



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

“VALORACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS TUNGURAHUA A TRAVÉS DEL MODELO GREAT PLACE TO WORK, PARA DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE MEJOREN LA CALIDAD DEL SERVICIO”.

CARLOS AUGUSTO SANTILLÁN TASIGCHANA

Trabajo de Titulación modalidad: Proyectos de Investigación y Desarrollo presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como requisito parcial para la obtención del grado de:

“MAGISTER EN GESTIÓN DE PROYECTOS DE DESARROLLO”

RIOBAMBA – ECUADOR

MAYO 2019

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICACIÓN:

EL TRIBUNAL DE TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, titulado “Valoración del ambiente laboral del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua a través del Modelo Great Place to Work, para diseñar estrategias que mejoren la calidad del servicio”, de responsabilidad del Sr. Carlos Augusto Santillán Tasigchana ha sido prolijamente revisado y se autoriza su presentación.

Tribunal:

Dr. Juan Vargas

PRESIDENTE

FIRMA

PhD. Wilian Enrique Pilco Mosquera

DIRECTOR

FIRMA

Mgs. Gavilánez Álvarez Oscar Danilo

MIEMBRO

FIRMA

Mgs. Ruiz Mancero Landy Elizabeth

MIEMBRO

FIRMA

Riobamba, Mayo 2019

DERECHOS INTELECTUALES

Yo Carlos Augusto Santillán Tasigchana, declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en el **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo**, y que el patrimonio intelectual generado por la misma pertenece exclusivamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

CARLOS AUGUSTO SANTILLÁN TASIGCHANA

CI: 0603448234

DEDICATORIA

A mi madre la persona más importante que puedo tener, su esfuerzo y dedicación con sus hijos nos ha llevado a cumplir todas las metas que nos proponíamos, este trabajo es dedicado para la Lic. Digna Oliva Tasigchana Moya, quien hoy en día es el pilar fundamental para mi vida.

Carlos Augusto Santillán Tasigchana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los miembros del tribunal, a mi querida Universidad Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que me dieron la oportunidad y me abrieron las puertas para poder estudiar y superarme, a mi Divino Niño “Rey de la Prosperidad”, a mi Padre y Madre quien me enseñó que lo principal en una sociedad es la familia, a tener valores correctos y ser responsable, a mi hermano y toda mi familia que siempre me apoya y está unida en las buenas y las malas.

Carlos Augusto Santillán Tasigchana

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|--------------|-----|
| RESUMEN..... | xiv |
| SUMMARY..... | xv |

ANEXO A. Cuestionario que se utilizó para valorar el Ambiente Laboral.

ANEXO B. Personal Administrativo y de Campo del MTOP-T

ANEXO C. Cuadro del Personal MTOP-T

CAPITULO I

| | | |
|--------|---|---|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1.1. | Planteamiento del Problema..... | 2 |
| 1.1.1. | <i>Situación Problemática.-</i> | 2 |
| 1.2. | Formulación del Problema. | 3 |
| 1.3. | Justificación de la Investigación. | 3 |
| 1.4. | Objetivos de la Investigación. | 4 |
| 1.4.1. | Objetivo General. | 4 |
| 1.4.2. | Objetivos Específicos..... | 4 |
| 1.5. | Hipótesis..... | 5 |
| 1.5.1. | <i>Hipótesis General</i> | 5 |
| 1.5.2. | <i>Hipótesis Especificas</i> | 5 |

CAPITULO II

| | | |
|------|----------------------------------|---|
| 2. | MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1. | Antecedentes del Problema | 6 |
| 2.2. | Antecedentes Investigativos..... | 7 |

| | | |
|---------|---|----|
| 2.3. | Base Teóricas..... | 10 |
| 2.3.1. | <i>Factor Psicosocial en el entorno laboral</i> | 10 |
| 2.3.2. | <i>Credibilidad</i> | 10 |
| 2.3.3. | <i>Respeto</i> | 12 |
| 2.3.4. | <i>Imparcialidad</i> | 14 |
| 2.3.5. | <i>Camaradería y orgullo</i> | 16 |
| 2.3.6. | <i>Valor al Trabajador</i> | 17 |
| 2.3.7. | <i>Técnica de recolección de información</i> | 19 |
| 2.3.8. | <i>Técnicas de recolección:</i> | 19 |
| 2.3.9. | <i>Validez</i> | 20 |
| 2.3.10. | <i>Pruebas Estadísticas</i> | 20 |
| 2.3.11. | <i>Correlación de Spearman</i> | 21 |
| 2.4. | Prueba de hipótesis..... | 23 |
| 2.5. | Coeficientes de correlación..... | 23 |
| 2.6. | Interpretación de resultados Escala Likert Place to Work..... | 24 |
| 2.7. | Comportamiento de la dimensión..... | 24 |
| 2.8. | Promedio de Medias..... | 25 |

CAPITULO III

| | | |
|------|--------------------------------------|----|
| 3. | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 27 |
| 3.1. | Métodos de investigación..... | 27 |
| 3.2. | Enfoque de la investigación..... | 27 |
| 3.3. | Alcance de la investigación..... | 28 |
| 3.4. | Población de estudio..... | 28 |
| 3.5. | Unidad de análisis..... | 28 |
| 3.6. | Selección de la muestra..... | 28 |
| 3.7. | Tamaño de la muestra..... | 28 |

| | | |
|--------|--|----|
| 3.8. | Técnica de Recolección de Datos Primarios y Secundarios..... | 28 |
| 3.9. | Instrumentos de Recolección de Datos Primarios y Secundarios. | 29 |
| 3.9.1. | <i>Estadísticas para Medir la Validez y Confiabilidad de un Cuestionario</i> | 29 |
| 3.10. | Instrumentos para procesar datos recopilados..... | 31 |

CAPITULO IV

| | | |
|---------|---|----|
| 4. | RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 32 |
| 4.1. | Resultados en la escala de likert place to work (credibilidad) | 32 |
| 4.1.1. | <i>Indicadores relacionados al ambiente laboral</i> | 32 |
| 4.1.2. | <i>Rango de percepción indicador de credibilidad</i> | 36 |
| 4.1.3. | <i>Indicadores relacionados al Ambiente Laboral (Respeto)</i> | 36 |
| 4.1.4. | <i>Rango de percepción indicador respeto</i> | 39 |
| 4.1.5. | <i>Indicadores relacionados al ambiente laboral (imparcialidad)</i> | 40 |
| 4.1.6. | <i>Rango de percepción indicador imparcialidad</i> | 43 |
| 4.1.7. | <i>Indicadores relacionados al ambiente laboral (Camaradería)</i> | 43 |
| 4.1.8. | <i>Rango de percepción indicador camaradería</i> | 46 |
| 4.1.9. | <i>Indicadores relacionados al ambiente laboral (orgullo)</i> | 47 |
| 4.1.10. | <i>Rango de percepción indicador orgullo</i> | 48 |
| 4.2. | Prueba de hipótesis a través del criterio estadístico de la significación | 49 |
| 4.3. | Comportamiento de la dimensión | 57 |
| 4.4. | Promedio de medias | 62 |

CAPITULO V

| | | |
|--------|--------------------|----|
| 5. | PROPUESTA | 65 |
| 5.1. | Estrategia 1..... | 66 |
| 5.1.1. | <i>Matea</i> | 66 |
| 5.2. | Estrategia 2..... | 68 |

| | | |
|--------|-----------------------------------|----|
| 5.2.1. | <i>Programas Deportivos</i> | 68 |
| 5.3. | Ejercicio 3 | 71 |
| 5.3.1. | <i>Zoom</i> | 71 |
| 5.4. | Estrategia 4..... | 73 |
| 5.4.1. | <i>Small Talk</i> | 73 |
| 5.5. | Estrategia 5..... | 75 |
| 5.5.1. | <i>Show and Tell</i> | 75 |
| 5.6. | Cronograma de Estrategias | 76 |
| | CONCLUSIONES | 77 |
| | RECOMENDACIONES | 78 |
| | BIBLIOGRAFÍA | |
| | ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1-2 Descripción de cómo se manifiesta en el entorno del trabajo,..... | |
| Dimensión Credibilidad | 12 |
| Tabla 2-2 Descripción de cómo se manifiesta en el entorno del trabajo,..... | |
| dimensión Respeto | 14 |
| Tabla 3-2 Descripción de cómo se manifiesta en el entorno del..... | |
| trabajo, dimensión Trato Justo | 15 |
| Tabla 4-2 Descripción de cómo se manifiesta en el entorno del..... | |
| trabajo, dimensión Orgullo..... | 17 |
| Tabla 5-2 Siete proposiciones de valor de la marca del empleador | 18 |
| Tabla 6-2 Valoración y rango de porcentajes..... | 25 |
| Tabla 7-2 Media de indicadores, promedio general..... | 25 |
| Tabla 8-2 Rango de porcentajes de satisfacción del cliente..... | 26 |
| Tabla 1-3 Coeficiente alfa y su respectivo significado | 30 |
| Tabla 2-3 Coeficiente de fiabilidad de Kuder Richardson y | |
| su respectiva Interpretación..... | 31 |
| Tabla 1-4 Indicadores de credibilidad. Información creíble | 32 |
| Tabla 2-4 Indicadores de credibilidad. Existe accesibilidad – Cordialidad institucional..... | 33 |
| Tabla 3-4 Indicadores de credibilidad. Existe coordinación laboral | 33 |
| Tabla 4-4 Indicadores de credibilidad. Autoridades generan confianza | 34 |
| Tabla 5-4 Indicadores de credibilidad. Se cumple visión institucional..... | 34 |
| Tabla 6-4 Indicadores de credibilidad. Se trabaja en un ambiente de confiabilidad..... | 35 |
| Tabla 7-4 Indicadores de credibilidad. Se trabaja en un ambiente de honestidad..... | 35 |
| Tabla 8-4 Resultados en la escala de likert place to work. Indicador credibilidad | 36 |
| Tabla 9-4 Indicadores de respeto. Desarrollo laboral equitativo..... | 37 |
| Tabla 10-4 Indicadores de respeto. Reconocimiento laboral equitativo en el personal | 37 |

| | |
|---|----|
| Tabla 11-4 Indicadores de respeto. Participación incluyente..... | 38 |
| Tabla 12-4 Indicadores de respeto. entorno de trabajo apropiado | 38 |
| Tabla 13-4 Indicadores de respeto. Respeto a la vida personal..... | 39 |
| Tabla 14-4 Resultados en la Escala de Likert Place to Work. Indicador respeto..... | 39 |
| Tabla 15-4 Indicadores de imparcialidad. Equidad en la remuneración | 40 |
| Tabla 16-4 Indicadores de imparcialidad. Equidad en el trato personal | 41 |
| Tabla 17-4 Indicadores de imparcialidad. Equidad al emplear y promocionar..... | 41 |
| Tabla 18-4 Indicadores de imparcialidad. Justicia en el trato a las personas | 42 |
| Tabla 19-4 Indicadores de imparcialidad. Capacidad de apelación – Reclamo justo | 42 |
| Tabla 20-4 Resultados en la Escala de Likert Place to Work. Indicador imparcialidad | 43 |
| Tabla 21-4 Indicadores de camaradería. Existe fraternidad en mi trabajo | 44 |
| Tabla 22-4 Indicadores de camaradería. Lugar de trabajo acogedor | 44 |
| Tabla 23-4 Indicadores de camaradería. Hospitalidad – Amabilidad de los funcionarios..... | 45 |
| Tabla 24-4 Indicadores de camaradería. Se trabaja con sentido de equipo..... | 45 |
| Tabla 25-4 Resultados en la escala de likert place to work. Indicador camaradería..... | 46 |
| Tabla 26-4 Indicadores de orgullo. Siento orgullo de mi trabajo..... | 47 |
| Tabla 27-4 Indicadores de orgullo. Siento orgullo de mi equipo de trabajo | 47 |
| Tabla 28-4 Indicadores de orgullo. Siento orgullo de mi institución..... | 48 |
| Tabla 29-4 Resultados en la escala de Likert Place to Work. Indicador orgullo | 48 |
| Tabla 30-4 Correlación entre la variable credibilidad y el sentir del funcionario..... | 49 |
| Tabla 31-4 Prueba de Hipótesis de Credibilidad y el Sentir del Funcionario | 50 |
| Tabla 32-4 Correlación entre la variable respeto y el sentir del funcionario | 51 |
| Tabla 33-4 Prueba de hipótesis de respeto y el sentir del funcionario | 52 |
| Tabla 34-4 Correlación entre la variable Imparcialidad y el Sentir del Funcionario | 53 |
| Tabla 35-4 Prueba de hipótesis de imparcialidad y el sentir del funcionario..... | 54 |
| Tabla 36-4 Correlación entre la variable camaradería y el sentir del funcionario | 55 |

| | |
|--|----|
| Tabla 37-4 Prueba de hipótesis de camaradería y el sentir del funcionario | 56 |
| Tabla 38-4 Comportamiento de la dimensión credibilidad | 57 |
| Tabla 39-4 Comportamiento de la dimensión respeto | 58 |
| Tabla 40-4 Comportamiento de la dimensión imparcialidad | 59 |
| Tabla 41-4 Comportamiento de la dimensión camaradería | 60 |
| Tabla 42-4 Comportamiento de la dimensión orgullo | 61 |
| Tabla 43-4 Promedio de Media..... | 62 |
| Tabla 44-4 Suma de promedios de medias general..... | 63 |
| Tabla 45-4 Rango de porcentaje de satisfacción del cliente | 64 |
| Tabla 1.5. Cronograma del mes para realizar las actividades en la..... | |
| Institución..... | 76 |
| Tabla 2.5. Personal del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua. | 6 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura1-2. Requisitos de un instrumento de medición..... | 19 |
| Figura 2-2 Nivel de coeficiente de correlación. | 23 |
| Figura 1-5 Matea..... | 67 |
| Figura 2-5 Programa deportivo | |
| futbol sala. Fase de grupos | 69 |
| Figura 3-5 Programa deportivo futbol sala. | |
| Semifinales..... | 69 |
| Figura 4-5 Programa deportivo futbol..... | |
| sala. Final | 70 |
| Figura 5-5 Zoom. Fotografías | |
| Desordenadas | 72 |
| Figura 6-5 Zoom. Fotografías Ordenadas | 72 |
| Figura 7-5 Small Talk | 74 |
| Figura 8-5. Personal del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua. | 7 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo valorar el ambiente laboral del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua a través del modelo Great Place to Work para diseñar estrategias que mejoren la calidad del servicio, medir la confianza, la camaradería y el orgullo que un trabajador al laborar en una institución, da como resultado un conjunto de métricas que permitirá dibujar un escenario del ambiente laboral en el que se desenvuelve el personal. Esta investigación es de tipo documental y de campo por cuanto el marco de referencia será construido a través de los antecedentes de investigación y del marco teórico relacionado al Great Place to Work. En cuanto al diseño es una investigación no experimental ya que no se manipula de forma deliberada la variable independiente además de aquello tiene un diseño transversal porque el trabajo de campo en la toma de datos será una sola vez. Dando como resultado que el sentir de los trabajadores en la Institución es el principal motor para que exista un ambiente laboral de calidad, se expone estrategias realizadas conjuntamente con el departamento de relaciones humanas sin entorpecer las actividades que el trabajador realiza diariamente, todas las variables se correlacionan con el sentir de los funcionarios, llegan a tener un mismo direccionamiento en un ambiente agradable para trabajar, con un rango de porcentaje de satisfacción del cliente del 78.80%, en la escala del nivel de Likert, dar a conocer todos los trabajos realizados por la Institución por medio de plataformas de comunicación con un plan bien diseñado para el mejoramiento de la imagen del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <GESTIÓN DE TALENTO HUMANO>, <GREAT PLEACE TO WORK>, <CALIDAD DE SERVICIO>, <AMBIENTE LABORAL DE CALIDAD>, <RELACIONES HUMANAS>.

