura organizacional es uno de los pilares fundamentales dentro de una empresa, ya que refleja el comportamiento del personal que laboran en las entidades, potenciando aspectos que mejoran la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación. Según La Constitución de la República del Ecuador (2017) manifiesta que una de las funciones primordiales de esta institución es “Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón”.

Se trata de describir los elementos negativos que afectan el clima laboral y el desempeño en el área de trabajo, en este caso el protagonista es el jefe departamental, que debe cumplir con las buenas prácticas de los valores éticos en conjunto con sus empleados, ya que al no

desempeñarse de manera correcta en sus labores en el tiempo previamente determinado pueden ocasionar problemas en el departamento.

El planteamiento realizado anteriormente pone de manifiesto la importancia del presente estudio por cuanto a través del mismo se pretende despejar interrogantes, si se ejerce una buena cultura organizacional o no, así mismo se muestra elementos cotidianos sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando que la cultura y el clima organizacional son factores determinantes en la eficacia administrativa, tomando en cuenta además que, el comportamiento del grupo está establecido por la percepción que tenga éste de la organización y de su “líder”, por lo que, la cultura deberá ser desarrollada de una manera que apoye las relaciones entre los miembros de la empresa y que mejore el clima laboral.

El objetivo general que se ha planteado para este caso de estudio es; Describir la cultura organizacional que practican los miembros del departamento de jefatura del uso de espacio y vía pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo. Este punto es fundamental como guía del estudio realizado y trata de que en base a las herramientas de investigación y análisis se logre cumplir con el objetivo que se ha establecido.

La ausencia del jefe de área en su jornada de trabajo, puede afectar el desarrollo de las actividades tanto propias como de sus subordinados. Además, tiene un efecto negativo en el trabajo en equipo, que debería prevalecer en la organización, siendo un motor fundamental en el desarrollo de las actividades y la buena atención a sus usuarios; Observando en este caso que el jefe no tiene la debida responsabilidad y compromiso con los objetivos de la

organización ; Según La LOSEP (2010) en el Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos manifiesta que se debe “Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley” (p.14).

Esto ocasiona dificultades en el departamento que ofrece atención directa a los usuarios, la ausencia del jefe afecte al servicio, debido a que al momento de solicitar un permiso de vía pública se necesita la firma del jefe o incluso se presentan caso especiales, en donde los clientes necesitan hablar directamente con él, para explicarle detalladamente la situación y en muchas situaciones está ausente, por lo que los usuarios manifiestan su descontento a la persona encargada e incluso las personas son groseras, en ocasiones han llegado a atentar contra las oficinas -arrogando objetos peligrosos en las puertas de acceso-, provocando un ambiente laboral poco agradable.

La falta de conocimiento por parte de los empleados en situaciones de ausencia del jefe del departamento es otro problema que se presenta en las empresas; Muchas veces la poca experiencia que tienen los empleados, ocasiona que el problema de abandono de la oficina por parte del jefe, sea más grave, debido a que, no pueden brindar la información que desean escuchar las personas que acuden a las oficinas, manifestando que el encargado no está, mostrando su incapacidad para manejar situaciones complejas, a su vez empeorando el descontento de los mismos.

Esto señala que el encargado de brindar asesoría y apoyo a sus colaboradores es el jefe departamental. La organización depende de lo bien que los empleados se desempeñan y de cómo los usuarios se refieren a ellos. La falta de formación de los empleados significa problemas para cualquier empresa porque afecta de manera desfavorable interna y

externamente, aunque en esta situación se evidencia una gran carencia de liderazgo, siendo una causa de su falta de conocimiento y la ausencia de capacitaciones de manera periódica; Según Parra & Rodríguez (2016) define la capacitación como:

Es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores, a diferencia del entrenamiento que se imparte en conceptos específicos, herramientas y técnicas para las personas dentro de la organización, y así mejorar y medir actuación de procesos a lo largo de la empresa. (p.134)

El cumplimiento de todas las solicitudes de los usuarios es importante, en el momento que no está el jefe en la oficina, suelen estar sus colaboradores, pero no son atendidos de manera correcta. En ciertos casos los empleados no saben qué hacer y el usuario se molesta. Además, la única persona para firmas las tasas y los certificados de permisos públicos es el jefe del departamento, no sus subordinados. Según La LOSEP (2010) en el Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos señala que se debe “Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades” (p.14).