ABSTRACT

The objective of this research is to assess the work environment of the Ministry of Transport and Public Works Tungurahua through the Great Place to Work model to design strategies that improve the quality of the service, measure the trust, camaraderie and pride that a worker when working in an institution. It gives, as a result, a set of metrics that will allow drawing a scenario of the work environment in which the staff develops. This research is of a documentary and field type because the frame of reference will be constructed through the research background and the theoretical framework related to the Great Place to Work. Regarding the design, it is non-experimental research since the independent variable is not deliberately manipulated, apart from that it has a transversal design because the fieldwork in the data collection will be only once. Giving as a result that the feeling of workers in the institution is the main driver for a quality work environment, it states strategies carried out jointly with the department of human relations without hindering the activities that the worker performs daily, all variables are correlate with the feelings of the officials, come to have the same address in a pleasant environment to work, with a range of percentage of customer satisfaction of 78.80%, on the scale of the Likert level, make know all the work done by the Institution through communication platforms with a well-designed plan for the improvement of the image of the Ministry of Transport and Public Works Tungurahua.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <HUMAN TALENT MANAGEMENT>, <GREAT PLACE TO WORK>, <QUALITY OF SERVICE>, <QUALITY WORK ENVIRONMENT>, <HUMAN RELATIONS>.

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

Las personas conviven la mayoría del tiempo en el trabajo o en actividades fuera del ambiente familiar, por lo tanto es necesario enfocarse en un entorno laboral de calidad para sobresalir no solo como individuo sino como equipo en el cual se sustente en la Credibilidad (Información, accesibilidad, coordinación, delegación, visión, confiabilidad, honestidad), Respeto (Desarrollo personal, reconocimiento, participación, entorno de trabajo, vida personal), Imparcialidad (Equidad en la remuneración, equidad en el trato, ausencia de favoritismo, justicia en el trato de las personas, capacidad de apelación), Camaradería (Fraternidad, hospitalidad del lugar, hospitalidad de las personas, sentido de equipo), Orgullo (Orgullo del trabajo, orgullo del equipo, orgullo de la empresa), todos estos aspectos son necesarios para que los empleados tengan un rendimiento superior y sientan que su contribución tiene impacto en la empresa y se consideren pieza importante para el grupo.

Lo deseable es ver un país con mayores oportunidades con personas que trabajen y se sientan bien en lo que realizan para generar un servicio público de calidad con los recursos del estado bien destinados para bien de la comunidad.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tanagerahua (MTOPT) presenta deficiencias en la gestión del entorno laboral que puede influir en la disminución de la calidad y/o satisfacción de los usuarios por el servicio que ofrece lo cual da a notar en los servicios que ofrece, ocasionando malestar a la ciudadanía, por tal motivo abordaremos esta problemática para plantear una mejora en el entorno laboral y de esta forma mejorar el servicio y los índices de calidad y gestión institucional para convertirnos en un referente dentro del sector público.

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Situación Problemática.-

La calidad de atención y servicio que ofrecen las Instituciones Públicas dan pie a que existan algunos factores que inciden de manera positiva o negativa en la imagen de la misma; en el caso del MTOP-T, se distinguen algunas causas que perjudican su imagen y sobre todo vienen presentando dificultades en cuanto al correcto desempeño del personal y del tipo de atención, por cuanto su personal en varias ocasiones ha evidenciado comportamientos incorrectos entre el jerárquico superior y el resto del personal.

Medir la confianza, la camaradería y el orgullo que tienen los trabajadores de una institución sea esta pública o privada, da como resultado un conjunto de variables que permitirán establecer un escenario del ambiente laboral en el que se desenvuelve el personal.

En la percepción de la ciudadanía, la función pública no goza de prestigio en su gestión pues la satisfacción es baja presentándose además múltiples quejas a nivel de la ciudadanía e incluso trascendiendo en los distintos medios de comunicación masivos locales y nacionales, que de una u otra manera, afectan a la imagen de la institución como tal y de aquellas personas que están en cargos gerenciales y de manera especial a los funcionarios que tienen contacto directo con los usuarios.

El no contar con un adecuado ambiente laboral crea barreras de comunicación, es decir, los funcionarios en repetidas ocasiones no prestan atención de manera oportuna a varios de los requerimientos de la ciudadanía: quejas específicas sobre el estado de las vías, trato descortés y discriminatorio a los conciudadanos, denuncias de deslaves, llamadas para una rápida atención por interrupciones en las vías principales que unen a la provincia de Tungurahua con el resto del país, entre otras.

1.2. Formulación del Problema.

La inexistencia de estrategias para el servicio al cliente en beneficio a la ciudadanía Tungurahuense, tales como la confianza la camaradería y el orgullo conllevan a un ambiente laboral no adecuado en el Ministerio de transporte y Obras Públicas.

1.3. Justificación de la Investigación.

Uno de los grandes temas que ocupa a los estudiosos y académicos del comportamiento organizacional – ambiente laboral es el sentimiento y la motivación que tiene el personal, o también denominados como colaboradores, en su puesto de trabajo en beneficio de los clientes externos o ciudadanía en general.

Obtener métricas a través del cuestionario escalar de “Rensis Likert” bajo las dimensiones: Credibilidad (Información, accesibilidad, coordinación, delegación, visión, confiabilidad, honestidad), Respeto (Desarrollo personal, reconocimiento, participación, entorno de trabajo, vida personal), Imparcialidad (Equidad en la remuneración, equidad en el trato, ausencia de favoritismo, justicia en el trato de las personas, capacidad de apelación), Camaradería (Fraternidad, hospitalidad del lugar, hospitalidad de las personas, sentido de equipo), Orgullo (Orgullo del trabajo, orgullo del equipo, orgullo de la empresa), (anexo 1) permite tener una clara descripción del escenario del trabajo de la institución en estudio.

Definir un gran lugar para trabajar es un factor esencial para que los actores de las empresas públicas tomen conciencia acerca de su labor, es decir, el trabajo y servicio que una persona realiza debe tener como fin último la satisfacción de la sociedad y del suyo propio.

El ser visualizado como “una gran empresa para trabajar”, hace que el resto de las instituciones tomen la decisión de evaluar de forma periódica la cultura y el clima laboral en el que se desempeña, con la firme intención de ser excelentes en el servicio que se oferta.

Según Levering (2018), Great Place to Work Institute define que un gran lugar para trabajar es aquel en el que una persona confía en las demás para las que trabaja a más de eso siente orgullo de lo que hace y disfruta al máximo la compañía y ayuda de las personas con las que trabaja.

Existen diferentes formas para evaluar la satisfacción del cliente externo como el modelo Servqual, y el Servperf pero con la presente investigación se pretende ir más allá para que exista un ciudadano satisfecho necesariamente debe haber en primer lugar un funcionario comprometido, orgulloso y satisfecho de lo que hace.

Como sustento teórico y de investigación se presentan resultados de investigaciones afines al título de estudio planteado, para obtener resultados que ayuden a un mejor ambiente laboral.

El enfoque de este proyecto de investigación a desarrollar se lo realiza de una forma cualitativo y cuantitativo reflejado en el cuestionario Likert con un nivel de investigación descriptivo y correlacional por cuanto se determinará el ambiente laboral de la empresa en estudio y se establecerá relaciones no paramétricas entre las dimensiones del Place to Work y con los resultados que se obtenga presentar una propuesta estratégica orientada al fortalecimiento del servicio del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua.

Los beneficiarios directos de esta investigación constituyen todos aquellos conciudadanos que hacen uso de la red vial estatal, además es importante resaltar que el desarrollo de este trabajo de titulación permite poner en práctica todos aquellos conocimientos adquiridos en el programa de maestría “Gestión de Proyectos de Desarrollo”.

1.4. Objetivos de la Investigación.

1.4.1. Objetivo General.

- Valorar el ambiente laboral del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua a través del modelo Great Place to Work para diseñar estrategias que mejoren la calidad del servicio.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Evaluar la situación del ambiente laboral actual en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

- Determinar las métricas de credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo en el que se desenvuelve el personal de la empresa en estudio para medir el ambiente laboral.
- Proponer estrategias que permitan el mejoramiento de la calidad de servicio.

1.5. Hipótesis.

1.5.1. Hipótesis General

El ambiente laboral del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua lo hace un gran lugar para trabajar.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- La credibilidad de la institución incide en el sentir de los funcionarios.
- El respeto de la institución incide en el sentir de los funcionarios.
- La imparcialidad incide en el sentir de los funcionarios.
- La camaradería incide en el sentir de los funcionarios.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

El Ministerio de Obras Públicas se creó el 9 de julio de 1929, con el objetivo de ejecutar obras viales y de comunicaciones que permitan impulsar el fomento y desarrollo económico y social del Ecuador, esta cartera de Estado inicialmente abarcó funciones como el progreso de la agricultura, comercio y el fomento de la producción agrícola e industrial. Estas actividades las realizó de manera adicional a los estudios, construcción, explotación, conservación y financiamiento de las obras públicas.

Actualmente el MTOP tiene como misión y objetivo contribuir al desarrollo del País a través de la formulación de políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos, que garanticen un Sistema Nacional del Transporte Intermodal y Multimodal, sustentado en una red de Transporte con estándares internacionales de calidad, alineados con las directrices económicas, sociales, medioambientales y el plan nacional de desarrollo.

Además a través de un esquema coordinado, en el que el acceso a los servicios y a la información, son las principales aristas de un grupo de valores que enriquecen el trabajo diario de esta cartera de Estado.

Valores

- Apertura: Admitir nuevas ideas, propuestas y enfoques, que nos permitan enriquecernos y mejorar el servicio a la ciudadanía.
- Calidad: Hacer correctamente nuestro trabajo desde el inicio.
- Eficiencia: Lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado, mejorando la capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.

- Eficacia: Optimizar el uso racional de los medios con que contamos para alcanzar un objetivo predeterminado; mejorando la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.
- Honestidad: Siempre pensar, hablar y actuar con simpatía a lo correcto y la verdad.
- Lealtad: Cumplir y hacer cumplir nuestra Misión, Visión y Valores Institucionales, por encima de nuestros intereses personales.
- Mejora Continua: Siempre buscar fortalecer y mejorar nuestro trabajo.
- Servicio: Brindar a la ciudadanía servicios que les permita vivir mejor socialmente.
- Solidaridad: Hacer nuestras las necesidades de formación e información.
- Probidad
- Lealtad
- Vocación de servicio
- Responsabilidad
- Disciplina
- Prudencia
- Honestidad

Con la situación descrita en párrafos anteriores, existe la oportunidad de implementar y actualizar las investigaciones relacionadas con la calidad en el servicio, diseño de un modelo Servqual a fin de medir la calidad del servicio, conocer las expectativas de los usuarios o de la ciudadanía, y cómo ellos aprecian el servicio.

La presente investigación permite constatar datos procesados con otras investigaciones que tiene una similitud problemática de esta investigación, tratando de brindar nuevas herramientas y basándonos en el modelo Great Place to Work como son la credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo en pro de mejorar la calidad de un buen ambiente laboral de la Institución.

2.2. Antecedentes Investigativos

Acerca de la propuesta se han realizado estudios relacionados al tema de investigación, de las cuales se hace referencia las siguientes:

- Por medio de la investigación realizada por Nina Sirola y Marko Pitesa en su artículo científico llamado “**The macroeconomic environment and the psychology of work evaluation**” (Sirola & Pitesa, 2018).

Para que un desempeño laboral tenga una mayor aceptación los autores proponen tres tipos de pruebas, la primera fue a campo a gran escala, obteniendo la muestra de The World Bank Development Indicator (WDI) data base (The World Bank, 2015), la segunda prueba se realizó entre empleados de diferentes compañías en los Estados Unidos y tercera es una réplica de la segunda pero se añadió varios parámetros para tener un resultado más preciso.

Estos estudios dan como resultado que si se tiene un ambiente macroeconómico productivo influye de forma directa al desempeño laboral de los empleados, porque si conocen que es beneficioso su ambiente, tienen una mentalidad de hacer prosperar a la compañía generando ganancias y a su vez se comprometen a trabajar de una manera responsable y eficaz, caso contrario si no se sienten conformes con el ambiente macroeconómico empezaran a cometer errores y a la vez generan pérdidas para la empresa.

- “**El uso de factores del entorno laboral como criterios para evaluar la capacidad de llevar a cabo procesos**” (Górny, 2017)

En la investigación de Adam Górny existen varios factores que influyen en el desempeño laboral, pero los más influyentes son: la temperatura del ambiente, la iluminación y el ruido, por tal motivo se debe asegurarse que estos factores sean convenientes y satisfactorios para los empleados permitiendo tener un mejor rendimiento en sus labores.

Con respecto a la **temperatura del ambiente** se debe realizar un estudio para ver qué tipo de ropa proporcionara un mayor confort y sea adecuada para el trabajo.

La iluminación afecta al desempeño del trabajador al no poseer la indicada iluminación naturalmente genera un déficit en su desempeño ya que no podrá trabajar a plenitud.

El ruido puede producir interrupciones en el desempeño de muchos trabajadores porque puede no estar acostumbrado o puede que el ruido genere molestias y no permita una concentración y se enfoque en el trabajo.

Por tal motivo se debe tener en cuenta estos tres factores y poder corregirlos y a su vez disminuirlos para incrementar la producción de la empresa y además tener un ambiente laboral cómodo y eficaz para que sus empleados puedan trabajar en las más óptimas condiciones generando ganancias e incrementos en la producción.

- **“Evaluación del usuario del entorno laboral: Un enfoque diagnóstico”** (Vischer & Fischer, 2005)

La investigación realizado por los autores Jacqueline C. Vischer, Gustave-Nicolas Fischer propone realizar un estudio del entorno laboral se debe considerar dos aspectos interdependientes que son:

1. Condiciones ambientales que ofrece el entorno laboral.
2. La percepción que tendrá el trabajador de estas condiciones ambientales.

El estudio se dividió en tres categorías: La primera se trata de como el entorno está caracterizado físicamente, el segundo abarca las dimensiones psicosociales de los entornos de trabajo y la tercera es la cognición ambiental.

Por lo tanto se utilizó dos categorías metodológicas:

POE: Evaluación Posterior a la Ocupación

Esta metodología se utiliza para un sector específico es decir para un edificio determinado o alguna parte, obteniendo los criterios de aquellas personas que ocupan este espacio para conocer las características, problemas del lugar y así poder corregirlos y en el mejor de los casos poder mejorarlo.

BPE: Evaluación del rendimiento del edificio

Esta metodología permite conocer la comodidad del trabajador en adaptarse al espacio físico que lo rodea en el trabajo.

Por medio de este estudio de entorno laboral se puede predecir cuales serían las falencias que tendría nuestro espacio físico y así corregirlo para llegar al confort de los trabajadores, generando una satisfacción laboral en los empleados y puedan trabajar en un ambiente que beneficie a la empresa.

2.3. Base Teóricas.

2.3.1. Factor Psicosocial en el entorno laboral

“Psychosocial Issues Related to the Work Environment” (Buzarna & Rus, 2014)

Por medio de la investigación de los problemas psicosociales relacionados con el entorno de trabajo realizada por Mihaela Rusa, Alina Buzarna-Tihenea, permite conocer que es de vital importancia el lugar como el entorno de trabajo con la finalidad de desempeñar y cumplir las labores eficientemente. Entre los factores más importantes que benefician son un ambiente cómodo y satisfactorio del trabajador, buenas relaciones laborales con jefes y colegas, un salario adecuado que proporcione seguridad al trabajador y oportunidades para que el trabajador pueda crecer personalmente y laboralmente. Pero también existen factores negativos como acoso, no tener una buena relación laboral con el entorno a trabajo, una disconformidad con el salario y además que se genere un ambiente de estrés laboral generando un decremento en el desempeño.

Por tal motivo se realizó un cuestionario de 24 preguntas a un grupo selecto de trabajadores públicos como privados, evaluando dichas preguntas se llega al resultado que los trabajadores se inclinan al salario que tienen y ponen en segundo lugar los problemas que pueden tener en su entorno como el estrés acumulado, no llevarse bien con sus compañeros o en los peores de los casos no tener una seguridad en el sitio de trabajo.

2.3.2. Credibilidad

“Es la integridad que la administración trae al trabajo. Para ser creíble, las palabras deben ser seguidas por la acción”. (HUAYCHO BUENDÍA, PIZARRO, & QUISPE, 2014)

Este autor hace referencia a la credibilidad como ente principal, a la persona que está a cargo de un grupo o institución el cual debe tener ciertas capacidades para que la información que él propone se clara y entendible ante todos, debe tener la capacidad de coordinar todos los recursos materiales y

humanos y estar claro de sus objetivos y a dónde quiere llegar de tal forma que todos entiendan cual es la meta de la Institución.

En el trabajo que se desempeña día a día existe un jefe el cual debe generar credibilidad y dar la pauta para que todos puedan trabajar correctamente dando un ejemplo a seguir, sin creer que uno es mejor que otro y no exista esa competencia desleal, el que este al mando debe tener metas claras que sean cumplidas y sobre todo el jefe de a notar que es capaz y tiene las habilidades para resolver los problemas en caso de que exista.

Información *“El ser humano, sin embargo, tiene la capacidad de generar códigos, símbolos y lenguajes que enriquecen la información, la modifican, la reproducen y la recrean constantemente, otorgándole nuevos sentidos”* (ABC, 2018)

La actividad principal del ser humano es la información, este puede constar de muchos elementos que simplemente llegan a un solo fin que es el significado de las cosas, esta información depende de dónde y cómo es proporcionada para que así el ser humano decida de una forma correcta las decisiones que puede tomar en el transcurso de su vida cotidiana.

El ser humano tiene la capacidad de **Coordinar y Delegar** dentro de un grupo de personas o una institución en la que este a su mando, todas estas acciones deben ser bien estructuradas y sobre todo con una visión clara de lo que está dispuesto a realizar, teniendo una accesibilidad con todos los responsables para que otorguen un buen servicio y mantengan un ambiente laboral en óptimas condiciones.

Visión *“El funcionamiento de la organización gira en torno a su visión, a esa meta a la que se quiere llegar”*. (CONCEPTO, 2018)

La visión para una empresa o una institución es lo más importante, se puede decir que es el objetivo principal por el cual están trabajando, a donde quieren llegar y a dónde quieren aspirar en un futuro, todo esto se lo realiza en conjunto con todos los colaboradores que estén dispuestos a remar hacia un mismo lado.

Confiabilidad dentro del grupo de trabajo es un pilar muy importante para que la empresa o institución sobresalga, ya que la responsabilidad que se le otorga a cada uno de los trabajadores es personal y dependerá mucho de esa persona para un excelente servicio.

Honestidad *“No solo es un valor que debemos ejercer sino también es un valor que debemos exigir de los demás”*. (EL NUEVO DIARIO, 2014)

Uno de los aspectos más importantes que debe existir en una institución es la honestidad, es un valor moral que siempre va a estar relacionado con la transparencia y la verdad, la actitud que tomas los miembros de la institución van acorde a cómo se comportan con su familia, amigos, compañeros, y todas las personas que se relacionan.

Accesibilidad *“La accesibilidad es la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio”*. (COCEMFE, 2014)

Tabla 1-2 Descripción de cómo se manifiesta en el entorno del trabajo,

Dimensión Credibilidad

| DIMENSIONES | DESCRIPCION DE CÓMO SE MANIFIESTAN EN EL ENTORNO DEL TRABAJO |
|--------------------|---|
| 1.Credibilidad | La comunicación es abierta y accesible. Hay competencia en la coordinación de los recursos humanos y materiales Existe integridad y consistencia en el cumplimiento de la visión. |

Fuente: Great Place to Work Institute – Descripción de cómo se manifiesta en el entorno del trabajo

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana, 2018

2.3.3. Respeto

“El respeto significa el balance entre el trabajo y la vida personal es una práctica, no un refrán”. (HUAYCHO BUENDÍA, PIZARRO, & QUISPE, 2014)

Todos los miembros de una institución buscan el respeto y la integración esto quiere decir que al colaborar entre si no existe esa amabilidad los lazos se romperán y ocasionara un caos total, por no tener el control y no poder llegar a un ambiente de trabajo saludable y seguro.

El ser educado con todas las personas, entrar algún lado siempre saludando y así mismo despidiéndose da a notar que ese individuo tiene un alto grado de cultura, sus valores son bien fundados y representados desde la familia, le gusta respetar y que al mismo tiempo sea respetado.

Entorno de trabajo *“La definición de un buen entorno de trabajo, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), es un entorno de trabajo donde nadie está sometido a daño físico o mental”.* (HEADQUARTERS, 2018)

En el ámbito laboral se debe respetar y mantener las reglas de convivencia, sin entrometerse en el área que usted no trabaja o está desempeñando, debe aprender a escuchar y sobre todo aceptar críticas siempre y cuando estas sean constructivas para el trabajo y no caer en la envidia y el desinterés entre compañeros, el lugar de trabajo es la parte principal del funcionario es donde se va a destacar y va a cumplir con todas las funciones para bien de la institución.

Desarrollo personal *“Saber cuál es nuestro destino, poner todas las fuerzas en él, salir de nuestra zona de confort, ser flexibles y saber levantarse ante los obstáculos para llegar a nuestro objetivo es crecer personalmente”.* (JIMENEZ & CAMÓN, 2018)

En el grupo de trabajo todos son iguales no existe discriminación ni clase social todos deben trabajar por un fin y un objetivo para que la empresa o institución siga creciendo y siempre mantenga un ambiente agradable para trabajar, la persona que no tenga aspiraciones y no quiera surgir personalmente va a retrasar a los demás como equipo, no sirve de nada que una persona camine y camine si no tiene un significado de por qué lo está realizando.

Tabla 2-2 Descripción de cómo se manifiesta en el entorno del trabajo,

dimensión Respeto

| DIMENSIONES | DESCRIPCION DE CÓMO SE MANIFIESTAN EN EL ENTORNO DEL TRABAJO |
|--------------------|--|
| 2.Respeto | Apoyo al desarrollo profesional y reconocimiento al esfuerzo realizado Colaboración de los empleados cuando los asuntos son relevantes para ellos. Atención individualizada con los empleados respecto con sus vidas personales. |

Fuente: Great Place to Work Institute – Descripción de cómo se manifiesta en el entorno del trabajo

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana 2018

2.3.4. Imparcialidad

“Las decisiones sobre incorporación y promociones son efectuadas de manera imparcial y el lugar de trabajo busca liberarse asimismo de discriminación, con procesos claros para la apelación y para dirimir disputas. Para ser imparcial, usted debe ser justo”. (HUAYCHO BUENDÍA, PIZARRO, & QUISPE, 2014)

En este punto existen varios interrogantes ya que la imparcialidad se la toma más por el lado económico, no todos son remunerados equitativamente o acorde a las funciones que realizan en la institución, pueda que exista un favoritismo y no se de las mismas oportunidades a todos es por eso que hay que ser muy cuidadoso y sobre todo equitativo, para que la organización se mantenga equitativa y justa con todos.

En algunos trabajos carecen de imparcialidad por el favoritismo que se les da a ciertas personas que son preferidas por los mandatarios, es donde causa malestar a los demás trabajadores, el ser justo es un punto importante ya que nos ayuda a ser mejores personas y tener la habilidad de escuchar los diferentes puntos de vista para llegar a una equidad en el trabajo.

Toda persona que realiza un trabajo está en la expectativa que se le dé un trato justo, y se le reconozca por todas las habilidades que posee el individuo, hay que reconocer que el mayor tiempo se pasa en el trabajo y es entendible que es el lugar donde esperamos realizarnos como personas y profesionales. Debemos exigir justicia y equidad en el trabajo simplemente por el bienestar del trabajador.

Equidad en la remuneración *“Como existe la segregación ocupacional entre mujeres y hombres, las mujeres tienden a ocuparse en diferentes ocupaciones, este principio reconocido internacionalmente reconoce que hay que comparar salarios entre diferentes trabajos”.* (Z. GREEN, 2006)

Un buen líder siempre reconoce el trabajo que cada uno está desempeñando, no existe diferencias entre compañeros, la humildad es la característica principal para que exista un ambiente laboral armónico, no debe existir el machismo y si existe mujeres que realicen las mismas actividades que los hombres deben ser remuneradas de la misma manera.

Tabla 3-2 Descripción de cómo se manifiesta en el entorno del trabajo, dimensión Trato Justo

| DIMENSIONES | DESCRIPCION DE CÓMO SE MANIFIESTAN EN EL ENTORNO DEL TRABAJO |
|---------------|---|
| 3.Trato Justo | Igualdad-trato equilibrado con todos en relación con los beneficios obtenidos. Imparcialidad-no existe favoritismo al emplear y promocionar. Justicia-no existe discriminación y existe proceso de reclamación. |

Fuente: Great Place to Work Institute – Descripción de cómo se manifiesta en el entorno del trabajo

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana 2018

2.3.5. Camaradería y orgullo

“La gente siente placer en su trabajo y con la gente con la que trabaja de una forma profunda y perdurable. Ellos desean estar en ese entorno en sus carreras laborales”. (HUAYCHO BUENDÍA, PIZARRO, & QUISPE, 2014)

La camaradería es el ayudarse entre todos para formar un solo equipo, existe algunas personas que no apoyan y más bien tratan de ver las falencias para ir avisar a las autoridades tratando de quedar bien con ellos pero sin darse cuenta que el daño se lo hace uno mismo, el apoyo de un trabajador a otro es primordial se puede aprender mucho el uno del otro y se fortalece lazos de unión que le hace bien a la institución.

“Las organizaciones más rentables son las que logran generar hermandades o fraternidades, espacios de trabajo donde los colaboradores pueden relacionarse en forma positiva, entendiendo que esto va mucho más allá de organizar campeonatos de deportes o días de integración” (BRIEF, 2016)

La comunicación es el principal factor para que exista camaradería entre todos los compañeros, el respeto la amabilidad que existe ayuda a que el trabajo sea más confortable, ya que no todos pueden tener el mismo conocimiento y la misma opinión pero llegar a solucionar los problemas que surgen en conjunto.

Sentido de equipo *“Es un conjunto de elementos o miembros que comparten y están en función de una meta común: una meta que no brota espontáneamente de ninguna parte ni cae del cielo, sino que es puesta, conformada, como ideal por todos los miembros del conjunto”.* (COEQUIPO, 2015)

El trabajador se siente orgulloso de lo que realiza por que se da cuenta que es una pieza importante para el porvenir de la empresa o institución, además sabe que por medio de su trabajo lleva un sueldo para el bienestar de su familia y de él.

“Pasamos una valiosa parte de nuestra existencia en el trabajo”. (IBARRA, 2016)

Todo trabajo debe ser remunerado, y que le guste lo que hace o lo que está desempeñando, el respeto hacia uno mismo como persona y el trato a los demás da cabida a que un ambiente laboral se maneje de una forma correcta y sin presiones para el mejor desenvolvimiento profesional.

“El orgullo o sentimiento de pertenencia a un grupo es vital para el buen funcionamiento del mismo”. (PERIAÑEZ CASTILLO, 2015)

Cuando un trabajador llega a sentir orgullo de su trabajo de lo que está realizando es cuando mira por un bien común y se preocupa no solo del área en que se está desempeñando, vela por toda la institución por q se siente parte importante de ella.

Tabla 4-2 Descripción de cómo se manifiesta en el entorno del trabajo, dimensión Orgullo

| DIMENSIONES | DESCRIPCION DE CÓMO SE MANIFIESTAN EN EL ENTORNO DEL TRABAJO |
|----------------|--|
| 4.Orgullo | En el trabajo personal y el esfuerzo individual. En el trabajo hecho por el equipo o grupo de trabajo. En los productos de la organización o en la contribución a la sociedad. |
| 5.Compañerismo | Posibilidad de ser tú mismo. Entorno social agradable y abierto. Sentido de familia o de equipo. |

Fuente: Great Place to Work Institute – Descripción de cómo se manifiesta en el entorno del trabajo

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana 2018

2.3.6. Valor al Trabajador

Los autores opinan acerca de “**A great place to work!?! Understanding crowdsourced employer branding**” en su artículo científico elaborado por Dabirian, Kietzman, Diba “Analizan el contenido en general de todas la opiniones de los empleadores ya que es capaz de procesar datos estructurados y no estructurados. Utilizando tres tipos diferentes de estándares facetas para buscar conceptos o temas”. (Dabirian, Kietzmann, & Diba, 2017)

A los trabajadores en este artículo le denominan empleadores los cuales pueden opinar de una forma positiva o negativa, para la empresa que trabajan por medio de una plataforma a través del internet, con acceso a toda persona, ayudada de la tecnología esta plataforma se ha ido

desarrollando y avanzando constantemente para el beneficio y reputación de la empresa, denominada Marca de Empleador de Crowdsourced.

Está basada en siete dimensiones, valor social, valor de interés, valor aplicación, valor desarrollo, valor económico, valor gestión y equilibrio trabajo – vida; permitiendo mejorar el lugar en donde todos los empleadores se sientan en confort y sobre todo que la empresa pueda competir con otras, la opinión del empleador es la base fundamental para saber si en el lugar donde trabaja es de excelencia, para una mejor comprensión se detalla en un siguiente gráfico.

Tabla 5-2 Siete proposiciones de valor de la marca del empleador

| Valor Social | Valor Interés | Valor Aplicación | Valor Desarrollo | Valor Económico | Valor Gestión | Equilibrio Trabajo-Vida |
|--|--|--|--|--|---|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
| Compartir con los colegas sus experiencias y conocimientos | Todos están con un objetivo específico | Tus habilidades y destrezas son explotadas | Crecen profesionalmente | Remuneración adecuada | Son líderes y respetuosos entre todos | No hay presiones y son responsables |

Fuente: Artículo Científico A Great place to Work!?. Understanding crowdsourced employer branding

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana 2018

Se puede decir que el trabajador de hoy en día se adapta a la situación en que este viviendo, el entorno macroeconómico y la psicología de la evaluación del trabajo es algo importante para que la empresa surja y se diferencie de las demás.

2.3.7. Técnica de recolección de información

“Representa la forma como el investigador procederá a recabar o recoger la información necesaria para dar respuesta a su objeto de estudio Responde a la pregunta: ¿Cómo?” (Tamayo & Silva, 2018)

Recolección de información: Constituyen los medios, que utiliza el investigador, para recabar o recoger información necesaria para dar respuesta a su objeto de estudio Responde a la pregunta: ¿Con qué....?

2.3.8. Técnicas de recolección:

Observación Directa: “participante o no; natural o artificial; individual o en equipo; estructurada o no Documental o bibliográfica Encuesta Menor profundidad de la información suministrada Entrevista Mayor profundidad de la información suministrada” (Tamayo & Silva, 2018)

Recolección de información: Cuestionario, preguntas abiertas, cerradas (dicotómicas) o mixtas Guion de entrevista Escalas de estimación Cuestionario de opinión (Escala tipo Likert) Escalas de actitudes Registros Anecdóticos Hojas de observación

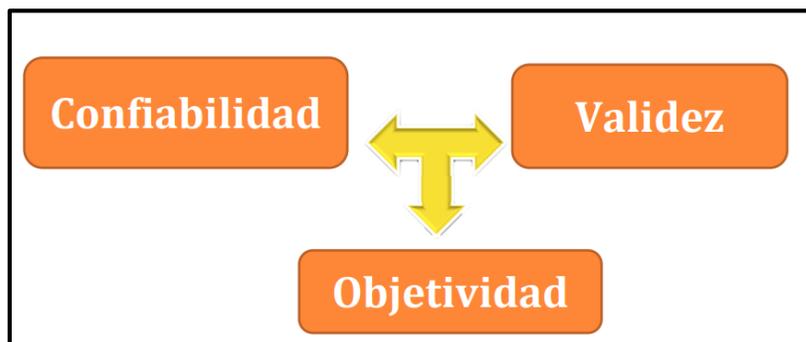


Figura1-2. Requisitos de un instrumento de medición.

Fuente: Departamento Académico de Metodología de la Investigación.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana 2018

2.3.9. Validez

Un instrumento o técnica es válida, cuando mide lo que en realidad pretende medir. Existen tres tipos de validez Contenido Predictiva Constructo

Validez de contenido

Se demuestra determinando hasta qué punto las preguntas que conforman el instrumento, son representativas y agotan todo el tema.

Validez predictiva

Es el que garantiza la ocurrencia de un evento, a partir de un dato, o conjuntos de datos que sirven de base para hacer predicciones.

Validez de constructo

Es aquella cuya comprobación demanda una acción combinada de procedimientos lógicos y empíricos.

2.3.10. Pruebas Estadísticas

“Las pruebas estadísticas paramétricas son aquellas que se utilizan para analizar datos numéricos” (escalas de intervalos o razones) (Soto, 2018)

Existen diferentes pruebas paramétricas que se pueden realizar, estas son:

La “t” de student, el coeficiente de correlación de Pearson, la regresión lineal, análisis de covarianza; el análisis de varianza unidireccional, el análisis de varianza factorial. Entre otros estadígrafos descriptivos como la desviación standard, la moda, la mediana y la media.

Pruebas Estadísticas No Paramétricas

Las pruebas estadísticas no paramétricas son aquellas que se utilizan para analizar datos con variables nominales y ordinales; estos datos no asumen un tipo particular de distribución.

Se aceptan distribuciones no normales y la exigencia en cuanto al tamaño de la muestra es menor que en el caso de las pruebas paramétricas.

Entonces, este tipo de pruebas se hacen cuando los tamaños de muestra son tan pequeñas como $n=6$. Adicionalmente, cuando la investigación que se lleva aporta resultados que solo se puede asociar a un comportamiento de los sujetos en menor o mayor grado de ciertas características; sin especificar la cantidad.

Por otro lado, las pruebas no paramétricas pueden usarse para probar hipótesis que requieren solo una muestra, dos muestras relacionadas, dos muestras independientes, para k muestras relacionadas y para k muestras independientes.

Vale mencionar entre estas pruebas las más utilizadas son el coeficiente de correlación en independencia para tabulaciones cruzadas, la Ji cuadrada, coeficientes de correlación por rangos ordenados Spearman y Kendall.

Diferencia entre pruebas paramétricas y no paramétricas

Las pruebas paramétricas hacen muchas suposiciones, la más significativa es que los datos se distribuyen normalmente. En cambio, las no paramétricas hacen frente a los datos que no se distribuyen normalmente y aplican menos suposiciones.

En el caso de las pruebas estadísticas paramétricas, estas se utilizan para analizar datos numéricos que por lo general, poseen una distribución normal; las pruebas estadísticas no paramétricas se utilizan para analizar datos con variables nominales y ordinales que no asumen un tipo particular de distribución.

2.3.11. Correlación de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman, al igual que el de Pearson, muestra una asociación entre variables. A diferencia del anterior, permite obtener un coeficiente de asociación entre variables que no se comportan normalmente, entre variables ordinales. Se calcula en base a una serie de rangos asignados. Tal como en Pearson, los valores van de - 1 a 1, siendo 0 el valor que indica no correlación, y los signos indican correlación directa e inversa. “Para calcular el coeficiente de Spearman seleccionaremos dos variables ordinales que nos permitan realizar el análisis, a las que no les haremos ninguna prueba ya que no necesita cumplir supuestos”. (Lizama & Boccardo, 2014)

Nivel de Significancia

El nivel de significación de un test es un concepto estadístico asociado a la verificación de una hipótesis. En pocas palabras, se define como la probabilidad de tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) cuando ésta es verdadera (decisión conocida como Error tipo I, o "falso positivo"). La decisión se toma a menudo utilizando el valor P (o p-valor): si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces la hipótesis nula es rechazada. Cuanto menor sea el valor P, más significativo será el resultado.

“Para determinar el tipo de coeficiente de correlación que se piensa utilizar en el análisis que se esté realizando es principal y muy necesario fijarse en el tipo de variable y el tamaño de la muestra para una mayor comprensión se puede representar de la siguiente manera”. (ARRIAZA BALMON, 2006)

Ordinal – ordinal

- Numero de categorías de ambas ordinales ≥ 5 \longrightarrow Coeficiente de Spearman
- Numero de categorías de una o ambas < 5 \longrightarrow Coeficiente de Kendall tau

Métrica – métrica

- n (tamaño de la muestra) ≥ 100 \longrightarrow Coeficiente de Pearson
- $n < 100$ y distribución normal de ambas \longrightarrow Coeficiente de Pearson
- $n < 100$ y distribución no normal de al menos una \longrightarrow Coeficiente de Spearman

Métrica – ordinal

- Número de categorías < 5 \longrightarrow Coeficiente de Kendall tau
- Número de categorías ≥ 5 y $n \geq 100$ \longrightarrow Coeficiente de Pearson
- Número de categorías ≥ 5 y $n < 100$ \longrightarrow Coeficiente de Spearman

2.4. Prueba de hipótesis

Bajo el criterio de agrupación en la escala Likert se procede a realizar operaciones estadísticas en el software SPSS, todas las proposiciones deben ser agrupadas en la dimensión que corresponda, para ello se usa la opción suma de variables (SUM), y luego se las recodifica en la misma variable con la opción de rangos de tres alternativas alto, medio, bajo. Con las nuevas dimensiones resultantes se procede a realizar el ritual estadístico de la comprobación de hipótesis bajo la condición de pruebas no paramétricas.

Es menester considerar que en las pruebas de correlación no paramétricas es clave el tipo de variable y el número de alternativas de respuesta en la escala Likert, es así que si las dos variables en análisis tienen igual o más de 5 alternativas de respuesta la prueba estadística a usar es el Coeficiente de Spearman. Si el número de alternativas de respuesta o categoría de una o ambas es menor a 5 se sugiere trabajar con el Coeficiente de Kendall Tau.

2.5. Coeficientes de correlación

Pueden estar entre -1 (una relación negativa perfecta) y +1 (una relación positiva perfecta). Un valor 0 indica que no existe una relación lineal. Al interpretar los resultados, se debe evitar extraer conclusiones de causa-efecto a partir de una correlación significativa.

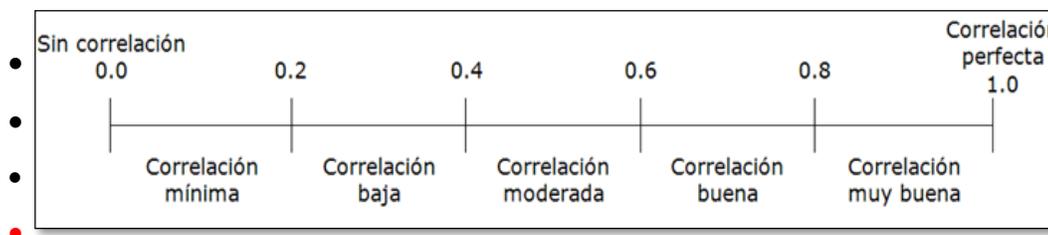


Figura 2-2 Nivel de coeficiente de correlación.

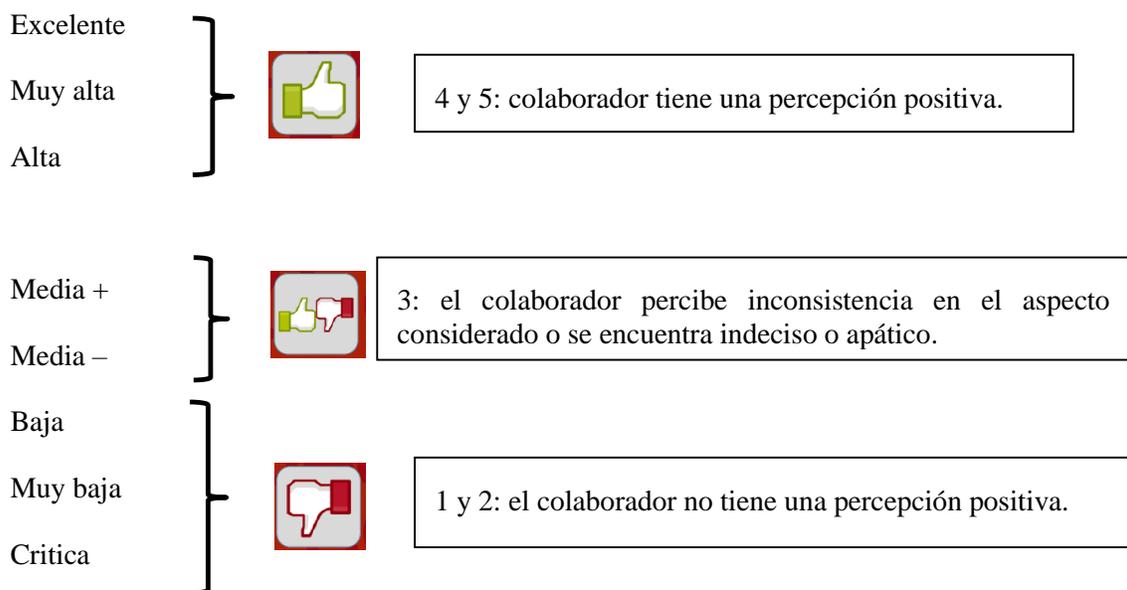
Fuente: Departamento de Sistema de Gestión de Calidad del H. Ayuntamiento de Cajeme, 2008.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana 2018

La figura está representada en una recta numérica la dirección e intensidad de la correlación entre dos variables, la correlación moderada a fuerte va desde 0,4 hasta 1,0.

2.6. Interpretación de resultados Escala Likert Place to Work

Las respuestas que se presentan en porcentajes con respecto al total de la población se consideran así:



2.7. Comportamiento de la dimensión

Sumar los porcentajes de cada categoría de respuesta, luego para la interpretación general sacar su respectivo promedio, el valor más alto representa el comportamiento de la dimensión.

Tabla 6-2 Valoración y rango de porcentajes

| VALORACIÓN | RANGO DE PORCENTAJE | |
|------------|---------------------|---|
| Excelente | (61% - 100%) | Percepción positiva |
| Muy alta | | |
| Alta | | |
| Media + | 41% - 60% | Percepción de inconsistencia, está indeciso o apático en ese factor de análisis |
| Media - | | |
| Baja | 0% - 40% | Percepción negativa |
| Muy baja | | |
| Critica | | |

Fuente: Departamento de Sistema de Gestión de Calidad del H. Ayuntamiento de Cajeme, 2008.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana 2018

2.8. Promedio de Medias

Promedio de medias percepciones - dimensiones = Media credibilidad + Media respeto + Media imparcialidad + Media camaradería + Media orgullo/5.

Tabla 7-2 Media de indicadores, promedio general

| | MEDIA CREDIBILIDAD | MEDIA RESPETO | MEDIA IMPARCIALIDAD | MEDIA CAMARADERÍA | MEDIA ORGULLO |
|------------------|---|---------------|---------------------|-------------------|---------------|
| PROMEDIO | | | | | |
| PROMEDIO GENERAL | N valor promedio = n valor porcentaje (significado de escala) | | | | |

Fuente: Departamento de Sistema de Gestión de Calidad del H. Ayuntamiento de Cajeme, 2008.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana 2018

5 equivale al 100%, el promedio encontrado, para ubicarlo en rango de porcentaje sólo se hace una regla de tres simple. Para la ubicación e interpretación del valor obtenido; la escala Likert original del cuestionario escalar que se usó en el trabajo de campo toma el siguiente formato:

Tabla 8-2 Rango de porcentajes de satisfacción del cliente

| Nivel de Likert | Escala cuestionario | Significado de escala | Rango de porcentaje de satisfacción del cliente (%) |
|------------------------|----------------------------|------------------------------|--|
| 1 | Nunca | Extremadamente insatisfecho | 0-20 |
| 2 | Casi Nunca | Insatisfecho | 21-40 |
| 3 | Ocasionalmente | Neutro | 41-60 |
| 4 | Frecuentemente | Satisfecho | 61-80 |
| 5 | Siempre | Extremadamente satisfecho | 81-100 |

Fuente: Departamento de Sistema de Gestión de Calidad del H. Ayuntamiento de Cajeme, 2008.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana 2018

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo documental y de campo por cuanto el marco de referencia será construido a través de los antecedentes de investigación y del marco teórico relacionado al Grate Place to Work.

En cuanto al diseño es una investigación no experimental ya que no se manipula de forma deliberada la variable independiente además de aquello tiene un diseño transversal porque el trabajo de campo en la toma de datos será una sola vez.

3.1. Métodos de investigación

Para la presente investigación se considera los métodos inductivo, deductivo, analítico, sintético y sistémico, los mismos que servirán para presentar los resultados de una forma ordenada y de fácil interpretación así como para definir las conclusiones que satisfagan los objetivos tanto general y específicos de la investigación planteada en ítems anteriores.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es mixto, se combina tanto el cualitativo y el cuantitativo; su alcance es descriptivo y correlacional, con un diseño de investigación no experimental y transversal, debido a que los datos se tomaran a través de un trabajo de campo en un solo momento. Se trabajara además con las técnicas de observación encuesta personales (encuesta escalar Likert y muestreo) con las técnicas de la observación y de la encuesta personal.

3.3. Alcance de la investigación

La investigación tiene un alcance descriptivo correlacional por cuanto se pretende determinar el ambiente laboral que existe la empresa en estudio y la correlación entre dimensiones atreves del alcance relacional.

3.4. Población de estudio

La población de estudio está dirigida a todos los trabajadores que pertenecen al Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua.

3.5. Unidad de análisis

La Institución del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua.

3.6. Selección de la muestra

El muestreo es probabilístico, estratificado y aleatorio simple, el mismo que será tomado en las dependencias de la institución pública en estudio.

3.7. Tamaño de la muestra

En relación al cálculo del tamaño de la muestra se trabajó con toda la población por ser pequeña, 106 trabajadores de la Institución del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua.

3.8. Técnica de Recolección de Datos Primarios y Secundarios.

Para la recolección de datos primarios se utilizara la técnica de la encuesta personal, en complemento la técnica de la observación y la técnica de la entrevista.

Para los datos secundarios a técnica bibliográfica para investigar en libros, artículos científicos originales, artículos científicos de revisión, anuarios, documentos legales concernientes a la institución.

3.9. Instrumentos de Recolección de Datos Primarios y Secundarios.

El instrumento que se utilizará es un cuestionario estructurado no disfrazado atreves de la escala de Rensis Likert en mismo que fue creado en el año de 1932.

3.9.1. Estadísticas para Medir la Validez y Confiabilidad de un Cuestionario

- **Coefficientes Estadísticos para Validez y Confiabilidad**

Para la investigación el análisis más adecuado que se debe realizar es la validez y confiabilidad, estas dos opciones permiten garantizar el correcto uso del instrumento de evaluación.

El cuestionario es la principal opción para poder recopilar o recoger los datos que se está realizando en la investigación, sea esta con preguntas múltiples o dicotómicas, la valides y confiabilidad establecen las mejores herramientas y determinan si tiene consistencia interna en su estructura.

Validez 4 opciones:

- Según Robles y Rojas (2015), la validez de contenido significa que las preguntas deben ser redactadas en función de los objetivos de la investigación.
- Validez criterio de expertos: El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos calificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones para su perfeccionamiento.
- Validez de criterio: Las preguntas o proposiciones deben estar referidas a un patrón de medida o criterio externo.

- Validez de constructo: Las preguntas deben estar en concordancia con la temática o fenómeno de estudio.

Por otro lado, la cualidad de confiabilidad o fiabilidad usa el modelo Alfa de Cronbach, cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951, la medición de la consistencia interna de un cuestionario, se basa en las correlaciones entre las variables o ítems que forman parte de la escala.

El resultado obtenido cuanto más cerca se encuentre al valor del alfa 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Bajo el criterio de George y Mallery se tiene los siguientes resultados estadísticos con su respectivo significado para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach.

Tabla 1-3 Coeficiente alfa y su respectivo significado

| RESULTADO ESTADISTICO | SIGNIFICADO |
|------------------------|-----------------|
| Coeficiente alfa > 0,9 | Es excelente |
| Coeficiente alfa > 0,8 | Es bueno |
| Coeficiente alfa > 0,7 | Es aceptable |
| Coeficiente alfa > 0,6 | Es cuestionable |
| Coeficiente alfa > 0,5 | Es pobre |
| Coeficiente alfa < 0,5 | Es inaceptable |

Fuente: Datos tomados de Manosalvas, C., Manosalvas, L (2015).

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

“Otro cuadro de referencia para medir la consistencia interna del cuestionario a través de la fiabilidad interna es el de Kuder Richardson para pruebas con dicotomía (sí, no), opción múltiple o un rango de valores expresado en escalas. Un instrumento es fiable o confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas, los resultados que se obtengan siempre tendrán la misma objetividad para los que fueron diseñados” (Ñaupas, Mejia, & Villagomez, 2014)

Tabla 2-3 Coeficiente de fiabilidad de Kuder Richardson y

su respectiva Interpretación

| COEFICIENTE | INTERPRETACIÓN |
|--------------------|-------------------------|
| 0,53 a menos | Nula confiabilidad |
| 0,54 a 0,59 | Baja confiabilidad |
| 0,60 a 0,65 | Confiable |
| 0,66 a 0,71 | Muy confiable |
| 0,72 a 0,99 | Excelente confiabilidad |
| 1,00 | Perfecta confiabilidad |

Fuente: Ñaupás (2014)

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

3.10. Instrumentos para procesar datos recopilados.

Se trabajará con el software SPSS Versión 2.3 para la presentación de tablas figuras y los respectivos coeficientes estadísticos descriptivos e inferenciales, los mismos que permitirán demostrar o apoyar las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados en la escala de likert place to work (credibilidad)

Para la interpretación de resultados en la **Escala de Likert Place to Work** se lo realiza por medio de las tablas de frecuencia, ayudado por el software SPSS, estos resultados permiten ver el porcentaje de cada indicador y establecer el rango de percepción.

4.1.1. Indicadores relacionados al ambiente laboral

- La credibilidad de la institución incide en el sentir de los funcionarios.

Tabla 1-4 Indicadores de credibilidad. Información creíble

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Ocasionalmente | 9 | 8,5 | 8,5 | 8,5 |
| Frecuentemente | 83 | 78,3 | 78,3 | 86,8 |
| Siempre | 14 | 13,2 | 13,2 | 100,0 |
| Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana 2018

Interpretación: En el Tabla 1-4 Los resultados de la pregunta # 1 el porcentaje más alto = 78.30 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 2-4 Indicadores de credibilidad. Existe accesibilidad – Cordialidad institucional

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Casi nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| Ocasionalmente | 28 | 26,4 | 26,4 | 27,4 |
| Frecuentemente | 70 | 66,0 | 66,0 | 93,4 |
| Siempre | 7 | 6,6 | 6,6 | 100,0 |
| Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana2018

Interpretación: En el Tabla 2-4 Los resultados de la pregunta # 2 el porcentaje más alto = 66.00 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 3-4 Indicadores de credibilidad. Existe coordinación laboral

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Casi nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| Ocasionalmente | 32 | 30,2 | 30,2 | 31,1 |
| Frecuentemente | 56 | 52,8 | 52,8 | 84,0 |
| Siempre | 17 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana 2018

Interpretación: En el Tabla 3-4 Los resultados de la pregunta # 3 el porcentaje más alto = 52.80 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 4-4 Indicadores de credibilidad. Autoridades generan confianza

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ocasionalmente | 24 | 22,6 | 22,6 | 22,6 |
| | Frecuentemente | 62 | 58,5 | 58,5 | 81,1 |
| | Siempre | 20 | 18,9 | 18,9 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 4-4 Los resultados de la pregunta # 4 el porcentaje más alto = 58.50 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 5-4 Indicadores de credibilidad. Se cumple visión institucional

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 2 | 1,9 | 1,9 | 1,9 |
| | Ocasionalmente | 19 | 17,9 | 17,9 | 19,8 |
| | Frecuentemente | 63 | 59,4 | 59,4 | 79,2 |
| | Siempre | 22 | 20,8 | 20,8 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 5-4 Los resultados de la pregunta # 5 el porcentaje más alto = 59.40 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 6-4 Indicadores de credibilidad. Se trabaja en un ambiente de confiabilidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 3 | 2,8 | 2,8 | 2,8 |
| | Ocasionalmente | 23 | 21,7 | 21,7 | 24,5 |
| | Frecuentemente | 58 | 54,7 | 54,7 | 79,2 |
| | Siempre | 22 | 20,8 | 20,8 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 6-4 Los resultados de la pregunta # 6 el porcentaje más alto = 54.70 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 7-4 Indicadores de credibilidad. Se trabaja en un ambiente de honestidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Ocasionalmente | 21 | 19,8 | 19,8 | 20,8 |
| | Frecuentemente | 64 | 60,4 | 60,4 | 81,1 |
| | Siempre | 20 | 18,9 | 18,9 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 7-4 Los resultados de la pregunta # 7 el porcentaje más alto = 60.40 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

4.1.2. Rango de percepción indicador de credibilidad

5 = Siempre 4 = Frecuentemente 3 = Ocasionalmente 2 = Casi nunca 1 = Nunca

Tabla 8-4 Resultados en la escala de likert place to work. Indicador credibilidad

| INDICADORES DE CREDIBILIDAD | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------|--|---|-------|---|---|---|
| 1 | Información creíble | | 78.30 | | | |
| 2 | Existe accesibilidad – cordialidad institucional | | 66.00 | | | |
| 3 | Existe coordinación laboral | | 52.80 | | | |
| 4 | Autoridades generan confianza | | 58.50 | | | |
| 5 | Se cumple visión institucional | | 59.40 | | | |
| 6 | Se trabaja en un ambiente de confiabilidad | | 54.70 | | | |
| 7 | Se trabaja en un ambiente de honestidad | | 60.40 | | | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 8-4 Resultados en la Escala de Likert Place to Work los indicadores de credibilidad permiten observar que el rango de percepción se encuentra en el número 4 el cual significa que el colaborador tiene una percepción positiva. (Excelente, muy alta, alta).

4.1.3. Indicadores relacionados al Ambiente Laboral (Respeto)

- El respeto de la institución incide en el sentir de los funcionarios.

Tabla 9-4 Indicadores de respeto. Desarrollo laboral equitativo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Casi nunca | 2 | 1,9 | 1,9 | 2,8 |
| | Ocasionalmente | 24 | 22,6 | 22,6 | 25,5 |
| | Frecuentemente | 70 | 66,0 | 66,0 | 91,5 |
| | Siempre | 9 | 8,5 | 8,5 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 9-4 Los resultados de la pregunta # 8 el porcentaje más alto = 66.00 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 10-4 Indicadores de respeto. Reconocimiento laboral equitativo en el personal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 2 | 1,9 | 1,9 | 1,9 |
| | Ocasionalmente | 37 | 34,9 | 34,9 | 36,8 |
| | Frecuentemente | 56 | 52,8 | 52,8 | 89,6 |
| | Siempre | 11 | 10,4 | 10,4 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 10-4 Los resultados de la pregunta # 9 el porcentaje más alto = 52.80 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 11-4 Indicadores de respeto. Participación incluyente

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 2 | 1,9 | 1,9 | 1,9 |
| | Ocasionalmente | 44 | 41,5 | 41,5 | 43,4 |
| | Frecuentemente | 44 | 41,5 | 41,5 | 84,9 |
| | Siempre | 16 | 15,1 | 15,1 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 11-4 Los resultados de la pregunta # 10 el porcentaje más alto = 41.50 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 12-4 Indicadores de respeto. entorno de trabajo apropiado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Casi nunca | 1 | ,9 | ,9 | 1,9 |
| | Ocasionalmente | 36 | 34,0 | 34,0 | 35,8 |
| | Frecuentemente | 51 | 48,1 | 48,1 | 84,0 |
| | Siempre | 17 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 12-4 Los resultados de la pregunta # 11 el porcentaje más alto = 48.10 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 13-4 Indicadores de respeto. Respeto a la vida personal

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Casi nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| Ocasionalmente | 31 | 29,2 | 29,2 | 30,2 |
| Frecuentemente | 53 | 50,0 | 50,0 | 80,2 |
| Siempre | 21 | 19,8 | 19,8 | 100,0 |
| Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 13-4 Los resultados de la pregunta # 12 el porcentaje más alto = 50.00 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

4.1.4. Rango de percepción indicador respeto

5 = Siempre 4 = Frecuentemente 3 = Ocasionalmente 2 = Casi nunca 1 = Nunca

Tabla 14-4 Resultados en la Escala de Likert Place to Work. Indicador respeto

| INDICADORES DE RESPETO | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------|--|---|-------|-------|---|---|
| 8 | Desarrollo laboral equitativo | | 66.00 | | | |
| 9 | Reconocimiento laboral equitativo en el personal | | 52.80 | | | |
| 10 | Participación incluyente | | 41.50 | 41.50 | | |
| 11 | Entorno de trabajo apropiado | | 48.10 | | | |
| 12 | Respeto a la vida personal | | 50.00 | | | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 14-4 Resultados en la Escala de Likert Place to Work los indicadores de respeto permiten observar que el rango de percepción se encuentra en el número 4 el cual significa que el colaborador tiene una percepción positiva. (Excelente, muy alta, alta).

4.1.5. Indicadores relacionados al ambiente laboral (imparcialidad)

- La imparcialidad incide en el sentir de los funcionarios.

Tabla 15-4 Indicadores de imparcialidad. Equidad en la remuneración

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| Casi nunca | 2 | 1,9 | 1,9 | 1,9 |
| Ocasionalmente | 39 | 36,8 | 36,8 | 38,7 |
| Frecuentemente | 57 | 53,8 | 53,8 | 92,5 |
| Siempre | 8 | 7,5 | 7,5 | 100,0 |
| Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 15-4 Los resultados de la pregunta # 13 el porcentaje más alto = 53.80 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 16-4 Indicadores de imparcialidad. Equidad en el trato personal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Casi nunca | 1 | ,9 | ,9 | 1,9 |
| | Ocasionalmente | 37 | 34,9 | 34,9 | 36,8 |
| | Frecuentemente | 56 | 52,8 | 52,8 | 89,6 |
| | Siempre | 11 | 10,4 | 10,4 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 16-4 Los resultados de la pregunta # 14 el porcentaje más alto = 52.80 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 17-4 Indicadores de imparcialidad. Equidad al emplear y promocionar

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Ocasionalmente | 30 | 28,3 | 28,3 | 29,2 |
| | Frecuentemente | 64 | 60,4 | 60,4 | 89,6 |
| | Siempre | 11 | 10,4 | 10,4 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 17-4 Los resultados de la pregunta # 15 el porcentaje más alto = 60.40 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 18-4 Indicadores de imparcialidad. Justicia en el trato a las personas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Casi nunca | 1 | ,9 | ,9 | 1,9 |
| | Ocasionalmente | 39 | 36,8 | 36,8 | 38,7 |
| | Frecuentemente | 53 | 50,0 | 50,0 | 88,7 |
| | Siempre | 12 | 11,3 | 11,3 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 18-4 Los resultados de la pregunta # 16 el porcentaje más alto = 50.00 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 19-4 Indicadores de imparcialidad. Capacidad de apelación – Reclamo justo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Ocasionalmente | 47 | 44,3 | 44,3 | 45,3 |
| | Frecuentemente | 49 | 46,2 | 46,2 | 91,5 |
| | Siempre | 9 | 8,5 | 8,5 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 19-4 Los resultados de la pregunta # 17 el porcentaje más alto = 46.20 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

4.1.6. Rango de percepción indicador imparcialidad

5 = Siempre 4 = Frecuentemente 3 = Ocasionalmente 2 = Casi nunca 1 = Nunca

**Tabla 20-4 Resultados en la Escala de Likert Place to Work.
Indicador imparcialidad**

| INDICADORES DE IMPARCIALIDAD | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------------|--|---|-------|---|---|---|
| 13 | Equidad en la remuneración | | 53.80 | | | |
| 14 | Equidad en el trato al personal | | 52.80 | | | |
| 15 | Equidad al emplear y promocionar | | 60.40 | | | |
| 16 | Justicia en el trato a las personas | | 50.00 | | | |
| 17 | Capacidad de apelación – reclamo justo | | 46.20 | | | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 20-4 Resultados en la Escala de Likert Place to Work los indicadores de imparcialidad permiten observar que el rango de percepción se encuentra en el número 4 el cual significa que el colaborador tiene una percepción positiva. (Excelente, muy alta, alta).

4.1.7. Indicadores relacionados al ambiente laboral (Camaradería)

- La camaradería incide en el sentir de los funcionarios.

Tabla 21-4 Indicadores de camaradería. Existe fraternidad en mi trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| Ocasionalmente | 22 | 20,8 | 20,8 | 21,7 |
| Frecuentemente | 70 | 66,0 | 66,0 | 87,7 |
| Siempre | 13 | 12,3 | 12,3 | 100,0 |
| Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 21-4 Los resultados de la pregunta # 18 el porcentaje más alto = 70.00 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 22-4 Indicadores de camaradería. Lugar de trabajo acogedor

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| Ocasionalmente | 32 | 30,2 | 30,2 | 31,1 |
| Frecuentemente | 55 | 51,9 | 51,9 | 83,0 |
| Siempre | 18 | 17,0 | 17,0 | 100,0 |
| Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 22-4 Los resultados de la pregunta # 19 el porcentaje más alto = 51.90 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 23-4 Indicadores de camaradería. Hospitalidad – Amabilidad de los funcionarios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| Ocasionalmente | 27 | 25,5 | 25,5 | 26,4 |
| Frecuentemente | 56 | 52,8 | 52,8 | 79,2 |
| Siempre | 22 | 20,8 | 20,8 | 100,0 |
| Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 23-4 Los resultados de la pregunta # 20 el porcentaje más alto = 52.80 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 24-4 Indicadores de camaradería. Se trabaja con sentido de equipo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Casi nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| Ocasionalmente | 22 | 20,8 | 20,8 | 21,7 |
| Frecuentemente | 63 | 59,4 | 59,4 | 81,1 |
| Siempre | 20 | 18,9 | 18,9 | 100,0 |
| Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 24-4 Los resultados de la pregunta # 21 el porcentaje más alto = 59.40 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

4.1.8. Rango de percepción indicador camaradería

5 = Siempre 4 = Frecuentemente 3 = Ocasionalmente 2 = Casi nunca 1 = Nunca

Tabla 25-4 Resultados en la escala de likert place to work. Indicador camaradería

| INDICADORES DE CAMARADERÍA | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----------------------------|--|---|-------|---|---|---|
| 18 | Existe fraternidad en mi trabajo | | 66.00 | | | |
| 19 | Lugar de trabajo acogedor | | 51.90 | | | |
| 20 | Hospitalidad- amabilidad de los funcionarios | | 52.80 | | | |
| 21 | Se trabaja con sentido de equipo | | 59.40 | | | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 25-4 Resultados en la Escala de Likert Place to Work los indicadores de camaradería permiten observar que el rango de percepción se encuentra en el número 4 el cual significa que el colaborador tiene una percepción positiva. (Excelente, muy alta, alta).

4.1.9. Indicadores relacionados al ambiente laboral (orgullo)

Tabla 26-4 Indicadores de orgullo. Siento orgullo de mi trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ocasionalmente | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Frecuentemente | 63 | 59,4 | 59,4 | 60,4 |
| | Siempre | 42 | 39,6 | 39,6 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 26-4 Los resultados de la pregunta # 22 el porcentaje más alto = 59.40 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 27-4 Indicadores de orgullo. Siento orgullo de mi equipo de trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Ocasionalmente | 2 | 1,9 | 1,9 | 2,8 |
| | Frecuentemente | 58 | 54,7 | 54,7 | 57,5 |
| | Siempre | 45 | 42,5 | 42,5 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 27-4 Los resultados de la pregunta # 23 el porcentaje más alto = 54.70 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

Tabla 28-4 Indicadores de orgullo. Siento orgullo de mi institución

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Frecuentemente | 55 | 51,9 | 51,9 | 51,9 |
| | Siempre | 51 | 48,1 | 48,1 | 100,0 |
| | Total | 106 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 28-4 Los resultados de la pregunta # 24 el porcentaje más alto = 51.90 % estableciendo un rango de percepción = Frecuentemente.

4.1.10. Rango de percepción indicador orgullo

5 = Siempre 4 = Frecuentemente 3 = Ocasionalmente 2 = Casi nunca 1 = Nunca

Tabla 29-4 Resultados en la escala de Likert Place to Work. Indicador orgullo

| INDICADORES DE ORGULLO | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------|--|---|-------|---|---|---|
| 22 | Siento orgullo de mi trabajo | | 59.40 | | | |
| 23 | Siento orgullo de mi equipo de trabajo | | 54.70 | | | |
| 24 | Siento orgullo de mi institución | | 51.90 | | | |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación: En el Tabla 29-4 Resultados en la Escala de Likert Place to Work los indicadores de orgullo permiten observar que el rango de percepción se encuentra en el número 4 el cual significa que el colaborador tiene una percepción positiva. (Excelente, muy alta, alta).

4.2. Prueba de hipótesis a través del criterio estadístico de la significación

Para continuar con el trabajo de tesis de proyecto de investigación final se realizan cálculos en el software o programa SPSS, este va a constar de dos instancias, la primera prueba de hipótesis considerando el criterio de agrupación, segunda instancia para poder interpretar los resultados obtenidos en la escala de Likert según el Modelo de Place to Work se utiliza el criterio de los promedios.

A continuación se da a conocer los resultados que fueron obtenidos por el programa mencionado:

Hipótesis a demostrar

- La credibilidad de la institución incide en el sentir de los funcionarios.

Tabla 30-4 Correlación entre la variable credibilidad y el sentir del funcionario

| | | | CREDIBILIDAD | SENTIR FUNCIONARIO |
|-----------------|--------------------|-----------------------------|--------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | CREDIBILIDAD | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,394** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 106 | 106 |
| | SENTIR FUNCIONARIO | Coefficiente de correlación | ,394** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 106 | 106 |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Tabla 31-4 Prueba de Hipótesis de Credibilidad y el Sentir del Funcionario

| PRUEBA DE HIPÓTESIS A TRAVÉS DEL CRITERIO ESTADÍSTICO DE LA SIGNIFICACIÓN HIPÓTESIS SECUNDARIA 1 | |
|--|---|
| METODOLOGÍA CIENTÍFICA Y ESTADÍSTICA | |
| 1 | Diseño de Investigación: Transversal – No experimental |
| 2 | Nivel investigativo: Correlacional |
| 3 | Objetivo estadístico: Correlacionar |
| 4 | Variable de estudio: Ordinal - Ordinal |
| PRUEBA DE HIPÓTESIS SECUNDARIA 1 | |
| 5 | <p>Planteamiento de hipótesis estadísticas (H_0 - H_1):</p> <p>H_0: No existe correlación entre la credibilidad de la institución y el sentir del funcionario</p> <p>H_1: Existe correlación entre la credibilidad de la institución y el sentir del funcionario</p> |
| 6 | <p>Establecimiento del nivel de significancia:</p> <p>Nivel de significancia alfa (α) = (0,05) equivale a 5%</p> |
| 7 | <p>Selección del estadístico de prueba:</p> <p>Correlación de Spearman</p> |
| 8 | <p>Valor de P y lectura de p-valor:</p> <p>Se obtiene en el software 0,01 = 1%</p> <p>Con una probabilidad de error del 1% existe correlación entre la credibilidad y el sentir del funcionario</p> |
| 9 | <p>Toma de decisión:</p> <p>Al tener una Sig. (Bilateral) 0,000, que es un valor < a 0,05 se rechaza H_0 y se acepta la H_1. Las variables credibilidad y sentir del funcionario si se correlacionan entre sí.</p> |
| 10 | <p>Intensidad de la correlación:</p> <p>Según la intensidad de correlación (de 0 a 0,4 relación baja), estas 2 variables tienen una correlación baja, siendo el valor calculado de 0,394</p> <p>La variable credibilidad y sentir del funcionario, las dos tienen un mismo direccionamiento por ser un valor positivo calculado.</p> |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Hipótesis a demostrar

- El respeto de la institución incide en el sentir de los funcionarios.

Tabla 32-4 Correlación entre la variable respeto y el sentir del funcionario

| | | | RESPETO | SENTIR FUNCIONARIO |
|-----------------|--------------------|-----------------------------|---------|-----------------------|
| Rho de Spearman | RESPETO | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,297** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 106 | 106 |
| an | SENTIR FUNCIONARIO | Coefficiente de correlación | ,297** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 106 | 106 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Tabla 33-4 Prueba de hipótesis de respeto y el sentir del funcionario

| PRUEBA DE HIPÓTESIS A TRAVÉS DEL CRITERIO ESTADÍSTICO DE LA SIGNIFICACIÓN HIPÓTESIS SECUNDARIA 2 | |
|---|---|
| METODOLOGÍA CIENTÍFICA Y ESTADÍSTICA | |
| 1 | Diseño de Investigación: Transversal – No experimental |
| 2 | Nivel investigativo: Correlacional |
| 3 | Objetivo estadístico: Correlacionar |
| 4 | Variable de estudio: Ordinal - Ordinal |
| PRUEBA DE HIPÓTESIS SECUNDARIA 2 | |
| 5 | Planteamiento de hipótesis estadísticas (H_0 - H_1): H_0 : No existe correlación entre el respeto en la institución y el sentir del funcionario H_1 : Existe correlación entre el respeto en la institución y el sentir del funcionario |
| 6 | Establecimiento del nivel de significancia: Nivel de significancia alfa (α) = (0,05) equivale a 5% |
| 7 | Selección del estadístico de prueba: Correlación de Spearman |
| 8 | Valor de P y lectura de p-valor: Se obtiene en el software 0,01 = 1% Con una probabilidad de error del 1% existe correlación entre el respeto en la institución y el sentir del funcionario |
| 9 | Toma de decisión: Al tener una Sig. (Bilateral) 0,002, que es un valor < a 0,05 se rechaza H_0 y se acepta la H_1 . Las variables el respeto en la institución y el sentir del funcionario si se correlacionan entre sí. |
| 10 | Intensidad de la correlación: Según la intensidad de correlación (de 0 a 0,4 relación baja), estas 2 variables tienen una correlación baja, siendo el valor calculado de 0,297 La variable el respeto en la institución y el sentir del funcionario, las dos tienen un mismo direccionamiento por ser un valor positivo calculado. |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Hipótesis a demostrar

- La imparcialidad incide en el sentir de los funcionarios.

Tabla 34-4 Correlación entre la variable Imparcialidad y el Sentir del Funcionario

| | | IMPARCIALIDAD | SENTIR FUNCIONARIO |
|--------------------|-----------------------------|---------------|-----------------------|
| IMPARCIALIDAD | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,344** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 106 | 106 |
| SENTIR FUNCIONARIO | Coefficiente de correlación | ,344** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 106 | 106 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Tabla 35-4 Prueba de hipótesis de imparcialidad y el sentir del funcionario

| PRUEBA DE HIPÓTESIS A TRAVÉS DEL CRITERIO ESTADÍSTICO DE LA SIGNIFICACIÓN HIPÓTESIS SECUNDARIA 3 | |
|---|---|
| METODOLOGÍA CIENTÍFICA Y ESTADÍSTICA | |
| 1 | Diseño de Investigación: Transversal – No experimental |
| 2 | Nivel investigativo: Correlacional |
| 3 | Objetivo estadístico: Correlacionar |
| 4 | Variable de estudio: Ordinal - Ordinal |
| PRUEBA DE HIPÓTESIS SECUNDARIA 3 | |
| 5 | <p>Planteamiento de hipótesis estadísticas (H_0 - H_1):</p> <p>H_0: No existe correlación entre la imparcialidad en la institución y el sentir del funcionario</p> <p>H_1: Existe correlación entre la imparcialidad en la institución y el sentir del funcionario</p> |
| 6 | <p>Establecimiento del nivel de significancia:</p> <p>Nivel de significancia alfa (α) = (0,05) equivale a 5%</p> |
| 7 | <p>Selección del estadístico de prueba:</p> <p>Correlación de Spearman</p> |
| 8 | <p>Valor de P y lectura de p-valor:</p> <p>Se obtiene en el software 0,01 = 1%</p> <p>Con una probabilidad de error del 1% existe correlación entre la imparcialidad en la institución y el sentir del funcionario</p> |
| 9 | <p>Toma de decisión:</p> <p>Al tener una Sig. (Bilateral) 0,000, que es un valor < a 0,05 se rechaza H_0 y se acepta la H_1. Las variables la imparcialidad en la institución y el sentir del funcionario si se correlacionan entre sí.</p> |
| 10 | <p>Intensidad de la correlación:</p> <p>Según la intensidad de correlación (de 0 a 0,4 relación baja), estas 2 variables tienen una correlación baja, siendo el valor calculado de 0,344</p> <p>La variable imparcialidad en la institución y el sentir del funcionario, las dos tienen un mismo direccionamiento por ser un valor positivo calculado.</p> |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Hipótesis a demostrar

- La camaradería incide en el sentir de los funcionarios.

Tabla 36-4 Correlación entre la variable camaradería y el sentir del funcionario

| | | | CAMARADERÍA | SENTIR FUNCIONARIO |
|-----|--------------------|----------------------------|-------------|-----------------------|
| | | | A | |
| Rho | CAMARADERÍA | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,354** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 106 | 106 |
| Spe | SENTIR FUNCIONARIO | Coeficiente de correlación | ,354** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 106 | 106 |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Tabla 37-4 Prueba de hipótesis de camaradería y el sentir del funcionario

| PRUEBA DE HIPÓTESIS A TRAVÉS DEL CRITERIO ESTADÍSTICO DE LA SIGNIFICACIÓN HIPÓTESIS SECUNDARIA 4 | |
|---|---|
| METODOLOGÍA CIENTÍFICA Y ESTADÍSTICA | |
| 1 | Diseño de Investigación: Transversal – No experimental |
| 2 | Nivel investigativo: Correlacional |
| 3 | Objetivo estadístico: Correlacionar |
| 4 | Variable de estudio: Ordinal - Ordinal |
| PRUEBA DE HIPÓTESIS SECUNDARIA 4 | |
| 5 | <p>Planteamiento de hipótesis estadísticas (H_0 - H_1):</p> <p>H_0: No existe correlación entre la camaradería en la institución y el sentir del funcionario</p> <p>H_1: Existe correlación entre la camaradería en la institución y el sentir del funcionario</p> |
| 6 | <p>Establecimiento del nivel de significancia:</p> <p>Nivel de significancia alfa (α) = (0,05) equivale a 5%</p> |
| 7 | <p>Selección del estadístico de prueba:</p> <p>Correlación de Spearman</p> |
| 8 | <p>Valor de P y lectura de p-valor:</p> <p>Se obtiene en el software 0,01 = 1%</p> <p>Con una probabilidad de error del 1% existe correlación entre la camaradería en la institución y el sentir del funcionario</p> |
| 9 | <p>Toma de decisión:</p> <p>Al tener una Sig. (Bilateral) 0,000, que es un valor < a 0,05 se rechaza H_0 y se acepta la H_1. Las variables la camaradería en la institución y el sentir del funcionario si se correlacionan entre sí.</p> |
| 10 | <p>Intensidad de la correlación:</p> <p>Según la intensidad de correlación (de 0 a 0,4 relación baja), estas 2 variables tienen una correlación baja, siendo el valor calculado de 0,354</p> <p>La variable camaradería en la institución y el sentir del funcionario, las dos tienen un mismo direccionamiento por ser un valor positivo calculado.</p> |

Fuente: Tabla realizada en el software SPSS con datos reales.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

4.3. Comportamiento de la dimensión

Tabla 38-4 Comportamiento de la dimensión credibilidad

| DIMENSIÓN CREDIBILIDAD | | | | | |
|--------------------------------|---------|----------------|----------------|------------|-------|
| | Siempre | Frecuentemente | Ocasionalmente | Casi nunca | Nunca |
| 1 | 13,2 | 78,3 | 8,5 | 0 | 0 |
| 2 | 6,6 | 66 | 26,4 | 0,9 | 0 |
| 3 | 16 | 52,8 | 30,2 | 0,9 | 0 |
| 4 | 18,9 | 58,5 | 22,6 | 0 | 0 |
| 5 | 20,8 | 59,4 | 17,9 | 1,9 | 0 |
| 6 | 20,8 | 54,7 | 21,7 | 2,8 | 0 |
| 7 | 18,9 | 60,4 | 19,8 | 0,9 | 0 |
| | | | | | |
| Total de cada dimensión | 115,2 | 430,1 | 147,1 | 7,4 | 0 |
| Porcentaje de C. D. | 16,46 | 61,44 | 21,01 | 1,06 | 0 |

Fuente: Tabla realizada en el software Microsoft Excel con datos reales arrojados por el software SPSS.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación:

En el Tabla 38-4 Comportamiento de la Dimensión se realiza la sumatoria de los porcentajes de cada categoría de respuesta, luego para la interpretación general sacar su respectivo promedio.

Dando un resultado del 61.44%, siendo el valor más alto que representa el comportamiento de la dimensión, comprendido en un rango del 61% - 100% estableciendo una percepción positiva.

Tabla 39-4 Comportamiento de la dimensión respeto

| DIMENSIÓN RESPETO | | | | | |
|--------------------------------|---------|----------------|----------------|------------|-------|
| | Siempre | Frecuentemente | Ocasionalmente | Casi nunca | Nunca |
| 8 | 8,5 | 66 | 22,6 | 1,9 | 0,9 |
| 9 | 10,4 | 52,8 | 34,9 | 1,9 | 0 |
| 10 | 15,1 | 41,5 | 41,5 | 1,9 | 0 |
| 11 | 16 | 48,1 | 34 | 0,9 | 0,9 |
| 12 | 19,8 | 50 | 29,2 | 0,9 | 0 |
| Total de cada dimensión | 69,8 | 258,4 | 162,2 | 7,5 | 1,8 |
| Porcentaje de C. D. | 13,96 | 51,68 | 32,44 | 1,50 | 0,36 |

Fuente: Tabla realizada en el software Microsoft Excel con datos reales arrojados por el software SPSS.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación:

En el Tabla 39-4 Comportamiento de la Dimensión se realiza la sumatoria de los porcentajes de cada categoría de respuesta, luego para la interpretación general sacar su respectivo promedio.

Dando un resultado del 51.68%, siendo el valor más alto que representa el comportamiento de la dimensión, comprendido en un rango del 41% - 60% estableciendo una percepción de inconsistencia, está indeciso o apático en este factor de análisis.

Tabla 40-4 Comportamiento de la dimensión imparcialidad

| DIMENSIÓN IMPARCIALIDAD | | | | | |
|--------------------------------|---------|----------------|----------------|------------|-------|
| | Siempre | Frecuentemente | Ocasionalmente | Casi nunca | Nunca |
| 13 | 7,5 | 53,8 | 36,8 | 1,9 | 0 |
| 14 | 10,4 | 52,8 | 34,9 | 0,9 | 0,9 |
| 15 | 10,4 | 60,4 | 28,3 | 0,9 | 0 |
| 16 | 11,3 | 50 | 36,8 | 0,9 | 0,9 |
| 17 | 8,5 | 46,2 | 44,3 | 0 | 0,9 |
| Total de cada dimensión | 48,1 | 263,2 | 181,1 | 4,6 | 2,7 |
| Porcentaje de C. D. | 9,62 | 52,64 | 36,22 | 0,92 | 0,54 |

Fuente: Tabla realizada en el software Microsoft Excel con datos reales arrojados por el software SPSS.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación:

En el Tabla 40-4 Comportamiento de la Dimensión se realiza la sumatoria de los porcentajes de cada categoría de respuesta, luego para la interpretación general sacar su respectivo promedio.

Dando un resultado del 52.64%, siendo el valor más alto que representa el comportamiento de la dimensión, comprendido en un rango del 41% - 60% estableciendo una percepción de inconsistencia, está indeciso o apático en este factor de análisis.

Tabla 41-4 Comportamiento de la dimensión camaradería

| DIMENSIÓN CAMARADERIA | | | | | |
|--------------------------------|---------|----------------|----------------|------------|-------|
| | Siempre | Frecuentemente | Ocasionalmente | Casi nunca | Nunca |
| 13 | 12,3 | 66 | 20,8 | 0 | 0,9 |
| 14 | 17 | 51,9 | 30,2 | 0 | 0,9 |
| 15 | 20,8 | 52,8 | 25,5 | 0 | 0,9 |
| 16 | 18,9 | 59,4 | 20,8 | 0,9 | 0 |
| Total de cada dimensión | 69 | 230,1 | 97,3 | 0,9 | 2,7 |
| Porcentaje de C. D. | 17,25 | 57,53 | 24,33 | 0,23 | 0,68 |

Fuente: Tabla realizada en el software Microsoft Excel con datos reales arrojados por el software SPSS.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación:

En el Tabla 41-4 Comportamiento de la Dimensión se realiza la sumatoria de los porcentajes de cada categoría de respuesta, luego para la interpretación general sacar su respectivo promedio.

Dando un resultado del 57.53%, siendo el valor más alto que representa el comportamiento de la dimensión, comprendido en un rango del 41% - 60% estableciendo una percepción de inconsistencia, está indeciso o apático en este factor de análisis.

Tabla 42-4 Comportamiento de la dimensión orgullo

| DIMENSIÓN ORGULLO | | | | | |
|--------------------------------|---------|----------------|----------------|------------|-------|
| | Siempre | Frecuentemente | Ocasionalmente | Casi nunca | Nunca |
| 13 | 39,6 | 59,4 | 0,9 | 0 | 0 |
| 14 | 42,5 | 54,7 | 1,9 | 0,9 | 0 |
| 15 | 48,1 | 51,9 | 0 | 0 | 0 |
| Total de cada dimensión | 130,2 | 166 | 2,8 | 0,9 | 0 |
| Porcentaje de C. D. | 43,40 | 55,33 | 0,93 | 0,30 | 0,00 |

Fuente: Tabla realizada en el software Microsoft Excel con datos reales arrojados por el software SPSS.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación:

En el Tabla 42-4 Comportamiento de la Dimensión se realiza la sumatoria de los porcentajes de cada categoría de respuesta, luego para la interpretación general sacar su respectivo promedio.

Dando un resultado del 55.33%, siendo el valor más alto que representa el comportamiento de la dimensión, comprendido en un rango del 41% - 60% estableciendo una percepción de inconsistencia, está indeciso o apático en este factor de análisis.

4.4. Promedio de medias

Tabla 43-4 Promedio de Media

| Estadísticos descriptivos | | |
|---------------------------|-----|--------|
| | N | Media |
| PROMEDIO CREDIBILIDAD | 106 | 3,9326 |
| N válido (por lista) | 106 | |
| | | |
| | N | Media |
| PROMEDIO RESPETO | 106 | 3,7736 |
| N válido (por lista) | 106 | |
| | | |
| | N | Media |
| PROMEDIO IMPARCIALIDAD | 106 | 3,6981 |
| N válido (por lista) | 106 | |
| | | |
| | N | Media |
| PROEDIO CAMARADERIA | 106 | 3,9033 |
| N válido (por lista) | 106 | |
| | | |
| | N | Media |
| PROMEDIO ORGULLO | 106 | 4,4182 |
| N válido (por lista) | 106 | |

Fuente: Tabla realizada en el software Microsoft Excel con datos reales arrojados por el software SPSS.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Tabla 44-4 Suma de promedios de medias general

| | MEDIA CREDIBILIDAD | MEDIA RESPETO | MEDIA IMPARCIALIDAD | MEDIA CAMARADERÍA | MEDIA ORGULLO |
|------------------|--|----------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------|
| PROMEDIO | 3,9326 | 3,7736 | 3,6981 | 3,9033 | 4,4182 |
| PROMEDIO GENERAL | N = 19,78 (significado de escala) N = 19.78/ 5 N = 3.94 % = 78.8% | | | | |

Fuente: Tabla realizada en el software Microsoft Excel con datos reales arrojados por el software SPSS.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación:

En el Tabla 44-4 Al sumar todos los promedios de la Media Credibilidad = 3.9326, Media Respeto = 3.7736, Media Imparcialidad = 3.6981, Media Camaradería = 3.9033, Media Orgullo = 4.4182, obtenemos el Promedio General = 19.78.

Para poder ubicar el rango de porcentaje se realiza una regla de tres en donde 5 equivale al 100%, el cual sale un valor $n = 3.94$, que equivale al 78.8%.

Para la ubicación e interpretación del valor obtenido en la escala Likert original del cuestionario escalar que se usó en el trabajo de campo la significancia de escala es satisfactoria con un rango de satisfacción del cliente del 78.8%.

Tabla 45-4 Rango de porcentaje de satisfacción del cliente

| Nivel de Likert | Escala cuestionario | Significado de escala | Rango de porcentaje de satisfacción del cliente (%) |
|------------------------|----------------------------|------------------------------|--|
| 4 | Frecuentement e | Satisfecho | (61-80) 78.80% |

Fuente: Tabla realizada en el software Microsoft Excel con datos reales arrojados por el software SPSS.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Interpretación:

En el Tabla 45-4 Al sumar todos los promedios de la Media General nos da los siguientes resultados rango de porcentaje de satisfacción del cliente = 78.80%, dando un nivel de Likert = 4, que representa en la escala del cuestionario = frecuentemente, y con un significado de escala = satisfecho.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

De acuerdo a la investigación realizada y a los resultados ya obtenidos se puede proponer y mejorar el ambiente de trabajo en el Ministerio de Transporte y Obras Publicas Tungurahua, en donde las variables Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Camaradería y Orgullo se fortalezcan y así el vínculo entre los trabajadores, administrativos y la ciudadanía tome un rol más importante para bien de la Institución.

Todas estas variables mencionadas se basan en el sentir del funcionario, es por eso que se realizaran estrategias en coordinación con el departamento de relaciones humanas, paulatinamente sin entorpecer las actividades que realizan los trabajadores, estos encuentros deben ser siempre promoviendo el compromiso social el acercamiento a la comunidad y al medio ambiente ya que la Institución da un servicio público a la ciudadanía.

La propuesta se basa en el diseño de las estrategias que consta en actividades que van a realizar todos los trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua, al realizar estos encuentros dan como resultado emociones que pueden producir varios cambios q afecten a la vida cotidiana de los seres humanos, en donde la persona se sienta valorada y se sienta en el proceso de cambio y llegue a dar un buen servicio a la ciudadanía.

5.1. Estrategia 1

Este taller se denomina “MATEA” elaborado por Miriam Muñoz

5.1.1. Matea

Objetivo

- Descubrir que sentimiento cubre a otro.
- Darse cuenta de cómo la educación influye en nuestra emocionalidad.
-

Procedimiento

1. Pedir al coachee que escriba en una hoja en blanco:
Miedo
Afecto
Tristeza
Enojo
Alegría
2. Colocar el número 1 al sentimiento más conocido y fácil de reconocer
3. Poner el número 5 al sentimiento más difícil de reconocer y/o contactar.
4. Asignar el número 2 al sentimiento que después del número 1 sea más fácil de reconocer e identificar.
5. Colocar el número 4 al sentimiento que después del número 5 sea más difícil de contactar y/o reconocer.
6. El número 3 va en el sentimiento que sobra.

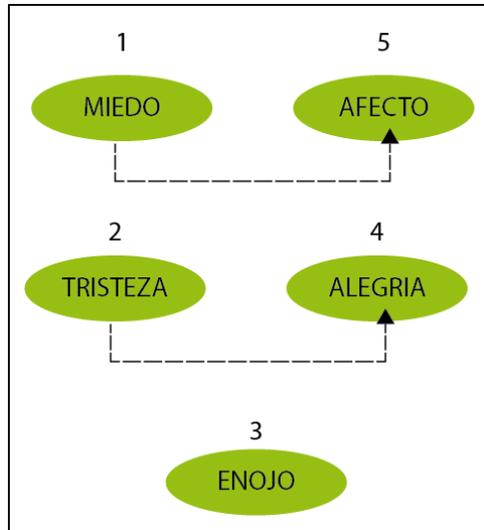


Figura 1-5 Matea

Fuente: MATEA elaborado por Miriam Muñoz

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

7. Al finalizar, el facilitador expresa que:
 - a. El sentimiento que tiene el número 1 cubre al 5.
 - b. El sentimiento que tiene el número 2 cubre al 4.
 - c. El sentimiento que tiene el número 3 es el sentimiento que tocan en su justa proporción sin exagerar ni disminuir.
8. Procesamiento y coacheo.

5.2. Estrategia 2

5.2.1. *Programas Deportivos*

Antecedentes

En este taller lo que se requiere es que el clima laboral que existe en la Institución sea elevado y todos los funcionarios trabajen en equipo para tener un alto rendimiento. Ya que el éxito del Ministerio de Transporte y Obras Públicas depende en buena parte de la adecuada gestión del talento humano.

Objetivo

- El objetivo de estas actividades es distraer y salir de la rutina para mejorar los lazos entre compañeros.
- El aumento de la motivación de los empleados.
- Trabajar en equipo y confiar el uno con el otro.

Procedimiento.- Programas deportivos

Organizar torneos deportivos en los que puedan participar todos los departamentos y colaboradores de la organización le permitirá reforzar el compañerismo entre sus colaboradores. Además sirve para crear lazos de confianza que vayan más allá de lo laboral.



Figura 2-5 Programa deportivo

futbol sala. Fase de grupos

Fuente: Programa Deportivo Futbol Sala

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

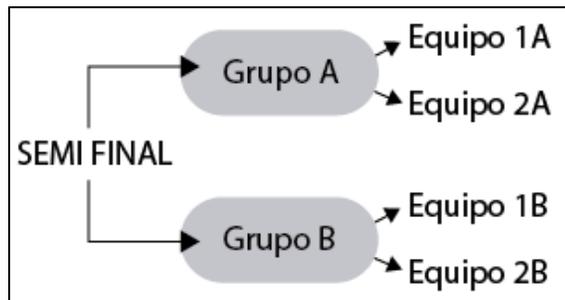


Figura 3-5 Programa deportivo futbol sala.

Semifinales

Fuente: Estrategia 2 Programa Deportivo Futbol Sala

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

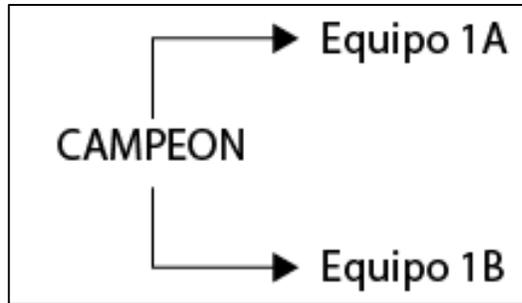


Figura 4-5 Programa deportivo futbol

sala. Final

Fuente: Estrategia 2 Programa Deportivo Futbol Sala

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Según un estudio realizado por Musich, Hook, Baaner y Edington en 2006, promover actividades deportivas en el ámbito laboral mejora las capacidades laborales de los empleados, disminuye el ausentismo y el estrés en el trabajo y provoca mejoras en la productividad de la Institución.

5.3. Ejercicio 3

5.3.1. Zoom

Antecedentes

En este taller se logra la unión entre todos los involucrados para la toma de decisiones, que estas sean las correctas en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

Objetivos

- Tener un clima positivo y motivador
- Llegar a ser una Institución organizada y con una comunicación correcta.
- Las decisiones que se toman es para bien de la organización

Procedimiento - Zoom

Debe entregarse a cada uno de los empleados una página del libro 'Zoom' de Istvan Banyai y pedirles que organicen todas las hojas en orden secuencial. Los empleados no podrán mostrar a los demás la página que les fue entregada y deberán conversar entre sí para ubicar las páginas en orden.

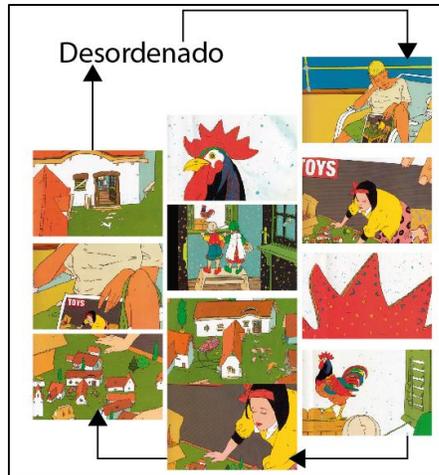


Figura 5-5 Zoom. Fotografías

Desordenadas

Fuente: Estrategia 3 Zoom

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

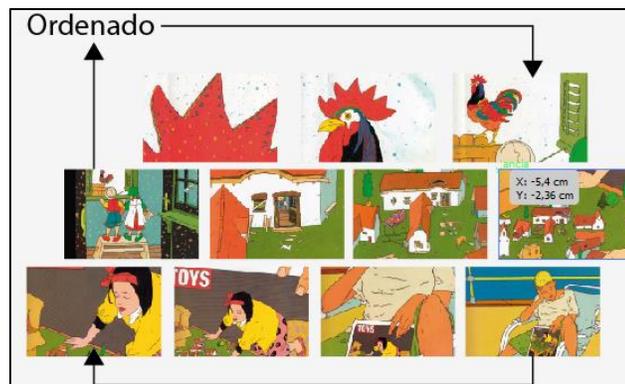


Figura 6-5 Zoom. Fotografías Ordenadas

Fuente: Estrategia 3 Zoom

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Al finalizar la actividad, las páginas han de quedar lo más cerca posible al orden original del libro. En esta actividad se construyen espacios de interacción que ponen a prueba habilidades comunicativas que facilitan la resolución de conflictos y la toma de decisiones.

5.4. Estrategia 4

5.4.1. *Small Talk*

Antecedentes

La mayoría del tiempo los funcionarios de la Institución pasan en el trabajo pero no muchas veces interactúan y hablan con los compañeros lo cual esta actividad se realiza para la comunicación y el respeto que se puede dar entre colegas.

Objetivos

- El funcionario se sienta seguro y cómodo en el lugar de trabajo y con los que le rodean.
- Se llega a que el funcionario llegue a comprometerse más con su trabajo y la Institución

Procedimiento - Small Talk

Los empleados son divididos en parejas que se sientan frente a frente durante cortos períodos de tiempo con el fin de conocerse. Cada cierto tiempo, por lo general cada dos minutos, deberán cambiar de pareja y volver a repetir las mismas preguntas que hizo a su anterior compañero hasta que hablen con todos los empleados que participan de la actividad.

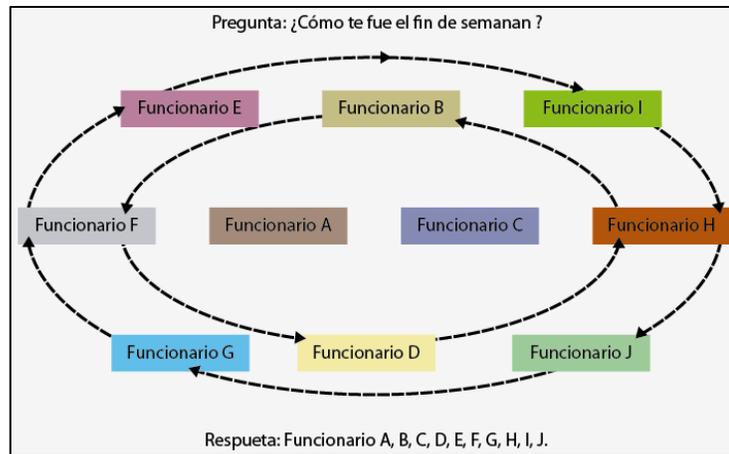


Figura 7-5 Small Talk

Fuente: Estrategia 4 Small Talk

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

No es un secreto que los empleados de un departamento pueden desconocer a los compañeros de las diferentes áreas de la compañía. Por esta razón, una sesión de ‘Small Talk’ es una buena oportunidad para reforzar los lazos de confianza entre los colaboradores.

5.5. Estrategia 5

5.5.1. *Show and Tell*

Antecedentes

En este taller el respeto a cada habilidad que tenga el individuo debe ser primordial, ya que no todos tienen las mismas cualidades y cada persona es diferente una de la otra, el compañerismo la camaradería va hacer mucho más fuerte y la Institución se fortalecerá.

Objetivos

- Formar un ambiente de fraternidad y confianza
- Reconocer las habilidades de todos los compañeros
- Fortalecer lazos de unión

Procedimiento - Show and Tell

En esta actividad cada uno de los empleados debe exponer ante los demás una habilidad personal que considere única. Aunque la dinámica se asemeja a la de un concurso de talentos, en una actividad de ‘Show and Tell’ no hay ganadores ni perdedores. Se trata de un espacio en el que los empleados tienen la posibilidad de reconocer sus habilidades y fortalezas y las de sus compañeros de trabajo.

5.6. Cronograma de Estrategias

**Tabla 1.5. Cronograma del mes para realizar las actividades en la
Institución**

| | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 |
|-----------|----------|----------|----------|----------|
| Lunes | x | | | |
| Martes | | x | | |
| Miércoles | x | | | |
| Jueves | | | x | |
| Viernes | | | | x |

Fuente: Tabla realizada en el software Microsoft Excel.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

CONCLUSIONES

- En el MTOP-T el principal motor es el sentir de los trabajadores ya que existe un ambiente laboral de calidad y se siente satisfecho en las funciones que desempeñan, todas las variables Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Camaradería que fueron analizadas, se correlacionan entre ellas y llegan a obtener un mismo direccionamiento para beneficio de la Institución y la ciudadanía.
- Las estrategias coordinadas con el departamento de recursos humanos dan una mejora a la calidad del servicio de la Institución, realizando las actividades expuestas para el fortalecimiento del clima laboral.
- Incluir a todos los trabajadores de la Institución en las actividades que se realiza para promover el compromiso social el acercamiento a la comunidad y al medio ambiente, obteniendo un servicio público de calidad.

RECOMENDACIONES

- Transmitir la visión, misión y los valores de la Institución de manera adecuada y permanente, todos deben sentirse integrados para un mismo fin.
- Comunicar todo los trabajos realizados de una forma adecuada y constante con un plan bien diseñado y combinado con múltiples plataformas de comunicación es esencial para lograr una buena imagen a la Institución.
- El orgullo de trabajar en el MTOP-T y ser un servidor público al servicio de la comunidad nos lleva a tener una integración global en el cual debemos distinguirnos por nuestro uniforme con nuestra respectiva seguridad para una imagen de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- ABCD.** (14 de JULIO de 2018). *definicionabc.com*. Recuperado el 14 de JULIO de 2018, de tecnologia/informacion.php:
<https://www.definicionabc.com/tecnologia/informacion.php>
- Arriaza Balmon, M.** (2006). *GUIA PRACTICA DE ANALISIS DE DATOS*. CORDOBA: IDEAGONAL DISEÑO GRAFICO.
- Brief, R.** (17 de OCTUBRE de 2016). *www.roastbrief.com.mx*. Recuperado el 15 de JULIO de 2018, de <https://www.roastbrief.com.mx/2016/10/fraternidad-en-el-trabajo-ganancias-empresariales/>
- Buzarna, A., & Rus, M.** (2014). Psychosocial Issues Related to the Work Environment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 831-836.
- COCEMFE.** (14 de JULIO de 2004). *observatoriodelaaccesibilidad*. Recuperado el 14 de JULIO de 2018, de <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad/accesibilidad/definicion/>
- COEQUIPO.** (23 de SEPTIEMBRE de 2015). *www.coequipo.es*. Recuperado el 15 de JULIO de 2018, de <http://www.coequipo.es/el-sentido-de-equipo>
- CONCEPTO.** (14 de JULIO de 2018). *concepto*. Recuperado el 14 de JULIO de 2018, de <https://concepto.de/vision/>
- Dabirian, A., Kietzmann, J., & Diba, H.** (2017). A great place to work!? Understanding crowdsourced employer branding. *Business Horizons*, 197-205.
- El Nuevo Diario.** (12 de AGOSTO de 2014). *elnuevodiario*. Recuperado el 14 de JULIO de 2018, de <https://www.elnuevodiario.com.ni/opinion/327118-valores-honestidad/>
- Górny, A. (2017). The use of working environment factors as criteria in assessing the capacity to carry out processes. *In MATEC Web of Conferences*, 06011.

- HEADQUARTERS, S. (15 de JULIO de 2018). *www.silvent.com*. Recuperado el 15 de JULIO de 2018, de entorno-de-trabajo: <https://www.silvent.com/es/como-podemos-ayudarle/entorno-de-trabajo/>
- Huaycho Buendía, J., Pizarro, W., & Quispe, D.** (14 de enero de 2014). *es.scribd.com*. Recuperado el 14 de JULIO de 2018, de Modelo-Great-Place-to-Work-2-FINAL: <https://es.scribd.com/document/240643829/Modelo-Great-Place-to-Work-2-FINAL>
- Ibarra, V.** (26 de JUNIO de 2016). *www.larepublica.net*. Recuperado el 15 de JULIO de 2018, de https://www.larepublica.net/noticia/orgullo_en_el_trabajo
- Jimenez, J., & Camón, V.** (15 de JULIO de 2018). *soyjorgejimenez.com*. Recuperado el 15 de JULIO de 2018, de concepto-de-desarrollo-personal-explicado-por-expertos: <https://soyjorgejimenez.com/concepto-de-desarrollo-personal-explicado-por-expertos/>
- Lizama, P., & Boccardo, G. (10 de Noviembre de 2014). *Universidad de Chile*. Obtenido de file:///C:/Users/Sindicato/Downloads/9_Coeficientes_de_asociaci_n_Pearson_y_Spearman_en_SPSS.pdf
- Periañez Castillo, B.** (19 de MAYO de 2015). *es.linkedin.com*. Recuperado el 15 de JULIO de 2018, de <https://es.linkedin.com/pulse/el-orgullo-de-pertenencia-en-la-empresa-borja-peri%C3%A1nC3%B1ez-castrillo>
- Sirola, N., & Pitesa, M.** (2018). The macroeconomic environment and the psychology of work evaluation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 11-24.
- Soto, I.** (28 de Junio de 2018). *diferencias.info*. Obtenido de <https://diferencias.info/diferencia-entre-pruebas-parametricas-y-no-parametricas/>
- Tamayo, C., & Silva, I.** (29 de 10 de 2018). *Postgradoune*. Obtenido de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Vischer, J., & Fischer, G.** (2005). User evaluation of the work environment: A diagnostic approach. *Le travail humain*, 73-96.

Green, D. (15 de JULIO de 2006). *www.web.net*. Recuperado el 15 de JULIO de 2018, de <http://www.web.net/~dzgreen/equidadsalarial.html>

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario que se utilizó para valorar el Ambiente Laboral.



CUESTIONARIO AMBIENTE LABORAL

OBJETIVO: Valorar el ambiente laboral a través del modelo Great Place to Work para diseñar estrategias que mejoren la calidad del servicio.

Se solicita veracidad.

Responder marcando con una “X” según su criterio, considerar la siguiente escala:

5= Siempre

4= Frecuentemente

3= Ocasionalmente

2= Casi nunca

1= Nunca

| GÉNERO : | | Masculino | | Femenino | | |
|--|--|------------------|----------|-----------------|----------|----------|
| INDICADORES RELACIONDOS AL AMBIENTE LABORAL | | | | | | |
| | | + | | | | - |
| CREDIBILIDAD : | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Información creíble | | | | | |
| 2 | Existe accesibilidad – cordialidad institucional | | | | | |
| 3 | Existe coordinación laboral | | | | | |
| 4 | Autoridades generan confianza | | | | | |
| 5 | Se cumple visión institucional | | | | | |
| 6 | Se trabaja en un ambiente de confiabilidad | | | | | |
| 7 | Se trabaja en un ambiente de honestidad | | | | | |
| RESPECTO | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Desarrollo laboral equitativo | | | | | |
| 9 | Reconocimiento laboral equitativo en el personal | | | | | |
| 10 | Participación incluyente | | | | | |
| 11 | Entorno de trabajo apropiado | | | | | |
| 12 | Respeto a la vida personal | | | | | |
| IMPARCIALIDAD | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13 | Equidad en la remuneración | | | | | |
| 14 | Equidad en el trato al personal | | | | | |
| 15 | Equidad al emplear y promocionar | | | | | |
| 16 | Justicia en el trato a las personas | | | | | |
| 17 | Capacidad de apelación – reclamo justo | | | | | |
| CAMARADERÍA | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | Existe fraternidad en mi trabajo | | | | | |
| 19 | Lugar de trabajo acogedor | | | | | |
| 20 | Hospitalidad- amabilidad de los funcionarios | | | | | |
| 21 | Se trabaja con sentido de equipo | | | | | |
| ORGULLO | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | Siento orgullo de mi trabajo | | | | | |
| 23 | Siento orgullo de mi equipo de trabajo | | | | | |
| 24 | Siento orgullo de mi institución | | | | | |

GRACIAS...!

**Anexo B. PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE CAMPO DEL
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS TUNGURAHUA**

Tabla 2.5. Personal del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua.

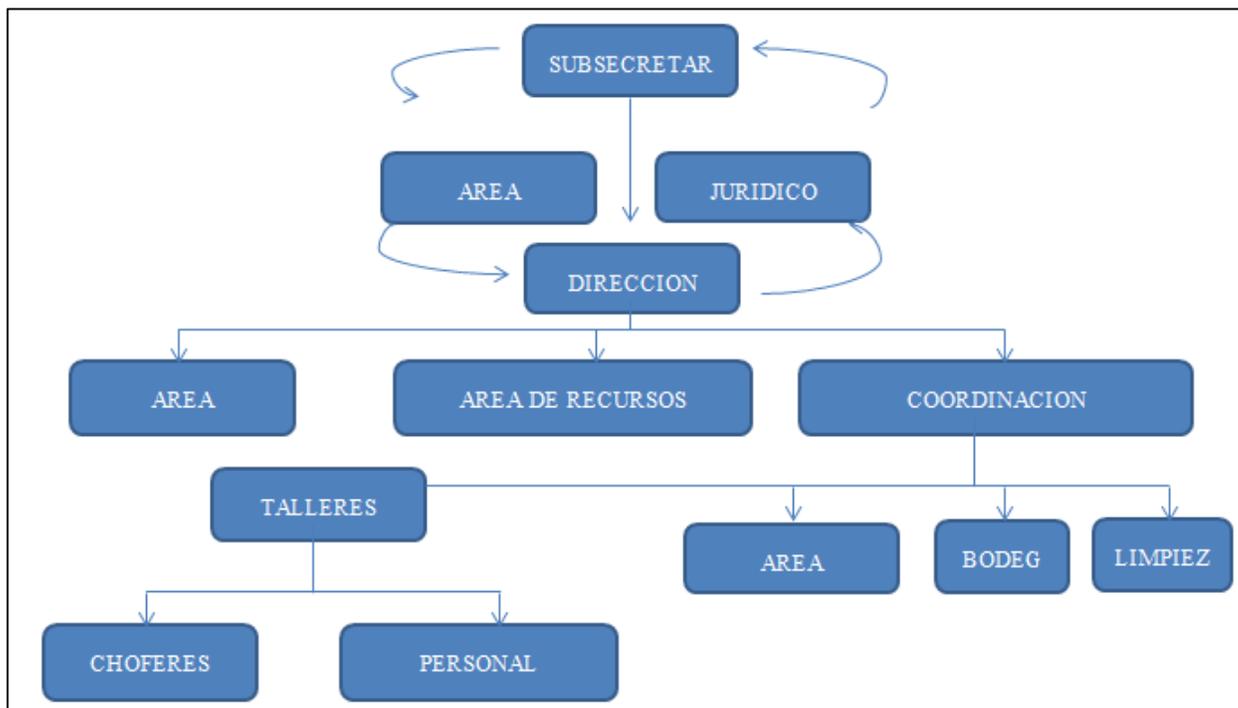
| DEPARTAMENTOS | PERSONAS |
|------------------------------|-----------------|
| SUBSECRETARIA | 4 |
| AREA TECNICA | 8 |
| JURIDICO | 3 |
| DIRECCION | 10 |
| AREA FINANCIERA | 5 |
| AREA DE RECURSOS HUMANOS | 2 |
| COORDINACION INFRAESTRUCTURA | 4 |
| AREA MECANICA | 3 |
| BODEGA | 3 |
| LIMPIEZA | 4 |
| TALLERES | 60 |
| TOTAL DE PERSONAS | 106 |

Fuente: Tabla realizada en el software Microsoft Excel.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana

Anexo C.

Figura 8.5. Personal del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Tungurahua.



Fuente: Personal del M.T.O.P.

Elaborado por: Carlos A. Santillán Tasigchana