La mala práctica de los valores (la responsabilidad) es uno de los otros problemas que afecta el trabajo en el departamento de uso de espacio y vía pública, el jefe del departamento es el responsable de las actividades desarrolladas en el trabajo, por ende, si ocurren sucesos que afecta el desempeño de los empleados y la atención que se brinda a la sociedad, será por la falta de compromiso, la carencia de responsabilidad y la falta de cultura que es propia de cada persona; Según Tirado, Gálvez & Mozo (2017) define la responsabilidad social

corporativa como “un conjunto de prácticas corporativas que se implementan de manera voluntaria y cuya utilización en una organización responde a un planteamiento ético y, por tanto, no aspira a extraer de esa utilización un provecho inmediato” (p. 136).

Por otra parte, en el momento que el jefe no cumple con sus labores, no puede exigir que sus subordinados sean cumplidos al instante de ejecutar sus acciones laborales, siendo un mal ejemplo que desfavorece el rendimiento de la empresa y replicando el mal comportamiento a sus empleados, considerando que suceden situaciones que perjudican el labor que desarrolla los miembros del departamento, se puede observar que no manejan una buena cultura que, debería ser ejercida como si se tratase de su núcleo familiar; Según Enrique Mendoza & Yohana Mendoza (2016) en su libro *Tres claves de éxito de la familia empresaria* define que la cultura familiar “Como la forma de actuar de un grupo humano que está compuesta por prácticas, costumbres, valores, normas, mitos y ritos que se van definiendo a través de su historia y que son transmitidos de generación en generación” (p. 25).

Es importante señalar que el deber del jefe y el de la secretaria es de permanecer en la oficina, ya que el trabajo de recorrer las calles es responsabilidad de los supervisores, Esta falta de cumplimiento con sus labores afecta al servicio que ofrecen a los usuarios y le genera situaciones incómodas a la persona que se encuentra en la oficina carente de la información necesaria; Según Arniz & López-Cotelo (2015) define la responsabilidad como “Es la actitud requerida para solventar una respuesta en este terreno intercultural y porqué la responsabilidad tiene un lugar tan determinante en la Ética de la Empresa”.

La falta de liderazgo por parte del jefe departamental es uno de los problemas que se presenta en la oficina, se puede reflejar que, a carencia de responsabilidad, de compromiso, de

la práctica de la cultura y el trabajo en equipo, no se puede denominar al encargado como un buen líder, las situaciones que se presentan en el lugar de trabajo, no son atendidas en el momento oportuno por parte del jefe.

Además, los efectivos líderes dan ejemplo con sus propias acciones, aportando al equipo inspiración basándose en su propio método de trabajo y en su forma de tomar sus responsabilidades, encabeza a sus empleados para conseguir entre todos los mismos objetivos que se han fijado previamente; Según Cardozo (2015) afirmar que liderar es “Consiste en un proceso de influencia sobre las personas y grupos para que se encaminen en el logro de las metas colectivas” (p. 138).

En este caso el jefe está siendo un mal líder, provocando un impacto negativo en los empleados, debido a la falta de comunicación por parte del “líder” y sus subordinados, ya que se ausenta y nadie sabe si regresará o no, e incluso hay ocasiones en que se retira de la oficina en la mañana y retorna al día siguiente, pero la secretaria no tiene conocimiento que él no va a regresar, por lo que, los usuarios acuden varias veces del día a retirar su certificado de permiso de vía pública, pero el jefe como nunca llegó ese día no se les atiende como debería; Según Adame (2017) señala que “los líderes de empresa tienen que afrontar problemas prácticos, tienen poco tiempo para reflexionar y reaccionar, y necesitan de tiempo y flexibilidad para adquirir experiencia” (p. 4).

También uno de los problemas es la falta de cumplimiento con las labores que le corresponde a cada miembro del departamento; Según Mendoza & Goya (2017) señalan “Cada trabajador conocerá detalladamente las tareas o conjuntos de tareas que debe realizar dentro de los roles establecidos”. En el momento en que el jefe no se encuentra en su lugar de

trabajo perjudica la atención a los usuarios, ya que la documentación solicitada no está en el tiempo establecido, afectando no sólo las labores que debe cumplir él, sino que también afecta las actividades de sus subordinados. Además, los empleados critican el comportamiento del jefe e incluso el trabajo que desempeña, calificándolo como una persona que le falta mucho conocimiento y ética laboral.

La falta de práctica de la cultura por parte de los miembros del departamento de uso de espacio y vía pública, son unos de los problemas que afecta el desempeño laboral; Según López (2016) afirma que: “la cultura es como un sistema de reglas internalizado que guía el comportamiento de los individuos”(p. 40). Los valores y costumbres que refleja el jefe deben ser apropiados, caso contrario ocasionaría el rechazo de su forma de actuar por parte de su grupo de trabajo.

Por lo tanto, la cultura de una persona refleja los valores éticos y morales que lo plasma en su comportamiento y en este caso en las actividades de la empresa, las aptitudes que presentan las personas, orientarán la existencia de que, si se tiene una cultura fuerte o débil, si los miembros de la organización no tienen un comportamiento adecuado se reflejara una mala imagen de la misma.; Según Mónica Llanos (2016) define la cultura organizacional en el libro de la cultura organizacional: eje de acción de la gestión humana como “La personalidad e identidad propia de cada grupo y de cada organización, la cual permite diferenciarse entre sí”(p. 13-14).

En el departamento no se practica la cultura organizacional, debido al comportamiento que presentan algunos de sus miembros. Esto suele ser ocasionado debido a la ausencia del jefe en las horas de trabajo, la falta de responsabilidad al momento de ejecutar sus actividades

laborales y el comportamiento inadecuado que muestra a sus empleados, siendo un pésimo modelo a seguir; afectando la toma de decisiones que se debe tomar en la entidad; la imagen que se presentan hacia los demás, por lo que, los trabajadores no tendrán prioridades y metas que favorezcan a la empresa, si no se tiene una buena cultura organizacional.

En la mayoría de las organizaciones no se tiene un adecuado clima organizacional, debido a la impuntualidad por parte del jefe en el trabajo, ocasionando que los usuarios generen ofensas hacia los empleados, esto se da, por la falta de cumplimiento con la documentación requerida, afectando principalmente la motivación y el ambiente laboral de los subordinados, ya que, no se sienten cómodos e incluso tienen miedo a que vayan a ser ofendidos o agredidos por un cliente que se muestre insatisfecho, todo esto provoca que los empleados tenga una conducta negativa en situaciones especiales, al no querer dar argumento sobre sus actos y perjudicando su desenvolvimiento.

En este caso se mantiene un clima laboral negativo, ocasionando que los miembros del departamento no estén satisfechos con el comportamiento del jefe y generando que su rendimiento descienda y los conflictos aumenten, ya que una persona para que se desempeñe de la mejor manera tiene que estar contenta consigo misma y con el entorno que lo rodea; Según (Robbins & Judge (2013) afirma que “es probable que los trabajadores felices sean más productivos” (p. 84). Un punto clave es que al momento que el jefe se retira de la oficina no le avisa a la secretaria si regresara o no, teniendo que llamarlo por el móvil para preguntarle si retornara a la oficina, pero en ocasiones no le contesta, la incomodidad de la secretaria de no saber nada de los asuntos del jefe en las horas de trabajo y no poder dar la información verídica, se puede tornar un poco monótona y molesta.

Uno de los problemas que afecta el departamento es la carencia de valores éticos, en la actualidad las organizaciones con mayor éxito tienen una fuerte cultura organizacional, debido a la correcta práctica de su ética y valores, esto estimula mucho el ambiente laboral y genera que las personas trabajen de manera eficaz; Según Santandreu (2011) afirma que, “los valores son las convicciones que sostienen el estilo de dirigir la organización, su relación con los empleados y demás partícipes y, por encima de todo, su grado de ética” (p. 5); mostrando que una entidad que practica buenos valores se encamina al éxito.

La carencia de valores no solo forma parte del comportamiento del jefe, sino que también es imitado por los subordinados, que sin un control adecuado, hacen lo que ellos quieren, sin miedo a que sean sancionados, justificándose de que el líder no es un buen ejemplo en la organización y que si la persona al mando no cumple con las actividades que debería realizar, porque ellos tendrían que algo que no se le exige, pero cabe señalar que no todos tiene este pensamiento, mostrando que ellos no tiene una buena dirección que cumpla con lo que se desea realizar para el bien de la entidad; Según Tirado, Gálvez & Mozo (2017) en su libro Las organizaciones en el siglo XXI, define la ética como “Código de principios morales y valores que gobierna el comportamiento de una persona o grupo en relación con lo que se considera correcto y erróneo” (p. 3).

Desde el punto de vista de los empleados del departamento, se pudo observar que el jefe no reconoce la importancia de incorporar prácticas éticas en su gestión, limitándose a tomar las mejores decisiones y evitando la mejora continua del departamento. Este tipo de comportamiento arrastra a que los subordinados tengan una conducta similar a su jefe y ocasiona que también incumplan con sus horas laborales, ya que, si no está el que dirige la

oficina, los empleados también tienden abandonar sus puestos, evadiendo sus responsabilidades a falta de control. Es evidente que el problema fundamental es el comportamiento del jefe al mando, arrastrando que una mala cultura organizacional se desarrolle en su departamento.

El análisis de resultados contiene la información encontrada durante el proceso de investigación. Esta información fue analizada de manera tal que guiaran hacia la consecución del objetivo planteado. En principio se exponen los resultados obtenidos de encuesta aplicada a los miembros de la oficina, seguido de la entrevista focalizada a la secretaria del departamento del uso y espacio de vía pública. Estos resultados se presentan ordenados y analizados detalladamente, para una buena comprensión, teniendo en cuenta una escala de 5 niveles entre ellas: siempre, frecuentemente, a veces, rara vez y nunca, que permitirán medir las respuestas obtenidas.

En este apartado se presentan y exponen el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, luego de aplicar el cuestionario a 5 empleados del departamento del uso y espacio de vía pública, para describir la cultura organizacional. El análisis de los datos estadísticos se realizó en forma global de acuerdo a la mayor frecuencia de respuesta y siendo indispensable para el sustento de la investigación. Es importante resaltar que los empleados respondieron sin dificultad alguna, lo que suministró información valiosa y precisa para el estudio del caso. Al utilizar como guía las preguntas filtros, mencionadas anteriormente, para el análisis de los criterios de la cultura organizacional, resultó lo siguiente:

Al aplicar la encuesta a los trabajadores, se observa que el 60% de los empleados consideran que a veces se pone en práctica los valores éticos y morales en la organización, el

20 % cree que se práctica frecuentemente y el restante 20% señala que se ejerce los valores rara vez. Esto muestra que, en la empresa no siempre se desarrollan las actividades en base a la buena práctica de los valores, ya que los miembros del departamento en muchas ocasiones no siguen las normas, leyes y estatutos que exigen en la entidad. Además, al observar que algunos empleados manifiestan que rara vez se refleja la buena conducta en el puesto de trabajo, puede ser un indicador preocupante, ya que impide el desarrollo eficaz de las actividades realizadas y crea un mal ambiente laboral, afirmando que el análisis de esta pregunta apoya el objetivo que se planteó.

Teniendo en cuenta la encuesta desarrollada, el 60% de los empleados afirman que rara vez existe un buen ambiente de trabajo en el departamento de uso de espacio y vía pública, el 20% considera que frecuentemente y el otro 20% señalan que a veces. Dando como resultado que la mayoría de los trabajadores consideran que el ambiente de trabajo no es el adecuado para realizar sus labores, esto se da por la falta de compromiso de parte del jefe del departamento, ya que al momento de situaciones especiales que un usuario desea que se le conceda un permiso, el jefe no atiende de manera inmediata los problemas que se presentan en el área de trabajo, ocasionando incomodidad a los demás miembros de la oficina e incluso atrasando sus actividades por su falta de responsabilidad.

Al contemplar los resultados, el 80% de los encuestados considera que su jefe no es un buen líder y el restante 20% afirma que si se desempeña como un excelente líder. Esto muestra que, en el departamento no existe una buena guía que encamine al éxito de la organización, ya que, la persona encargada carece de disciplina modelando un comportamiento inadecuado, los empleados suelen percibir los rasgos, actitudes y la ética que

muestra el líder y al considerarla buena o mala puede ser imitada. Es por esto que el talento que no se alinea con la cultura no producirá buenos resultados.

La otra herramienta de indagación es la entrevista focalizada a la secretaria del departamento del uso y espacio de vía pública, donde se obtuvo mayor información y se puntualizó los factores que determinan el comportamiento de los empleados. La secretaria considera que no todos los miembros del departamento cumplen con su horario de trabajo y las funciones que deben realizar, explicando que, el jefe no asiste a su puesto de trabajo a cumplir con sus funciones durante todo el día y eso le afecta no solo a ella, sino que los demás trabajadores, ya que se presentan usuarios molestos porque no se les da el permiso en el tiempo que se estableció desde el principio. También ocurre con otros miembros de la oficina, debido a que los inspectores no asisten a los lugares solicitados en la fecha y hora establecida y los clientes acuden varias veces del día a buscarlos, pero la secretaria no sabe dónde están ellos.

La secretaria manifiesta que no todos los miembros de su departamento están comprometidos con brindar un buen servicio a la sociedad, esto se debe a que el comportamiento de algunos de los empleados no es el adecuado, reflejando su falta de valores y responsabilidad en su trabajo. Muchas veces dejan las actividades que deben realizar para el día siguiente, atrasando el proceso de documentación y en el caso de los inspectores pierden los talonarios del cobro de tasas, generando que no se lleve un buen registro y respaldo de la inspección. La secretaria asume que la mayoría de los empleados solo va a trabajar por el sueldo, pero no por compromiso de realizar las actividades que ayuden al desarrollo exitoso de la organización.

Por otra parte, la secretaria afirma que los hábitos de los miembros del departamento si afectan el trabajo que se realiza, por ejemplo; debido a la usencia del jefe no se tiene la documentación firmada a tiempo, la falta de responsabilidad de los inspectores que acuden a otros lugares y no a los sitios que deben supervisar retrasa la atención a los usuarios, la impuntualidad de los demás empleados no agiliza el trabajo, ya que a falta de personas no se pude dar permisos e inspeccionar las zonas designadas, otro caso que se presenta es que el jefe sale de la oficina pero no le comunica a la secretaria a donde se dirige, ni la hora de su regreso y las personas que acuden a la oficina a buscarlos no lo encuentran, le solicitan información a la secretaria, pero ella no puede comunicarse con él, esto le genera incomodidad en el trabajo puesto que, en reiteradas ocasiones tiene que mentir y muchas veces las personas no le creen y muestran su descontento hacia ella.

## CONCLUSIONES

La cultura organizacional es muy importante para cualquier organización, de esta dependerá el comportamiento que ejerzan los miembros de la entidad, ya que muestran sus valores, hábitos y costumbres al desarrollar sus actividades laborales. Además, permite que las personas se comprometan y sean responsables con las tareas que deben realizar, focalizadas al buen desarrollo y crecimiento de la organización. Cabe recalcar que, la conducta es el espejo de la cultura y el liderazgo; partiendo de esta deducción se entiende que las actitudes del personal en general son fomentadas por la cultura y el clima de trabajo.

En el departamento de jefatura del uso de espacio y vía pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo, se observa que no se practica una buena cultura organizacional, debido al comportamiento inadecuado de las personas que la integran, la ausencia del dirigente ocasiona que en situaciones especiales por falta de conocimiento y capacitación por parte de los empleados, no se resuelvan problemas que se presentan en la oficina, generando un descontento de los usuarios que en ocasiones, muestran acciones irrespetuosas hacia las personas que se encuentran en la empresa.

Por lo tanto, la cultura organizacional es débil por falta de compromiso y responsabilidad del jefe departamental, ya que no se desempeña como un buen líder que guíe, supervise y controle las actividades de sus subordinados. Los trabajadores manifestaron que no existe la cooperación entre los miembros, muestran que no tienen un nivel de ética adecuada, ya que

las actividades designadas no son desarrolladas al tiempo debido, provocando el atraso de las mismas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Adame, R. (2017). *La invención del futuro: el desafío del liderazgo*. Bubok Publishing S.L.

Arniz, G. G., & López-Cotelo, T. G. (2015). *El asesor cultural en la empresa*. Dykinson.

Capitan, A. O. (2016). *Como trabajar en equipo a traves de la competencia* . Narcea Ediciones.

Cardozo, A. P. (2015). *Puro Management*. Temas Grupo Editorial.

Díaz, E. M., & Díaz, Y. M. (2016). *Tres claves de éxito de la familia empresaria*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Ecuador, C. d. (19 de 12 de 2017). *¿Cuáles son las competencias de los gobiernos autónomos descentralizados?* Recuperado el 2019 de 12 de 24, de <https://guiaosc.org/cuales-son-las-competencias-de-los-gobiernos-autonomos-descentralizados/>

Francisco Javier Tirado Serrano, A. G. (2017). *Las organizaciones en el siglo XXI*. Editorial UOC.

Journal, M. (2015). LA AUSENCIA DEL JEFE EN LOS MOMENTOS CLAVES ES UN TEMA SENSIBLE. *Top Management*. Obtenido de <http://www.managementjournal.net/top-management/la-ausencia-del-jefe-en-los-momentos-claves-es-un-tema-sensible>

López, P. L. (2016). *Cultura organizacional: entre el individualismo y el colectivismo*. Editorial Universidad del Tolima. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsps/detail.action?docID=5350239>

LOSEP. (6 de 10 de 2010). *Deberes de las o los servidores públicos* . Recuperado el 24 de 12 de 2019, de

[http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)

Mendoza, E. P., & Goya, Z. R. (2017). LA ADMINISTRACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL. *Revista Contribuciones a la Economía*.

Obtenido de <http://eumed.net/ce/2017/3/administracion-desarrollo.html>

Mónica Llanos Encalada, M. (2016). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL: EJE DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN HUMANA*. Ecuador : Universidad ECOTEC .

Parra-Penagos, C. &.-F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas.

*Rev.investig.desarro.innov*, 6(2), 134. Obtenido de

<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>

Piñero, H. R., Pacheco, A. M., & Moreira, P. Q. (2018). Clima y Cultura Organizacional y su Relación con el cambio. *Revista Ciencias Sociales y Económicas* , 133.

Ramírez, G. E. (2004). PROCESOS DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO: Un enfoque integral para el mejoramiento de la salud en el trabajo y la productividad. *DIVISIÓN GRAN EMPRESA*, 1-14. Obtenido de

[https://www.arlsura.com/pag\\_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/inducccion.pdf](https://www.arlsura.com/pag_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/inducccion.pdf)

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON.

Obtenido de

[https://www.academia.edu/29823785/Comportamiento\\_Organizacional\\_Robbins\\_15Ed](https://www.academia.edu/29823785/Comportamiento_Organizacional_Robbins_15Ed)

Santandreu, E. (2011). VALORES DE EMPRESA. *Centre Metal·lúrgic*, 5. Obtenido de

<http://www.centrem.cat/ecomu/upfiles/circulars/QG-11.007.pdf>



**Anexos 1: Modelo de la entrevista**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FIANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**Tema: La cultura organizacional en el departamento de jefatura del uso de espacio y vía pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo**

**Objetivo del proyecto:** Conocer el comportamiento de los miembros del departamento de uso del espacio y vía pública del Municipio de Babahoyo.

**ENTREVISTA APLICADA A LA SECRETARIA**

1. ¿Considera que se está realizando la buena práctica de los valores en el departamento de uso y espacio de vía pública? ¿Por qué?
2. ¿Considera que el jefe del departamento se interesa por conocer las dificultades que se presenta en el lugar de trabajo?
3. ¿Está usted capacitado para atender situaciones en dónde no esté el jefe inmediato? ¿Qué situaciones se han presentado?
4. ¿Es efectiva la comunicación interpersonal entre los miembros del departamento de espacio y vía pública?
5. ¿Considera que su jefe se desempeña como un buen líder? ¿Por qué?
6. ¿Están los miembros de su departamento comprometidos con brindar un buen servicio a la sociedad?
7. ¿Considera que todos los miembros del departamento cumplen con su horario de trabajo y las funciones que deben realizar?

8. ¿Los hábitos por parte de los miembros del departamento, afectan el trabajo que realiza?  
¿De qué manera afecta?

**Anexo 2: Modelo de la encuesta**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FIANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**La cultura organizacional en el departamento de jefatura del uso de espacio y vía pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo**

**Objetivo del proyecto:** Conocer el comportamiento de los miembros del departamento de uso del espacio y vía pública del Municipio de Babahoyo.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS**

- 1. ¿Considera que, en el departamento se pone en práctica los valores?**

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

- 2. ¿Existe un buen ambiente de trabajo en el departamento de uso de espacio y vía pública?**

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

- 3. ¿Considera que el jefe del departamento atiende de manera inmediata los problemas que se presentan en el área de trabajo?**

Siempre

- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

**4. ¿Los miembros del departamento cumplen con las normas de comportamiento establecidos por la empresa?**

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

**5. ¿Considera que la falta de compromiso por parte de los miembros del departamento afecta la atención que se brinda a los usuarios?**

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

**6. ¿Recibe la capacitación adecuada para cumplir con las responsabilidades de su puesto?**

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

**7. ¿Considera que su jefe es un buen líder?**

SI  NO

**8. ¿Existen reuniones o eventos en el que se asegure el intercambio de información entre el jefe y los trabajadores?**

- Siempre
-

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca