



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Programa motivacional 'Convive' en el clima laboral de los
trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano**

AUTORA:

Fontenla Montoya, Noelia Lizeth ([ORCID: 0000-0003-0909-9740](https://orcid.org/0000-0003-0909-9740))

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena ([ORCID: 00000-0002-3034-2170](https://orcid.org/00000-0002-3034-2170))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis abuelos,
mis ángeles en el cielo
con mucho cariño y amor
les dedico todo mi esfuerzo
y trabajo puesto para
la realización de esta tesis.

Agradecimiento

A Dios por permitirme llegar a este momento y lograr otra meta más en mi vida.

A la Universidad César Vallejo, mi alma mater, por la preciosa oportunidad de concretar mi objetivo.

A mi docente tutor, gracias por sus prácticos consejos.

A mis padres por esforzarse y darme siempre el apoyo para crecer.

A mis docentes y compañeros por permitirme aprender de ellos y sus experiencias.

Noelia

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo y análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Población de la investigación	15
Tabla 2. Muestra	16
Tabla 3. Rangos y puntuación de las dimensiones	17
Tabla 4. Rangos y puntuación general	17
Tabla 5. Confiabilidad del Alfa de Cronbach	18
Tabla 6. Validación a través del juicio de expertos	19
Tabla 7. Nivel del clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera según el pre test	22
Tabla 8. Nivel del clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera según el post test	23
Tabla 9. Contrastación de resultados según estadística descriptiva	24
Tabla 10. Contrastación del pre y post test según la dimensión de las relaciones sociales	25
Tabla 11. Contrastación del pre y post test según la dimensión de la motivación	26
Tabla 12. Contrastación del pre y post test según la dimensión del apoyo	27
Tabla 13. Contrastación del pre y post test según la dimensión de la flexibilidad e innovación	28
Tabla 14. Organización estadística del pre test y post test bajo las dimensiones	29
Tabla 15. Test de normalidad de Shapiro Wilk	30
Tabla 16. Decisión estadística de la investigación	30
Tabla 17. Contrastación de hipótesis según estadístico de Wilcoxon	31
Tabla 18. Rangos y valores	32
Tabla 19. Decisión estadística según Wilcoxon	32
Tabla 20. Rango y valores de las relaciones sociales	33
Tabla 21. Significancia de las relaciones sociales	33

Tabla 22. Rango y valores de la motivación34
Tabla 23. Significancia de la motivación35
Tabla 24. Rango y valor del apoyo36
Tabla 25. Significancia de apoyo36
Tabla 26. Rango y valor de la flexibilidad e innovación37
Tabla 27. Significancia de la flexibilidad e innovación38

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar qué efecto provoca el programa motivacional 'Convive' en los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021. La muestra escogida ascendió a 40 trabajadores activos, donde la técnica fue observación directa y, el instrumento fue un cuestionario. Se hizo uso de estadística descriptiva e inferencial, a través de una metodología de tipo cuantitativa, nivel aplicado, diseño pre experimental, donde fueron estudiadas cuatro dimensiones pertenecientes a la variable dependiente: relaciones sociales, motivación, apoyo y flexibilidad e innovación. A través del programa SPSS v.28.0 se reveló que, en el pre test, el grupo se halló en un nivel bajo con un 37.5% y, para el post test se hallaron en un nivel bueno compuesto por el 45%. Dado que, $p < 0,05$ ($p = 0,0001$), a través del signo Wilcoxon, se llegó a la conclusión que, el programa motivacional 'Convive' influyó significativamente en el clima laboral de los trabajadores de recursos humanos de la entidad financiera 'Scotiabank', así, este estudio recomienda que, exista una mejora en el entorno del trabajo físico y social como prioridad.

Palabras Clave: programa motivacional, convive, clima laboral, recursos humanos.

Abstract

The purpose of this research was to determine the effect of the motivational program 'Convive' in the workers of the financial institution, Nuevo Chimbote, 2021. The chosen sample consisted of 40 active workers, where the technique was direct observation and the instrument was a questionnaire. Descriptive and inferential statistics were used, through a quantitative methodology, applied level, pre-experimental design, where four dimensions belonging to the dependent variable were studied: social relations, motivation, support and flexibility and innovation. Through the SPSS v.28.0 program, it was revealed that, in the pre-test, the group was in a low level with 37.5% and, for the post-test, they were in a good level composed by 45%. Given that, $p < 0.05$ ($p = 0.0001$), through the Wilcoxon sign, it was concluded that, the motivational program 'Convive' significantly influenced the work climate of the human resources workers of the financial institution 'Scotiabank', thus, this study recommends that, there is an improvement in the physical and social work environment as a priority.

Keywords: motivational program, convive, work environment, human resources.

I. INTRODUCCIÓN

Desde épocas arcaicas el ser humano ha realizado prestezas intrincadas con el propósito de sobrevivir y recabar el sustento nutritivo, así como ajuares y asistencia. Conforme han transcurrido miles de años, el lente terrenal no ha permutado antagónicamente, el individuo ha concebido nuevos procedimientos para adquirir peculios y sobrevivir. La educación básica a nivel internacional ha mantenido la estricta postura de cultivar estándares, desempeños y competencias deseados y óptimos en un individuo a fin de que esté capacitado debidamente a ocupar un trabajo satisfactorio, además de ser un laborador competente con facultades de toma de decisiones verosímiles y pertinentes. Henares (2019) mencionó que el perfil de un trabajador consiste en evidenciar un acervo de aptitudes calificadas, además el ámbito ha de comprometerse a ser sosegado transformándose en un espacio satisfactorio y así el jornalero logre amplificar su potencial.

Se ha percibido una estrecha concomitancia entre la complacencia del asalariado y su ejecución laboral. Tocante a esto, Sánchez (2018) señaló que, en los países europeos el tema de complacencia laboral fue muy significativo porque influye en el cumplimiento laboral del trabajador. En la realidad peruana existe un gran contraste, y es que, según la página web oficial del Ministerio de Economía de Perú, solo el 24% de asalariados fue dichoso en su ocupación debido a que no se sentían impulsados, ni involucrados en su puesto. La información añadió que un asalariado satisfecho fue 40% más fructífero y un 80% más imaginativo y descubridor. El portal de Recursos Humanos (2018) enfatizó que el 20% de peruanos no ha sentido una atmósfera profesional adecuada, un 19% admitió que su principal no era un buen cabeza, 12% afirmó que no se sentían complacidos con sus honorarios, 10% no se han sentido apreciados por su compañía y a un 7% no le brindan la verosimilitud de escalamiento. Dubrin (2017) aseveró que un individuo animado se esmera de forma acrecentada para obtener el cumplimiento de sus ambiciones y las de la corporación, así son capaces de llevar a cabo sus prestezas de proceder impecable. El descontento laboral coadyuva a que la representación del negocio

sufra desperfectos, la cualidad de sus artículos y prestaciones, además de influenciar en la ralentización de la eficiencia. La clarividencia humana ha sido la mejor inversión de las compañías y empresas y son piezas solemnes del proceso y notoriedad en cualquier corporación, es inapelable meditar en la condición del ambiente laboral. Esta investigación titulada “Programa motivacional ‘Convive’ en el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote 2021” estableció como objetivo principal: determinar qué efecto produce el programa motivacional ‘Convive’ en el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021.

Asimismo, se plasmó como objetivos específicos: determinar qué efecto produce el programa motivacional ‘Convive’ en las relaciones sociales de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote 2021, además, determinar qué efecto produce el programa motivacional ‘Convive’ en la motivación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote 2021, determinar qué efecto produce el programa motivacional ‘Convive’ en el apoyo de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021 y determinar qué efecto produce el programa motivacional ‘Convive’ en la flexibilidad e innovación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote 2021. La entidad financiera ha priorizado por años continuos la unidad en su comunidad, teniendo como política el pulcro comportamiento de los trabajadores que conforman las diversas áreas del banco, es así que, se ha exigido a los colaboradores estar a la altura con buenas prácticas laborales en lo social, ambiental y gubernamental posicionado los valores morales y cualidades como el medio para el alcanzar el éxito. La compañía financiera ha otorgado continuamente soporte para nuevos proyectos en equipo ya que ha existido el pensamiento que todos pueden lograr ser excelente líderes. En el contexto neochimbotano, se ha percibido que la coyuntura internacional ha causado rezagos y consecuencias negativas entre las relaciones afectivas y motivación de los colaboradores, así que, se ha planteado la siguiente cuestión: ¿Qué efecto produce el programa motivacional ‘Convive’ en el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote 2021? ¿Qué efecto produce el programa motivacional ‘Convive’ en las relaciones sociales de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021? ¿Qué efecto produce el programa motivacional ‘¿Convive’ en

la motivación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021? ¿Qué efecto produce el programa motivacional 'Convive' en el apoyo de los trabajadores de una entidad financiera; Nuevo Chimbote, 2021? ¿Qué efecto produce el programa motivacional '¿Convive' en la flexibilidad e innovación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021?

La investigación se ha justificado en tres categorías: teórica, práctica y metodológica. En lo que respecta a teoría, hubo una indagación de autores confiables que han llevado a cabo aportes innovadores cuyo impacto ha sido a nivel internacional, cada definición ha sido apoyada con teoría del buen clima laboral para obtener una vasta literatura compuesta por datos infalibles. Respecto a la práctica, la información expuesta aventaja a corto y largo plazo a los colaboradores de la entidad, además clarifica la realidad a futuros investigadores que maniobren las variedades de estudio, ya que se han realizado prácticas de teorías en el campo. Por último, la categoría metodológica, se apoyó en instrumentos de validez y confiabilidad estadística, apoyados en programas especializados en medición de variables, además obedeció a un tipo de estudio cuantitativo apoyado en la teoría de Brunet, cumpliendo con todos los estándares de calidad. Lógicamente, la hipótesis general se estableció así: El programa motivacional 'Convive' mejora significativamente el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021. El programa motivacional 'Convive' mejora significativamente las relaciones sociales de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021. El programa motivacional 'Convive' mejora significativamente la motivación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021. El programa motivacional 'Convive' mejora significativamente el apoyo de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote 2021. El programa motivacional 'Convive' mejora significativamente la flexibilidad e innovación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote 2021. Por último, el programa 'Convive' se conformó por 10 sesiones integradoras orientadas a los trabajadores de una entidad financiera.

II. MARCO TEÓRICO

García (2018) en su investigación para obtener el grado de maestro en talento humano titulado “Táctica de clima laboral para optimizar la satisfacción laboral, Pimentel, 2018” se trazó como finalidad producir una táctica para mejorar el clima laboral y, a su vez la satisfacción del trabajador. Tuvo como estructura metodológica una investigación propositiva no experimental cuya técnica fue la observación y el instrumento una encuesta. El autor aplicó estrategias basadas en la interrelación, comunicación y dinámica, en una muestra de 25 colaboradores de una entidad académica. Es así, que se obtuvieron los siguientes resultados: más de la mitad de la muestra reflejado en un porcentaje de 67% se hallan en un nivel medio respecto a la correlación que existe entre la comunicación de los laboradores, un 67% de los trabajadores responden que se hallan en nivel alto tocante al liderazgo, de modo que se concluyó que, el programa estratégico mejoró medianamente el nivel del clima laboral y desempeño de los individuos.

Cortez y Mercedes (2017) en su tesis de investigación para obtener el grado de magister titulado “Importancia de las condiciones de trabajo y su influencia en el clima laboral, 2017” se propuso como objetivo analizar si las condiciones laborales hacen efecto en el clima laboral de una empresa productora de plásticos. La parte metodológica tuvo como diseño no experimental, pre-experimental, de tipo cuantitativa para una muestra de 70 trabajadores de dicha empresa. La técnica fue la observación directa y el instrumento fue una lista de cotejo. Se obtuvo como resultado que las condiciones laborales como el salario, el ambiente y lazos afectivos dentro del área influían en un 65% por lo que, se concluyó que, las condiciones laborales si influyen de manera significativa en el desempeño y clima laboral de los colaboradores de una empresa.

Incio y Jara (2019) en su investigación para obtener el grado de maestras en recursos humanos, titulado “Efectos de la conducta en el clima laboral de una empresa privada, Lima 2020” planteó como objetivo determinar el efecto de la conducta dentro del clima laboral. La metodología utilizada fue del tipo cuantitativo, naturaleza aplicada, no experimental. La muestra observada fue de

80 trabajadores. La técnica fue la observación y el instrumento fue un cuestionario de preguntadas cerradas con escala de Likert. Los resultados arrojaron que, si existió un porcentaje del 70% en influencia hacia el desempeño individual hacia el trabajador, por lo que se concluyó que, los valores y la conducta organizacional si influye de manera significativa en el clima del trabajo.

Molina (2019) en su investigación para optar el grado de doctor titulado “El clima laboral y su efecto en el desempeño personal de una municipalidad distrital, Lima, 2019” tuvo como finalidad analizar la influencia que tiene el clima laboral dentro de la responsabilidad de los colaboradores. La metodología se basó en una investigación de tipo cuantitativa, de naturaleza aplicada, no experimental. La muestra ascendió a 45 trabajadores que fueron intervenidos bajo la técnica de la observación y el instrumento del cuestionario con preguntas abiertas con 54 ítems: los resultados arrojaron que para el 35% de los trabajadores el clima laboral es lo más importante ya que las relaciones interpersonales dentro de la institución han de ser limitadas, un 50% aseveró que, necesitan de un ambiente agradable para llevar a cabo sus labores de oficina y, un 15% aseguró que, les era indiferente la idea de depender de una circunstancia para ser eficientes. Así se concluyó que, el clima laboral sí influyó significativamente en desempeño laboral.

Barrientos (2020) en su trabajo de investigación de doctorado titulado “Estímulo laboral y clima laboral de una empresa privada, Chilca, 2020” tuvo como objetivo precisar el efecto que produce los estímulos en forma de programa y el ambiente laboral de los colaboradores de una empresa. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel aplicada y diseño no experimental. La técnica fue de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Los resultados arrojaron que el nivel de significancia del programa aplicado fue cercano a 1, de manera que, se concluyó que el programa influyó significativamente a través de las dimensiones: autosatisfacción y seguridad.

Ferragud (2019) en su tesis magistral titulada “Una propuesta para optimizar el clima laboral, Veracruz, 2019” tuvo como objetivo plantear una alternativa de mejora que permita beneficiar el clima laboral dentro de una entidad judicial. Se presentó bajo un enfoque cuantitativo de tipo pre experimental. La técnica fue la

observación directa y el instrumento fue un cuestionario. Además, el proceso de prueba fue semanal a una muestra de 40 laboradores dentro de un departamento de una oficina judicial. Asimismo, se obtuvo como principales resultados: 40% de los colaboradores consideró no tener una comunicación fluida con sus superiores, un 20% opinó que no existen valores éticos dentro del sector, un 30% aseveró no ser totalmente feliz en su puesto de trabajo y, por último, un 10% aseguró que las relaciones sociales son tibias dentro de la entidad. Así se concluyó que, la propuesta efectivamente mejoró los lazos sociales y anímicos de los trabajadores siendo una influencia positiva.

Sarmiento y Valero (2017) en su trabajo de investigación para obtener el grado de maestros en talento humano bajo el título “Ejecución de una propuesta de acción para optimizar el clima laboral, Bogotá, 2017” tuvo como finalidad ejecutar una propuesta para reforzar el clima laboral de una empresa de transporte aérea. Su muestra se compuso de 140 trabajadores de distintas áreas comerciales. Se estableció como técnica la observación y como instrumento un cuestionario de preguntas abiertas teniendo una metodología de diseño pre experimental tipo cuantitativo. Las dimensiones estudiadas fueron el clima laboral bajo los valores del respeto y la veracidad. Los resultados arrojaron que: un 54% de trabajadores lograron incrementar el nivel de socialización entre ellos, un 26% lograron mejorar el nivel de liderazgo entre los colaboradores y, por último, un 20% mejoró respecto a concientizar la importancia de valores éticos como el respeto y la tolerancia.

Collazos (2018) en su trabajo de investigación titulado “Plan de optimización para el clima laboral de una empresa privada, Cali, 2018” para obtención del título de magíster en talento humano tuvo como objetivo plantear una propuesta basada en las dimensiones de motivación y comunicación para incrementar el nivel de mejora del clima laboral. La investigación fue de naturaleza aplicada, de tipo cuantitativa, de diseño pre experimental. La muestra fue de 80 trabajadores. La técnica utilizada fue la observación directa y el instrumento fue una lista de cotejo validada. Los resultados arrojaron que, antes de la aplicación de la propuesta un 65% de trabajadores no hallaban suficiente motivación para laborar por factores como el bajo salario y, un 70% de trabajadores no priorizaban la buena comunicación entre ellos, sin embargo, después de la aplicación de halló un

incremento positivo ya que el 75% se sentían más motivados y, un 78% han desarrollado una mejor comunicación. Se concluyó que, la motivación y la comunicación son pilares trascendentales para un buen clima dentro del trabajo.

Gómez y Villegas (2019) en su trabajo de investigación doctoral titulado “Propuesta de mejora para reforzar el clima laboral de una institución educativa, Nicaragua, 2019” tuvo como objetivo elaborar una propuesta para mejorar el clima laboral de una entidad educativa. Se tomó como dimensiones: la responsabilidad, identidad y la colaboración. La investigación fue de naturaleza aplicada, tipo cuantitativo y diseño cuasi experimental. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados mostraron que, un 49% de trabajadores no tenían el sentido de responsabilidad dentro de la empresa y, un 81% no consideraba importante la colaboración dentro del área ya que eran autosuficientes. Después de la aplicación se notó una incrementación considerable, un 69% accedieron al compromiso de la responsabilidad grupal, un 74% reconocieron que la identidad dentro de su área es parte integral del trabajador y, un 94% reconoció que la colaboración es imprescindible dentro de la empresa. Así se concluyó que, el programa sí influyó de forma significativa en el clima laboral.

Pacheco (2018) en su trabajo de investigación para optar el grado de maestro, titulado “Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional de una empresa privada, Ecuador, 2018” tuvo como objetivo determinar tácticas adecuadas para optimizar el clima laboral de una empresa exportadora de agua privada. La muestra fue de 50 trabajadores. La investigación fue de naturaleza aplicada, de tipo cuantitativa y diseño no experimental. La técnica fue la entrevista y el instrumento fue el cuestionario de preguntas cerradas. Los resultados arrojaron que después de la aplicación de la propuesta hubo una mejora del liderazgo y cooperación con un porcentaje de 45% y 61% respectivamente. Así, se concluyó que, el programa sí influyó significativamente en los trabajadores respecto al sentido de liderazgo y cooperación.

Referente a las variables, se establecieron las teorías y definiciones de la variable independiente: Programa motivacional ‘Conviviendo’.

Maslow (1962), reconocido médico especializado en psiquiatría, formuló una conjetura significativa donde señaló que todo individuo requiere de estimulación para experimentar la complacencia en múltiples condiciones de vida. Todo sujeto sostiene el requerimiento de amparo, perdurabilidad, disposición, infalibilidad somática y parental. Planteado en el perímetro laboral se distribuye bajo la infalibilidad, protección, protección, confraternidad, admiración, estabilidad profesional y familiar, se desprende que, todo proletario detenta desemejantes primacías en su función. La RAE (Real Academia de la Lengua Española, v.19) conceptualizó la motivación como “el acervo de circunstancias intrínsecas y extrínsecas que influyen en los actos de un individuo”. Cummings (1985) citado por Suárez (2019) aseveró que, el nivel anímico de un ser produce efecto en la estimulación, así cuando este se halla en una atmósfera laboral hostil o limitada de relaciones sociales, empatía y seguridad, disminuye el esfuerzo y ahínco de autodesarrollarse con conformidad en la entidad. La estimulación dentro de una relación corporativa desembrolla en explorar qué factor externo hace que el laborador sea presto y diligente en la operación.

Existen componentes externos a un individuo que determinan su satisfacción dentro del área laboral, se condiciona así: los agentes conformados por desventajas laborales, bajo salario, ausencia de status y nulas relaciones sociales conllevan a una escasa complacencia labor, mientras que, los objetivos logrados, reminiscencia, agradecimiento y la progresión conllevan a la predilección laboral. Robbins (2018) enfatizó que la motivación evocada en el trabajo se define como el afán de desempeñar altos rasantes de sacrificios e impulsos hacia ambiciones profesionales subordinadas por el placer profesional, así que, cuando un individuo logra saciar su necesidad, sus consecuencias son agradables. Paz (2018) concluyó que “la motivación dentro de la actividad laboral se conceptualiza como la pericia para implantar y mantener fundamentos sindicales que direcciona a los trabajadores a prosperar un prominente cumplimiento de su función”, consecuentemente, es ufano en el centro laboral, por consiguiente, toda corporación ha de impulsar a sus empleados a regocijarse de un entorno sosegado y, como recompensa, estos se sentirán suscitados con un ventajoso desempeño. Toda conducta es dada por una inducción externa, Vélez (2019) añadió que toda empresa tiene el compromiso de mantener a sus

colaboradores especializados e impulsados a través de programas motivacionales. Rivera (2019) estableció la descripción de un programa motivacional como un “diseño y estructura de comportamiento, ordenamiento de la función dentro de un marco con objetivos concretos, tiempos cronometrados, secuencia de sesiones para reprogramar perspectivas del laborador en beneficio mutuo: tanto del individuo como de la corporación”.

El programa ‘Convive’ se define como el conjunto de acciones empleando mecanismos y funciones que impulsen la estimulación entre los asociados de la compañía haciendo que se desenvuelvan en su extensión vigorosamente personalizada en doce sesiones. El programa ‘Convive’ se apoyó en las fases Deming para el desarrollo de sus tareas. Deming (1950) citado por Zapata (2019) propuso The Cycle PDCA: plan, do, check and act [El ciclo Deming: planear, hacer, verificar y actuar] para enriquecer el diseño de misión dentro de una corporación, para la prosperidad prorrogada a través del primer período de la planificación: indagación de blanduras dentro del área y se implantan las metas a través de focus group y diálogos; segundo período de hacer: se ejecutan alteraciones y se ponen en prácticas sugerencias; tercer período de verificación: constatación si el perfeccionamiento del sistema se ha resuelto logrando el ideal deseado a través de mecanismos de observación y, por último, actuar: promulgación de las nuevas medidas comprobadas con buen resultado y mantenerlas permanentemente.

De manera teórica se apoyó en la conjetura de subordinación de necesidades con enfoque laboral planteado por Maslow (1943) en el libro ‘A Theory of Human Motivation’ [Una teoría sobre la motivación humana] donde se alegó que, todo individuo se sostiene de requisitos para sobrevivir y auto motivarse, comparándose con una pirámide donde en el sector por encima se hallan preponderancias de autosatisfacción, se establecieron así: infalibilidad: todo ser necesita sentirse amparado dentro de la entidad, con convicciones estables; adhesión: todo ser necesita implantar afinidad sensitivo, afectivo y colectivo con los demás en su contexto; gratitud: el menester de entablar confraternidad para percibir asentimiento y, acometer hasta la auto satisfacción; auto satisfacción: el culmen de las necesidades, la progresión íntima, todo ser descubre la bonanza. La teoría deduce que, un asalariado radiante crea más destacablemente. El

programa motivacional 'Convive' se apoya epistemológicamente en la teoría del cognitivismo social proyectada por Bower y Hilgard (1981) que deduce que, todo individuo construye un juicio de acuerdo a lo que observa a su alrededor, una vez asimilado, adopta un proceder parecido acoplándolo a su esquema de personalidad y carácter, los lazos colectivos son sustanciales para instituir un designio objetivo de la realidad, a través de la socialización permanente. El programa 'Convive' se inclinó a la observación de la motivación extrínseca que se justifica así: todo sujeto está asido de eventualidades y agentes superficiales, acción recibe recompensa, un sujeto descubre motivación en correspondencia de la gratificación. Rovira (2019) añadió que se ubican dos clases de estimulación: estimulación perniciosa donde el sujeto tiene el propósito de rehusar funciones que deriven en un efecto repulsivo, todo asalariado que percibe un pago improcedente no tiene estimulación idónea; estimulación eficaz donde el sujeto tiene esmero en diligencia por el corolario favorable. En relatividad a la variable clima laboral, Dubin (2019) la señaló "en simples términos, el clima y/o entorno laboral es el lugar en donde los laboradores actúan y conducen su trabajo" (p. 19). Goncalves (2018) añadió que es el acervo de condiciones y capacidades limitadamente estables en un ámbito gremial que son comprendidas y apreciadas por los sujetos que constituyen la sociedad laboral y que predominan sobre su comportamiento. La relación laboral tiene un impacto directo en el clima de los sujetos, en la eficiencia, producción y motivación, cuando el clima es efectivo, las compañías funcionan de manera óptima al alcance de sus metas, por consiguiente, en un clima menesteroso donde prima la escasa comunicación y supervisión desenfocada, las metas se convierten ininteligibles. Gamboa (2019) utilizó un símil al comparar cuando un clima es desmesurado en sentido literal, produce estragos en las personas que lo padecen, en sentido material, físico y emocional; de la misma manera, la influencia del clima laboral se apoya en las relaciones sociales, una precisa motivación, en el aval y/o apoyo y flexibilidad e innovación para un favorable ámbito sindical. La buena atmósfera empresarial reduce drásticamente la renuncia y despidos de laboradores, salud, trabajadores felices son más competentes en su labor. Brunet (1987) citado por Alcívar (2020) destacó cuatro dimensiones que son principios que sostienen al clima laboral: las relaciones sociales, la estimulación, sustentación y acomodación y perfeccionamiento. Las

aclaró así: la concomitancia social se vincula con el compañerismo, la acción recíproca y la intercomunicación; el incentivo es la suficiencia de la organización para sustentar a sus laboradores en su mayúsculo rendimiento y satisfacer las intenciones propuestas; el apoyo es referido a las actividades en conjunto conviniendo un sentido compartido; y la acomodación y perfeccionamiento como la impulsión del ingenio y placer para conservar la brillantez. Según Moyano (2018) la afinidad social repara el rendimiento individual y colectivo, cuando hay confraternidad, hay interlocución. A más interlocución, mejor aptitud, más motivación y confort cautelando el nerviosismo, complicación ansiolítica y apocamiento. Sánchez (2020) señaló que las relaciones sociales envuelven interrelación entre los integrantes de la empresa de todas las edades, básicamente toman lugar con actividades extra laborales como eventos, celebraciones, grupos personalizados de trabajo y dinámicas de equipo a través de juegos de roles. Según Likert (2018) las relaciones sociales nacen a través de pequeños cambios en la conducta individual de laboradores como saludar de forma cortés o contacto visual, realizar conexiones inmediatas con el equipo de trabajo y construir como meta dentro de un horario ocupado las relaciones amicales. Para Tamirat y Zeru (2019) la motivación y la satisfacción laboral están significativamente asociados a la intención, la baja motivación tiene un negativo impacto en la actuación de la salud laboral individual, así como la salud empresarial en conjunto, los trabajadores saludables con altos niveles de estimulación y satisfacción tienen comunicación positiva, los empleados desean ver que gracias a su colaboración la empresa es exitosa, un líder en lugar de un jefe, sugerir en lugar de mandar. García (2019) estableció que, la estimulación laboral proviene de cofactores extrínsecos como el trabajo en equipo lo que afluye en entusiasmo, alto nivel de energía, compromiso y la singularidad, aclaró que el vocablo motivación al dimanar de la dicción 'movere', término latín, cuyo significado es movimiento, se relaciona directamente con la respuesta de un sujeto frente a un estímulo. Strauss (2019) toda organización precisa discernir el caso de que, los asalariados no son clones, son personas individuales con diferentes capacidades, así deberían ser tratados según sus necesidades y debilidades. Brunet (1987) puntualizó el apoyo como una dimensión del clima laboral, estableciéndolo como la aquiescencia de los subordinados frente a los estorbos del trabajo, cualquier miembro tiene el privilegio de ser atendido con

dignidad, la aprehensión de sentirse amparados por sus compañeros. Rivera (2019) conceptualizó el apoyo laboral como la certeza entre los subalternos, se opera en atribución por beneficios, el clima laboral es de familiaridad, adjudicando que los sujetos estén en un pacto de ánimo, la interlocución es unidireccional y bidireccional, desencadenando una aportación colectiva. Eisenberg (2020) “el intenso efecto de auto percibirse apoyado incrementa el compromiso del ser a favor de la organización, empleados que se sienten valorados son más dedicados a su trabajo en una manera positiva, mientras los sentimientos de sentirse ignoto en el trabajo son reducidos, auto discernirse considerado optimiza el proceder y disuelve las ausencias laborales”. Campbell (1997) citado por Rivera (2020) un jornalero que es respaldado por su líder y cofrades tiene consecuencias positivas como la satisfacción profesional, humor bonancible y decrecimiento del estrés, ansiedad e incomodidades, es la representación sensitiva y emotiva que el individuo aprecia respecto a la adherencia de ideas. Gonzáles (2018) aclaró que la flexibilidad e innovación propician la experiencia por nuevos retos y modificar la manera de realizarlas, esto ayuda a los individuos a mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida, además, mejora la productividad y eficiencia en la organización, siendo primordial que los líderes conozcan bien a sus trabajadores y viceversa. Según Barrientos (2017) los colaboradores flexibles e innovadores, frente a una nueva responsabilidad, no cavilan con la pregunta resonante “¿Tengo que hacerlo?, ¿Por qué yo?” Por el contrario, cuando son asignados a un proyecto nuevo modifican sus horarios y preferencias, la hora de llegada y salida para acomodar sus necesidades a la de la empresa. La flexibilidad es la capacidad de ajustar los cambios raudamente y de manera calmada, así el sujeto lidia con problemas inesperados. El cometido de las dimensiones del clima laboral: asociación, los jornaleros que no se encuentran involucrados, se acoplen con normalidad; disposición: los integrantes de la entidad se tornen fructíferos no obstante de su lasitud; empuje: el obrero ha de sentirse asistido en sus carestías y alborozado apercebido a jornallear; familiaridad: vinculaciones en equipo donde exista intercomunicación continua. Rodríguez (2019) toda empresa está obligada a que el ambiente profesional sea apreciado como placentero por sus operarios, en virtud de que estos condicionan los procedimientos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es una investigación aplicada, definida por Tamayo (2017), analizar fuentes confiables para llegar a conclusiones lógicas, y a partir de estas aplicar teorías o enfoques con el objetivo de examinar los efectos. Además, se sujetó al tipo cuantitativo apoyándose de Fernández y Baptista (2017) señalándose que, existe como requisito una muestra a analizar, también el autor ha de proponer hipótesis, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones. Toda información de tipo cuantitativa tiene como requisito justificarse en cifras, porcentajes y deducciones lógicas y comprobadas.

El diseño fue pre experimental. Landeau (citado por Cadena, 2019) una investigación pre experimental conlleva realizar comparaciones de una causa y efecto a una muestra determinada. El autor señaló que, es necesario aplicación de un instrumento confiable y seguro, así las conclusiones serían claramente notorias tocante a la significancia de la variable independiente, así se estructuró la presente investigación como de diseño pre experimental.

Se estructuró así:

O1 ——— X ——— O2

Dónde:

O1: Aplicación del pre test

X: Aplicación del programa motivacional 'Convive'

O2: Aplicación de la post prueba

3.2 Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Programa motivacional 'Convive'

Definición conceptual

Rivera (2019) estableció la descripción de un programa motivacional como un “diseño y estructura de comportamiento, ordenamiento de la función dentro de un marco con objetivos concretos, tiempos cronometrados, secuencia de sesiones para reprogramar perspectivas del laborador en beneficio mutuo: tanto del individuo como de la corporación”. El programa ‘Convive’ se define como el conjunto de acciones empleando mecanismos y funciones que impulsen la estimulación entre los asociados de la compañía haciendo que se desenvuelvan en su extensión vigorosamente personalizada en doce sesiones.

Definición operacional

Deming (1950) citado por Zapata (2019) propuso The Cycle PDCA: plan, do, check and act [El ciclo Deming: planear, hacer, verificar y actuar] para enriquecer el diseño de misión dentro de una corporación, para la prosperidad prorrogada a través del primer período de la planificación: indagación de blanduras dentro del área y se implantan las metas a través de focus group y diálogos; segundo período de hacer: se ejecutan alteraciones y se ponen en prácticas sugerencias; tercer período de verificación: constatación si el perfeccionamiento del sistema se ha resuelto logrando el ideal deseado a través de mecanismos de observación y, por último, actuar: promulgación de las nuevas medidas comprobadas con buen resultado y mantenerlas permanentemente.

Variable Dependiente: Clima laboral

Definición conceptual

Goncalves (2018) es el acervo de condiciones y capacidades limitadamente estables en un ámbito gremial que son comprendidas y apreciadas por los sujetos que constituyen la sociedad laboral y que predominan sobre su comportamiento.

Definición operacional

Gamboa (2019) utilizó un símil al comparar cuando un clima es desmesurado en sentido literal, produce estragos en las personas que lo padecen, en sentido material, físico y emocional; de la misma manera, la influencia del clima laboral

se apoya en las relaciones sociales, una precisa motivación, en el aval y/o apoyo y flexibilidad e innovación para un favorable ámbito sindical.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La institución observada fue la entidad financiera, donde se hallaron 6 áreas conformados por técnicos, especialistas y trabajadores de atención al cliente, así como laboradores internos. Según Tamayo (2018) la población es una universalidad de sujetos con peculiaridades habituales. Referente a esta investigación, la población se conformó por los trabajadores en total de una entidad financiera en Nuevo Chimbote.

Tabla 1

Población de la investigación

Entidad Financiera	n
SCOTIABANK	90
Total	90

Fuente: nómina de trabajadores

Criterios de inclusión:

- Trabajadores que asistían presencialmente a oficinas de una entidad financiera.
- Trabajadores que convivían durante seis meses a más en la entidad financiera.
- Trabajadores que cumplían con las horas laborales diarias en una entidad financiera.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que asistían de forma semi presencial al área de recursos humanos de una entidad financiera.

- Trabajadores recién ingresados al área de recursos humanos de una entidad financiera.

Muestra

- Sampieri (2010) conceptualizó que la muestra es un conglomerado que se desacopla del poblamiento. Respecto a esta investigación se conformó por una muestra de 40 una entidad financiera, Nuevo Chimbote.

Tabla 2.

Muestra

Entidad	Área	Año	Hombres	Mujeres	TOTAL
Entidad Financiera	Todas	2021	23	17	40

Fuente: Base de datos

Muestreo

Sampieri (2010) indicó que el muestreo por conveniencia consiste en que el investigador señale por este mismo a través de sus ideales quiénes están aptos para participar de la muestra, en este caso se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico, por conveniencia ya que se reunieron a los integrantes de la muestra con similares características y circunstancias.

Unidades de análisis

Baptista y Fernández (2011) definieron que, las unidades de análisis se resumen a los sujetos que fueron intervenidos con el instrumento de medición para examinar la causa y efecto. Bajo esa definición, las unidades de análisis para esta investigación fueron los trabajadores del área de recursos humanos de la entidad financiera 'Scotiabank', Nuevo Chimbote.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arias (2010) aseveró que la técnica es el procedimiento para adquirir indagación y yuxtaponer, una técnica ayuda a constatar y justificar el enigma esbozado. La técnica utilizada fue la observación directa. Para Rojas (2019) el instrumento es el utensilio adecuado para cotejar y justipreciar resultados. Según menciona Tamayo (2013), el cuestionario es un mecanismo de contemplación y análisis, que por medio de un inventario de hitos asegura la realización de un logro. Para esta investigación se hizo uso el instrumento de lista de cotejo con escalas dicotómicas de SÍ (1 punto) y NO (0 puntos).

Tabla 3

Rangos y puntuación por dimensión

Rangos	Nivel
0,1	Bajo
2	Regular
3	Bueno
4,5	Excelente

Tabla 4

Rangos y puntuación general

Rangos	Nivel
0-5	Bajo
6-10	Regular
11-15	Bueno
16-20	Excelente

La autenticidad del instrumento se programó mediante el juicio de expertos, donde Sánchez (2017, p. 14) mencionó que “son opiniones y calificaciones trascendentales por parte de peritos en la investigación, además, tienen el poder de examinar el panorama completo, y establecer mejoras.” Del mismo modo, la confiabilidad es establecida por por Baptista (2019) como “la veracidad y fidelidad de indicadores”, tocante al estudio se usó la prueba estadística de V de Aiken, la cual Hernández (2019) afirma que, es “una pauta trazada para revisar la fiabilidad de una justificación mediante estadística fiel.” Por último, se llevó a la práctica una prueba piloto con un total de 15 trabajadores con la estadística de confiabilidad del alfa de Cronbach.

Tabla 5.

Confiabilidad del Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.980	20

Fuente. SPSS v.28.0.0.0.

Según la tabla 5, el coeficiente obtenido fue .980 así se corroboró la eficiencia del instrumento utilizado como recojo de información.

3.5 Procedimientos

Para establecer si el instrumento realizado, es decir, la lista de cotejo, contiene los estándares de nivel para reunir contenido apropiado, conveniente y fiel, se efectuó la evaluación de la fiabilidad del instrumento, ejecutando el modelo planteado de V de Aiken. Los procesos subseguidos en la comprobación nacieron de la exigencia de la intervención de un grupo de 3 expertos de talento humano, a cada uno de ellos se acercó la ficha de validación de la lista de cotejo. Cada experimentado contestó a cuestiones sobre el entendimiento medido por el instrumento.

Tabla 6

Validación a través de juicio de expertos

Grado	Nombres	Especialidad	Instrumento	Valoración
Mg.	Zavaleta Flores, María	Administrador		Aplicable
Mg.	Zavaleta de la Cruz, Sharon	Psicólogo	Lista de cotejo	Aplicable
Mg.	Miranda Vega, Gisleyne	Psicólogo		Aplicable

Para establecer la edificación de la base de datos se apoyó del programa estadístico Excel (v.17) y SPSS (v.18). La elaboración de rangos, intervalos y baremos se apuntaló de la Regla de Sturges y del programa Excel. La verificación de normalidad fue llevada a cabo usando el estadístico Shapiro Wilk. Para Baptista (2018) la prueba de Shapiro Wilk es “importante ya que concede percibir si dos variables tienen datos paramétricos.”

3.6 Método de análisis de datos

Hernández (2018) sintetiza que, el proceder de datos envuelve codificación para contestar a los propósitos establecidos a través de la estadística. Se aplicó la estadística de tipo descriptiva con los siguientes resultados: mediana, moda, media, rango varianza y desviación típica. En adición, se ha valido del programa estadístico SPSS (versión 2018), la estadística de prueba de normalidad de Shapiro Wilk y la estadística de Wilcoxon para la hipótesis. Tamayo (2018) señala que la prueba Wilcoxon “ayuda a comparar a contraponer prototipos apareados para verificar su vinculación”.

3.7 Aspectos éticos

Para la investigación se tuvo en cuenta el bien común expresado en principios y valores éticos que establece el reglamento de ética para la investigación de la Universidad César Vallejo, a continuación, se expresa en forma resumida los principios que se tuvo presente durante la investigación.

El nivel de atención sobre la conducta ética (las acciones personales, profesionales y durante la actividad investigadora) ha aumentado y se ha ampliado en respuesta a la expectativa de la sociedad de una mayor responsabilidad (Haggerty, 2004; Held, 2006; Zegwaard, Campbell, & Pretti, 2017). En muchas entidades, recoger datos de participantes humanos con fines de investigación sin la aprobación ética colocaría al investigador fuera del Código de Conducta del Personal de las instituciones (a menudo redactado dentro del requisito de adhesión a la normativa institucional, que incluirá el reglamento de ética de la investigación en seres humanos de la investigación humana).

Consentimiento informado

La piedra angular de la investigación ética es el "consentimiento informado" (Denzin y Lincoln, 2011). El término consiste en dos elementos importantes, cada uno de los cuales requiere una cuidadosa consideración, es decir, "informado" y "consentimiento". Los participantes estuvieron plenamente informados de lo que se les pidió, cómo se utilizaron los datos y qué consecuencias existen (si las hay). Los participantes dieron su consentimiento explícito, activo y firmado para participar en la investigación, incluyendo la comprensión de sus derechos de acceso a su información y el derecho a retirarse en cualquier momento. El proceso de consentimiento informado puede considerarse un contrato entre el investigador y los participantes. Los aspectos de "informado" incluyeron una explicación clara sobre:

Quién es el investigador o los investigadores, cuál es la intención de la investigación, qué datos se recogerán de los participantes, cómo se recogerán los datos de los participantes, qué nivel de compromiso se requiere de los participantes, cómo se utilizarán y comunicarán los datos, y cuáles son los riesgos potenciales de participar en la investigación.

Es importante que la identidad de los participantes se haya mantenido confidencial o anónima y que las garantías se extiendan de proteger sus nombres y evitar el uso de declaraciones e información que los identifiquen. El anonimato y la confidencialidad son un paso importante para proteger a los participantes de posibles daños. La confidencialidad del participante significa que el investigador conoce la identidad del participante investigador, pero los datos se han desidentificado y la identidad se mantiene confidencial.

El diseño de la investigación tuvo en cuenta el posible daño a los participantes, al investigador, a la comunidad en general y la institución. El daño puede ser físico, pérdida de recursos (incluyendo tiempo), emocional y de reputación. Al considerar el daño potencial, el enfoque debe ser, en orden descendente, eliminar, aislar y minimizar el riesgo, informando plenamente a los participantes sobre los riesgos.

IV. RESULTADOS

Los resultados a continuación están correctamente divididos y segmentados por los objetivos planteados, es así que, se pretende de manera concisa y clara plasmarlos así:

Tabla 7.

Nivel del clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera según el pre test.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	37.5%
Regular	13	32.5%
Bueno	8	20%
Excelente	4	10%
Total	40	100%

Nota. Spss.v.28

En la tabla 7 se analiza que, 15 trabajadores representados por el 37.5 % se encuentran en el nivel bajo, respecto a la convivencia laboral. También, 13 trabajadores representados por el 32.5 % se hallan en el nivel regular, además, 8 trabajadores representados por el 20% se encontraron en el nivel bueno, es decir, una cantidad limitada. Por último, tan sólo 4 trabajadores representados por el 10%, se hallaron en el nivel excelente tocante a su convivencia en el trabajo.

Tabla 8.

Nivel del clima laboral de los trabajadores una entidad financiera según el post test.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	5%
Regular	10	25%
Bueno	18	45%
Excelente	10	25%
Total	40	100%

Nota. Spss.v.28

En la tabla 8 se aprecia que, 2 trabajadores representados por el 5 % se encuentran en el nivel bajo, respecto a la convivencia laboral, es decir una gran minoría. También, 10 trabajadores representados por el 25 % se hallan en el nivel regular, además, 18 trabajadores representados por el 45% se encontraron en el nivel bueno, es decir, existió un gran avance. Por último, un total de 10 trabajadores representados por el 25%, se hallaron en el nivel excelente tocante a su convivencia en el trabajo, lo que se concluye que, existió una gran mejora.

Tabla 9.

Contrastación de resultados según estadística descriptiva

Estadística Descriptiva		Pretest	Posttest
N	Válido	40	40
	Perdidos	0	0
Media		12.5	17.9
Mediana		9.00	18.00
Mínimo		8	14
Máximo		14	19

Nota. Spss.v.28.

En la tabla 9 se aprecia que, la media para el pre test fue de 12.5, por el contrario, para el post test fue de 17.9. También, la mediana para el pre test fue de 9, mientras que, para el post test fue de 18. Además, el puntaje mínimo obtenido para el pre test fue de 8 y el máximo fue de 14, y, por último, el puntaje mínimo para para el post test fue de 14 y, el máximo fue de 19.

Tabla 10

Contrastación del pre test y post test según la dimensión de las relaciones sociales

Nivel	Pre test		Post Test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	45%	2	5%
Regular	15	37.5%	8	20%
Bueno	7	17.5%	13	32.5%
Excelente	0	0%	17	42.5%
Total	40	100%	40	100%

Nota. Spss.v.28

En la tabla 10, se aprecia que, en el pre test fueron 18 los trabajadores que se hallaron en un nivel bajo, sin embargo, después de la aplicación del programa motivacional 'Convive', fueron sólo 2 los trabajadores que seguían en tal nivel. También, 15 trabajadores representados por el 37.5% en el pre test se hallaron en el nivel regular, pero, para el post test fueron 8, representados por el 20%. Además, en el pre test, el 17.5% de la muestra se hallaba en un nivel bueno referente al clima laboral de relaciones sociales, en el post test fueron 13, representados por el 32.5%, y, por último, ningún trabajador se halla durante el pre test en el nivel excelente, pero, para el post test fueron el 42.5% que se hallaron en el nivel excelente.

Tabla 11.

Contrastación del pre test y post test según la dimensión de la motivación

Nivel	Pre test		Post Test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	45%	2	5%
Regular	16	40%	2	5%
Bueno	4	10%	18	45%
Excelente	2	5%	18	45%
Total	40	100%	40	100%

Nota. Spss.v.28

En la tabla 11, se aprecia que, en el pre test fueron 18 los trabajadores que se hallaron en un nivel bajo, sin embargo, después de la aplicación del programa motivacional 'Convive', fueron sólo 2 los trabajadores que seguían en tal nivel. También, 16 trabajadores representados por el 40% en el pre test se hallaron en el nivel regular, pero, para el post test fueron 2, representados por el 5%. Además, en el pre test, el 10% de la muestra se hallaba en un nivel bueno referente al clima laboral de la motivación, en el post test fueron 18, representados por el 45%, y, por último, 2 trabajadores se hallaron durante el pre test en el nivel excelente, pero, para el post test fueron el 45% que se hallaron en el nivel excelente.

Tabla 12.

Contrastación del pre test y post test según la dimensión del apoyo

Nivel	Pre test		Post Test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	50%	5	12.5%
Regular	10	25%	14	35%
Bueno	5	12.5%	15	37.5%
Excelente	5	12.5%	6	15%
Total	40	100%	40	100%

Nota. Spss.v.28

En la tabla 12, se aprecia que, en el pre test fueron 20 los trabajadores que se hallaron en un nivel bajo, sin embargo, después de la aplicación del programa motivacional 'Convive', fueron sólo 5 los trabajadores que seguían en tal nivel. También, 10 trabajadores representados por el 25% en el pre test se hallaron en el nivel regular, pero, para el post test fueron 14, representados por el 35%. Además, en el pre test, el 12.5% de la muestra se hallaba en un nivel bueno referente al clima laboral del apoyo, en el post test fueron 15, representados por el 37.5%, y, por último, 5 trabajadores se hallaron durante el pre test en el nivel excelente, pero, para el post test fueron el 15% que se hallaron en el nivel excelente.

Tabla 13.

Contrastación del pre test y post test según la dimensión de la flexibilidad e innovación

Nivel	Pre test		Post Test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	35%	3	7.5%
Regular	20	50%	14	35%
Bueno	4	10%	18	45%
Excelente	2	5%	5	12.5%
Total	40	100%	40	100%

Nota. Spss.v.28

En la tabla 13, se aprecia que, en el pre test fueron 14 los trabajadores que se hallaron en un nivel bajo, sin embargo, después de la aplicación del programa motivacional 'Convive', fueron sólo 3 los trabajadores que seguían en tal nivel. También, 20 trabajadores representados por el 50% en el pre test se hallaron en el nivel regular, pero, para el post test fueron 14, representados por el 35%. Además, en el pre test, el 10% de la muestra se hallaba en un nivel bueno referente al clima laboral de flexibilidad e innovación, en el post test fueron 18, representados por el 45%, y, por último, 2 trabajadores se hallaron durante el pre test en el nivel excelente, pero, para el post test fueron el 12.5% que se hallaron en el nivel excelente.

Tabla 14.

Organización estadística del pre test y post test bajo las dimensiones

		D1	D1	D2	D2	D3	D3	D4	D4
N	Válido	40	40	40	40	40	40	40	40
	Nulos	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	2.1	4.0	1.93	4.03	2.00	4.09	1.81	3.99
	Mediana	2.5	3.00	2.21	3.96	1.98	4.90	2.90	4.29
	Moda	2	4	2	4	3	5	2	4
	Suma	70	136	89	134	65	120	70	120

En la tabla 14 se detalló minuciosamente el progreso del avance de las dimensiones: relaciones sociales, motivación, apoyo y flexibilidad e innovación. Respecto a las relaciones sociales, se encontró una mejora de 66 puntos post aplicación del programa 'Convive'. En la dimensión de motivación, se manifestó una mejora de 45 puntos. También, en la dimensión apoyo, se tuvo una optimización de 55 puntos. Y, por último, en la última dimensión de flexibilidad e innovación se observó una mejora de 50 puntos, por lo que, es de clara evidencia que el programa 'Convive' ha adelantado el nivel del clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera.

4.2. Prueba de Normalidad

Se llevó a cabo la prueba estadística de Shapiro Wilk por la razón que, la muestra escogida fue menor a 50 ($n < 50$).

De esta manera, se plantea así:

Si: P-valor \Rightarrow α Aceptar H_0 = Los datos provienen de una distribución normal

Si: P-valor $<$ α Aceptar H_1 = Los datos NO provienen de una distribución normal

Normality Test		
P-		
Ho	valor=0.04	$\alpha = 0.05$

Criterios que determinan la normalidad

Tabla 15.

Test de normalidad de Shapiro Wilk

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Spss.v.28.

Tabla 16

Decisión estadística de la investigación

Pruebas de normalidad						
Kolmogorov-Smirnov ^a				Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA						
LABORAL	0.173	20	0.119	0.908	20	0.04

Fuente SPSS v.28.0.0.0.

Referente a la tabla 15 y 16, posterior a la aplicación de la prueba estadística de normalidad de de Shapiro Wilk, se obtuvo un nivel de significancia de $0.04 > \alpha$, donde el valor de significancia fue menor. Ahora bien, se afirma que, se aplica y acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no provienen de una distribución normal.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

Hi: El programa 'Convive' tiene un significativo efecto en el clima laboral de los trabajadores del área de RR.HH. de la entidad financiera 'Scotiabank', Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Ho: El programa 'Convive' no tiene un significativo efecto en el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Tabla 17.

Contrastación de hipótesis según estadístico de Wilcoxon

Estadísticos de prueba ^a	
	Wilcoxon test
Z	-5.527 ^b
Sig. asin. (bilateral)	<.001

a. Rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Tabla 18.

Rangos y valores

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Valores de significancia	Rangos negative	40 ^a	19.50	820.00
	Rangos positive	0 ^b	.00	.00
	Empates	0 ^c		
	Total	40		

a. CLIMAPRETEST < CLIMAPOSTEST

b. CLIMAPRETEST > CLIMAPOSTEST

c. CLIMAPRETEST = CLIMAPOSTEST

Tabla 19.

Decisión estadística según Wilcoxon

Crterios
Si el valor obtenido P-VALOR<0,05, se rechaza Ho (Se acepta H1)
Si el valor obtenido P-VALOR>0,05, NO se rechaza Ho (Se acepta Ho)

Referente a la tabla 18 y 19, se aplicó la contrastación de hipótesis con la prueba de rangos con el signo Wilcoxon debido a que la muestra obedeció a tipo no paramétrico, cuyo P valor <0,05. Ahora bien, teniendo planteados las cuestiones de contrastación de Wilcoxon, se determina que: se asume la hipótesis alternativa donde se asevera que, el programa motivacional 'Convive' tuvo un significativo efecto en el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera', Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Hipótesis específica 1:

Hi: El programa 'Convive' tiene un significativo efecto en las relaciones sociales de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Ho: El programa 'Convive' tiene un significativo efecto en las relaciones sociales de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Tabla 20.

Rangos y valores de las relaciones sociales

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
D1post - D1pre	Rangos negativos	0 ^a	.00	.00
	Rangos positivos	39 ^b	19.00	778.00
	Empates	1 ^c		
	Total	40		

a. Dpostclima < Dpreclima

b. Dpostclima > Dpreclima

c. Dpostclima = Dpreclima

Tabla 21.

Significancia de las relaciones sociales

Estadísticos de prueba^a	
	Relaciones Sociales
Z	-5.453 ^b
Sig. asin. (bilateral)	<.001

Prueba de rangos con signo Wilcoxon
Se basa en rangos negativos

Referente a la tabla 20 y 21, se aplicó la contrastación de hipótesis con la prueba de rangos con el signo Wilcoxon debido a que la muestra obedeció a tipo no paramétrico, cuyo P valor <0,05. Ahora bien, teniendo planteados las cuestiones de contrastación de Wilcoxon, se determina que: se asume la hipótesis alternativa donde se asevera que, el programa motivacional 'Convive' tuvo un significativo efecto en las relaciones sociales de los trabajadores del área de RR.HH. de la entidad financiera 'Scotiabank', Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Hipótesis específica 2:

Hi: El programa 'Convive' tiene un significativo efecto en la motivación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Ho: El programa 'Convive' no tiene un significativo efecto en la motivación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Tabla 22.

Rango y valores de la motivación

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Dpost - Dpre	Rangos negativos	0 ^a	.00	.00
	Rangos positivos	36 ^b	17.40	599.00
	Empates	4 ^c		
	Total	40		

a. Dpostclima < Dpreclima

b. Dpostclima > Dpreclima

c. Dpostclima = Dpreclima

Tabla 23.

Significancia de la motivación

Estadísticos de prueba^a	
	Motivación
Z	-5.398 ^b
Sig. asin. (bilateral)	<.001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Referente a la tabla 22 y 23, se aplicó la contrastación de hipótesis con la prueba de rangos con el signo Wilcoxon debido a que la muestra obedeció a tipo no paramétrico, cuyo P valor <0,05. Ahora bien, teniendo planteados las cuestiones de contrastación de Wilcoxon, se determina que: se asume la hipótesis alternativa donde se asevera que, el programa motivacional 'Convive' tuvo un significativo efecto en la motivación de los trabajadores una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Hipótesis específica 3:

Hi: El programa 'Convive' tiene un significativo efecto en el apoyo de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Ho: El programa 'Convive' no tiene un significativo efecto en el apoyo de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Tabla 24.

Rango y valor del apoyo

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Dpost - Dpre	Rangos negativos	0 ^a	.00	.00
	Rangos positivos	35 ^b	17.00	580.00
	Empates	5 ^c		
	Total	40		

a. Dpostclima < Dpreclima

b. Dpostclima > Dpreclima

c. Dpostclima = Dpreclima

Tabla 25.

Significancia del apoyo

Estadísticos de prueba^a	
	Apoyo
Z	-5.396 ^b
Sig. asin. (bilateral)	<.001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Referente a la tabla 24 y 25, se aplicó la contrastación de hipótesis con la prueba de rangos con el signo Wilcoxon debido a que la muestra obedeció a tipo no paramétrico, cuyo P valor <0,05. Ahora bien, teniendo planteados las cuestiones de contrastación de Wilcoxon, se determina que: se asume la hipótesis alternativa donde se asevera que, el programa motivacional 'Convive' tuvo un

significante efecto en el apoyo de los trabajadores del área de RR.HH. de la entidad financiera ‘Scotiabank’, Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Hipótesis específica 4:

Hi: El programa ‘Convive’ tiene un significativo efecto en la flexibilidad e innovación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Ho: El programa ‘Convive’ no tiene un significativo efecto en la flexibilidad e innovación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

Tabla 26.

Rango y valor de la flexibilidad e innovación

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Dpost - Dpre	Rangos negativos	0 ^a	.00	.00
	Rangos positivos	37 ^b	18.00	690.00
	Empates	3 ^c		
	Total	40		

a. Dpostclima < Dpreclima

b. Dpostclima > Dpreclima

c. Dpostclima = Dpreclima

Tabla 27.

Significancia de la flexibilidad e innovación

Estadísticos de prueba^a	
	Flexibilidad e innovación
Z	-5.500 ^b
Sig. asin. (bilateral)	<.001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Referente a la tabla 24 y 25, se aplicó la contrastación de hipótesis con la prueba de rangos con el signo Wilcoxon debido a que la muestra obedeció a tipo no paramétrico, cuyo P valor <0,05. Ahora bien, teniendo planteados las cuestiones de contrastación de Wilcoxon, se determina que: se asume la hipótesis alternativa donde se asevera que, el programa motivacional 'Convive' tuvo un significativo efecto en la flexibilidad e innovación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021.

V. DISCUSIÓN

Esta sección está avocada a detallar los resultados de la investigación del programa motivacional 'Convive' en los trabajadores de una entidad financiera en Nuevo Chimbote, Perú.

Con relación al objetivo general se determinó que el programa 'Convive' tiene un significativo efecto en el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021, donde se analizó que, para el pre test se obtuvo una media de 12.5, mediana de 9.00, mínimo 8 y, un máximo de 14. Sin embargo, después de la aplicación del programa motivacional 'Convive', se observó un gran incremento, donde la media aumentó a 17.9, la mediana 18.00, el mínimo 14 y, el valor máximo fue de 19.

Cuando se preguntó a los empleados si sentían cansancio en el lugar de trabajo, todos respondieron que sienten un ligero cansancio. En los comentarios, uno de los encuestados mencionó que el cansancio está causado por la carga de trabajo, la falta de recursos de los empleados y el carácter agitado del trabajo. Otro encuestado dijo que el cansancio es estacional y cambiante. El apoyo de la comunidad laboral y de los colegas es valioso, y la fatiga es la suma de muchas cosas, no sólo de un factor individual.

Se preguntó a los empleados si el día de la semana influye en el nivel de cansancio. Todos los empleados respondieron que están más cansados al final de la semana. Una de las razones es que la mayor parte del trabajo se realiza de miércoles a sábado y es cuando se encuentran con la mayoría de los usuarios.

Además, al final de la semana es más fácil estresarse. Uno de los encuestados mencionó que el lunes por la mañana es difícil, ya que la mayor parte del trabajo en el centro juvenil se realiza por la tarde. También se les preguntó si la época del año influye en el nivel de cansancio. Todos los encuestados mencionaron que en la época oscura del año (invierno, antes de las vacaciones de Navidad y el comienzo de la primavera) es cuando se sienten más cansados, por ende, las actividades que involucraron el programa motivacional, se centraron a realizarse los lunes y sábados, ya que son días clave de entrada y salida. Esto concuerda con los resultados al trabajo de Cortéz y Mercedes (2017) donde, en su investigación, los empleados respondieron que la necesidad de la renovación es

importante. Uno de los encuestados comentó que la renovación es necesaria y oportuna, aunque la realización de los cambios dificulta la vida cotidiana en el trabajo. Con las actividades realizadas, se logró un progreso a mejorar de manera global todas las dimensiones mejoradas.

En el primer objetivo específico se planteó: el programa 'Convive' tiene un significativo efecto en las relaciones sociales de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021, donde se analizó que, para el pre test se obtuvo que, el 45% se hallaba en un nivel bajo, pero, para el post test, fueron sólo el 5%, es decir, se logró una mejoría. También, en el nivel bueno para el pre test sólo eran el 17.5% los trabajadores que se ubicaban allí, para el post test acrecentó a un 32.5%, lo que reflejó que, el programa motivacional 'Convive' reforzó enormemente los niveles de relaciones sociales.

Se identificaron distintos patrones de subgrupos de relaciones sociales identificados por medio de análisis de clústeres. En el análisis de conglomerados del entorno social percibido, los miembros del conglomerado 3 tenían los niveles más bajos de entorno social, concretamente, de orientación intelectual-cultural y activo-recreativa. Estos individuos también tenían los niveles más bajos de educación e ingresos, eran mayores y tenían más problemas de salud. Es posible que las escalas de orientación intelectual-cultural y activo-recreativa representen evaluaciones indirectas de la actividad e implicación. Por lo tanto, este grupo puede estar más aislado que el resto de la muestra y/o que sus trastornos les impidan interactuar con los demás. Esta inferencia está de acuerdo con los hallazgos de Barrientos (2020) que informó de que los ancianos más aislados socialmente utilizan menos servicios (incluidos los médicos y los profesionales de la salud mental). La muestra estaba compuesta por individuos relativamente sanos que aún se mueven, pero una vez que su salud se deteriora y se vuelven menos autosuficientes, estos individuos es probable que tengan menos apoyo y acceso a la atención médica. Por lo tanto, los individuos identificados como aislados podrían tener un mayor riesgo de mortalidad.

García (2018) concuerda al sostener que el entorno laboral psicosocial evoluciona a partir de las relaciones sociales e interpersonales entre los actores de la organización. Es el resultado de las interacciones y negociaciones formales e informales entre los empleados, y entre éstos y la dirección a través de las cuales se definen como legítimas las pautas de comportamiento, las actitudes y

las perspectivas. Con el tiempo, las actividades y comportamientos acordados se convierten en rutinas, normas e instituciones que dan a los miembros de la organización un significado compartido o comprensión del lugar de trabajo y de sus funciones en él. Dado que una parte importante del entorno psicosocial del trabajo se crea a través de la interacción social y las relaciones interpersonales, es un fenómeno construido socialmente. Este argumento no niega la importancia de las diferencias individuales en cuanto a necesidades, valores y habilidades, o de las características de la organización, como la estructura o la tecnología como factores que contribuyen al rendimiento laboral, la salud general y el bienestar de las personas en el trabajo. Pero, desde el punto de vista de la presente investigación, el énfasis en el entorno laboral psicosocial está en los procesos sociales.

En el segundo objetivo específico se planteó: el programa 'Convive' tiene un significativo efecto en la motivación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021, donde se analizó que, para el pre test se obtuvo que, el 45% se hallaba en un nivel bajo, pero, para el post test, fueron sólo el 5%, es decir, se logró una notable mejoría. También, en el nivel bueno para el pre test sólo eran el 12.5% los trabajadores que se ubicaban allí, para el post test acrecentó a un 45%, lo que reflejó que, el programa motivacional 'Convive' reforzó enormemente los niveles de motivación.

El estudio hace un análisis crítico de la motivación y el rendimiento de los trabajadores de una entidad financiera e identifica varios incentivos que pueden contribuir a mejorar el rendimiento. Su pregunta central fue: ¿Por qué los trabajadores no rinden como se espera? Según la hipótesis de Incio y Jara (2019) es que los trabajadores cualificados han asumido los puestos que les corresponden en función de la descripción y las especificaciones del puesto, pero su rendimiento no es satisfactorio, lo que claramente, coincide con el ambiente laboral local.

La investigación examina si esto se debe a unas medidas de motivación limitadas o inadecuadas para inducir un buen rendimiento. Para llevar a cabo el programa motivacional 'Convive' bajo este análisis, se utilizó un marco conceptual que relaciona los conceptos clave de motivadores intrínsecos, extrínsecos y enfoques de gestión del rendimiento con el trabajo y el rendimiento de la organización.

Coincide claramente con el estudio de Sarmiento y Valero (2017) donde los trabajadores tienen necesidades que un lugar de trabajo debe satisfacer para evitar la desmotivación. Cuando los trabajadores carecen de motivación, tienden a recurrir a comportamientos y conductas antilaborales como el absentismo, la negligencia en el cumplimiento del deber, la impuntualidad, el incumplimiento de los plazos, la manifestación de una abierta frustración, y todos estos factores repercuten negativamente en el rendimiento y la credibilidad de una empresa. Las organizaciones tienen la obligación de hacer todo lo posible para garantizar que se utilicen incentivos motivadores intrínsecos, extrínsecos y enfoques de gestión del rendimiento con el fin de retener, atraer, aumentar el esfuerzo, la satisfacción y el compromiso de los trabajadores

La clasificación de necesidades más popular es la desarrollada por Maslow. En su jerarquía de necesidades desarrolló cinco grandes niveles de necesidades, que enumeró en orden de importancia, a saber: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima y necesidades de autorrealización. En su opinión, estas necesidades son necesidades experimentadas por las personas. La autorrealización es el punto más alto de la teoría de la motivación de Maslow. Él cree que en este punto los individuos tienen el deseo de alcanzar su máximo potencial y habilidades. A diferencia de las necesidades inferiores, esta necesidad nunca se satisface por completo.

Las personas que crecen psicológicamente tienden a surgir nuevas oportunidades de crecimiento. Según Maslow, un pequeño porcentaje de la población alcanza el nivel de autorrealización. Después de que una persona haya logrado el sentido de pertenencia, desarrolla la necesidad de tener un grado de importancia considerable. Esta clase de necesidades se asocia con la necesidad de tener una valoración firme y estable de uno mismo y de atraer el respeto de otras personas. Llamó a esta categoría de necesidad la necesidad de estima, estándares tomados en cuenta en el programa motivacional 'Convive'.

En el tercer objetivo específico se planteó: el programa 'Convive' tiene un significativo efecto en el apoyo de los trabajadores de una entidad financiera', Nuevo Chimbote, Perú, 2021, donde se analizó que, para el pre test se obtuvo que, el 50% se hallaba en un nivel bajo, pero, para el post test, fueron sólo el 12.5%, es decir, se logró una notable mejoría. También, en el nivel bueno para

el pre test sólo eran el 12.5% los trabajadores que se ubicaban allí, para el post test acrecentó a un 37.5%, lo que reflejó que, el programa motivacional 'Convive' reforzó enormemente los niveles de apoyo.

El programa motivacional 'Convive' creó una atmósfera de confianza que permitió a todos los participantes sentirse cómodos y libres para ser ellos mismos, lo que añadió esencia al proceso de la aplicación. Todas las actividades del programa motivacional se formularon de forma que permitieran una comunicación centrada, relajada y bidireccional que permitiera a los participantes y a mí la flexibilidad de indagar en los detalles y discutir los temas. La información de las entrevistas semiestructuradas no sólo me proporcionó respuestas a las principales preguntas de la entrevista, sino también el motivo de las respuestas. El uso de actividades personalizadas creó una atmósfera en la que todos los participantes tuvieron la oportunidad de dar su opinión sincera sobre la calidad de apoyo que reciben entre ellos mismos y a su entorno de trabajo.

Y lo que es más importante, utilizando el método de la entrevista semiestructurada, descubrí las ventajas y desventajas de los actuales programas de conciliación de la vida laboral y familiar desde perspectiva tanto de los directivos como de los empleados. En general, este enfoque me permitió explorar las contribuciones de los programas de conciliación en la mejora del rendimiento de los empleados.

Al explorar las percepciones de todos los participantes fue el de un entorno de trabajo propicio. El participante N3 afirmó: "La creación de un programa de apoyo era esencial para la dirección del manejo de mis emociones, especialmente teniendo en cuenta las presiones ejercidas por el banco Scotiabank". Por lo tanto, abordar el entorno de trabajo desempeñó un papel fundamental. Según los participantes N4, N6, N7 y N10 "promover un entorno de trabajo alentador y solidario en el que el trabajo en el que la moral de los empleados y el apoyo de los compañeros y los directivos sean elevados, es importante para la motivación y la productividad de nuestro personal". Estos resultados fueron similares a los de Collazos (2018) quien, encontró que el apoyo de la gerencia y el apoyo de los compañeros de trabajo son dimensiones específicas, dimensiones de un entorno laboral de apoyo que actúan como antecedentes situacionales de conductas laborales innovadoras al ampliar la autopercepción de los trabajadores sobre su rol y su estado motivacional proactivo.

Cuando se preguntó a los participantes (trabajadores) cuáles eran las partes más gratificantes de poder utilizar los programas de conciliación de la vida laboral y familiar, los participantes N1 a N10 mencionaron que el área de recursos humanos era muy exigente y que tener acceso a los programas les ayudaba a destacar dentro y fuera del lugar de trabajo. Algunos de los participantes reconocieron que el programa motivacional 'Convive' les apoyó proporcionándoles un entorno de trabajo confortable, no sólo mediante la aplicación de actividades, sino también ofreciendo oportunidades de desarrollo y proporcionando una retroalimentación positiva sobre su desempeño laboral, lo cual fue alentador.

En el cuarto objetivo específico se planteó: el programa 'Convive' tiene un significativo efecto en la flexibilidad e innovación de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, Perú, 2021, donde se analizó que, para el pre test se obtuvo que, el 35% se hallaba en un nivel bajo, pero, para el post test, fueron sólo el 7.5%, es decir, se logró una notable mejoría. También, en el nivel bueno para el pre test sólo eran el 10% los trabajadores que se ubicaban allí, para el post test acrecentó a un 45%, lo que reflejó que, el programa motivacional 'Convive' reforzó enormemente los niveles de flexibilidad e innovación.

Ramjee (2917) un empleado que se siente desvinculado en el lugar de trabajo y no es capaz de mezclarse con la cultura de la organización, así como con otros compañeros, empieza a mostrar insatisfacción. Las actitudes negativas entre los compañeros de trabajo conducen al aislamiento, la soledad y pueden fomentar la dimisión de los empleados. Las relaciones sociales fomentan actividades sociales como comer juntos a la hora del almuerzo, o tomar una copa después del trabajo, y esto da lugar a que se fortalezcan los vínculos y relaciones más saludables y, a la vez, desarrollen una personalidad flexible y creativa. Las relaciones saludables inspiran y motivan a los empleados, lo que aumenta su moral y les permite concentrarse y completar eficazmente sus tareas. Las buenas relaciones en el lugar de trabajo también fomentan el trabajo en equipo; los empleados son de apoyarse mutuamente, logrando un mayor éxito, lo que se traduce en la satisfacción personal en el trabajo.

En una época en la que el cambio es más galopante que nunca es necesario que las organizaciones se mantengan al día con los cambios y formen a sus

empleados en consecuencia. Por ejemplo, la tecnología evoluciona tan rápidamente que lo que organizaciones utilizaban habitualmente hace diez años podría quedar obsoleto hoy. En este caso, la formación de los empleados les ayudará a estar al tanto de sus trabajos y a actualizarse constantemente, aumentando así la productividad de los empleados. Adaptarse al cambio es más crucial que nunca en esta época porque quien no lo hace es sustituido.

Los resultados concordaron con Molina (2017) donde se mostraron que el ambiente de trabajo afecta significativamente a la satisfacción laboral. El entorno de trabajo en el sector de las telecomunicaciones es propicio. Las instalaciones y los equipos que apoyan los trabajos, los procedimientos de trabajo claros y escritos facilitan a los empleados la finalización de su trabajo. Un buen clima de comunicación hace que los empleados tengan una interacción social con sus superiores y compañeros de trabajo. Un trato justo y la aplicación de las normas con firmeza a cualquier persona harán que los empleados se sientan valorados y que tengan una oportunidad justa de promoción.

Según los resultados de la investigación, las variables del entorno de trabajo han demostrado ser un antecedente de la satisfacción laboral de los auditores internos. Un entorno de trabajo propicio provocará el placer físico y la satisfacción con el trabajo de los empleados. La satisfacción en el trabajo es un cúmulo de sentimientos y actitudes de los individuos en la organización al comparar lo que se espera y lo que reciben los empleados de la organización.

Además, asegurarse de configurar E.M.A.R. metas para sus trabajadores:

Específico: crear objetivos claramente definidos respondiendo las 5 preguntas: quién, qué, cuándo, dónde y por qué.

Medible: al establecer metas, asegurarse de abordar cómo se puede saber realmente si la meta se ha logrado.

Alcanzable: los objetivos que establezca para sus empleados deben ser alcanzables y no deben parecer poco realistas. Empezar por ponerse en el lugar de sus empleados y preguntar: "¿Cómo puedo lograr este objetivo?" "¿Es posible lograr esto?"

Relevante: sus empleados deben poder identificarse con sus objetivos y ver el significado de lograrlos. En otras palabras, deberían querer lograrlo. Esto los motivará aún más a trabajar hacia ese objetivo en particular.

VI. CONCLUSIONES

1. En primer lugar, se concluye que, el programa motivacional 'Convive' sí influyó significativamente en el clima laboral de los trabajadores del área de RR. HH de la entidad financiera 'Scotiabank' donde la suma de rangos ascendió a 820, el promedio fue de 19.50 y, el valor $p > 0,05$ según la escala de Wilcoxon.
2. En segundo lugar, se concluye que, el programa motivacional 'Convive' sí influyó significativamente en las relaciones sociales de los trabajadores del área de RR. HH de la entidad financiera 'Scotiabank' donde la suma de rangos ascendió a 778, el promedio fue de 19.00 y, el valor $p > 0,05$ según la escala de Wilcoxon.
3. En tercer lugar, se concluye que, el programa motivacional 'Convive' sí influyó significativamente en la motivación de los trabajadores del área de RR. HH de la entidad financiera 'Scotiabank' donde la suma de rangos ascendió a 599, el promedio fue de 17.40 y, el valor $p > 0,05$ según la escala de Wilcoxon.
4. En cuarto lugar, se concluye que, el programa motivacional 'Convive' sí influyó significativamente en el apoyo de los trabajadores del área de RR. HH de la entidad financiera 'Scotiabank' donde la suma de rangos ascendió a 580, el promedio fue de 17.00 y, el valor $p > 0,05$ según la escala de Wilcoxon.
5. En quinto lugar, se concluye que, el programa motivacional 'Convive' sí influyó significativamente en la flexibilidad e innovación de los trabajadores del área de RR. HH de la entidad financiera 'Scotiabank' donde la suma de rangos ascendió a 690, el promedio fue de 18.00 y, el valor $p > 0,05$ según la escala de Wilcoxon.

VII. RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones del estudio, se recomendó al Coordinador de Sede que se hiciera un esfuerzo por continuar con medidas que mejoren las condiciones físicas de trabajo de los empleados, en donde se reveló que el entorno físico de trabajo contribuye significativamente al compromiso de los empleados.

Por lo tanto, hay que adoptar medidas adecuadas para ofrecer condiciones físicas de trabajo atractivas para los empleados. Por lo tanto, se recomienda que se mejoren las medidas para mejorar el entorno social de trabajo de los empleados.

Sobre la base de los resultados del estudio, se hacen las siguientes recomendaciones para mejorar el clima laboral:

1. Los directores de área deben discutir con los trabajadores cómo aplicar los contenidos de la formación en el trabajo diario.
2. El director de área debe rediseñar las descripciones de los puestos de trabajo de los trabajadores y establecer nuevos objetivos de acuerdo con las habilidades personales.
3. Los supervisores deberían centrarse más en los aprendices.
4. La carga de trabajo de los empleados debería reducirse después de la jornada diaria durante un periodo de tiempo,
5. La inversión en actividades sociales debe ser suficiente para apoyar las actividades extra laborales.
6. Los directivos de la entidad financiera deberían proporcionar un lugar de trabajo cómodo a sus trabajadores para mejorar la estancia.

REFERENCIAS

American Society of Interior Designers. (2015), ASID Releases Comprehensive Research Study on the Impact of Design in the Workplace. <https://www.asid.org/news/asid-releases-comprehensive-research-study-on-the-impact-of-design-in-the-workplace>.

Anitha, J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 63(3), 67-89. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPPM-01-2013-0008/full/html>.

Arano, R., Escudero, J., Delfín, L. (2016) El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. Universidad Veracruz, México. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>

Arokiasamy, A., (2013). A study on employee satisfaction perspectives in the hotel industry in Malaysia" *International Journal of Management and Strategy* 4 (6), 1-17
<https://scholar.google.com/citations?user=lsUgMWIAAAAJ&hl=en>.

Batista-Rodríguez (2017) *Ciencias Holguín*, vol. 27, núm. 1, 2021. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181565709003>

Barrientos Prado, O. (2021) Motivación laboral y clima organizacional en los trabajadores de la empresa Corporación Estrategica. Universidad Autónoma del Perú. Perú.

Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015) El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Elsevier Doyma-Estudios gerenciales. Universidad Autónoma de Tamaulipas, Victoria, México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>

Cardona, D., Zambrano, R. (2014) Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Elsevier Doyma-Estudios gerenciales. Universidad Cooperativa de Colombia-Medellín. Recuperado de: <https://mail.google.com/mail/u/0/#search/claudia+perdomo/FMfcgwxChSQfSbmbhDwcnCnsNvfvCZsv?projector=1&messagePartId=0.6>

Cardona, R y Zambrano, R., (2014). Revisión de instrumentos de evaluación del clima organizacional. Estudios Gerenciales. Universidad ICESI. Pág.184-189. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231400117X>

Del Toro, J.; Salazar, M., y Gómez, J. (2011). "Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería". En: Clío América. Julio-diciembre 2011, año 5, N°10, pp. 204-227.

Díaz, I., y Gaviria, K. (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. (Tesis de titulación). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú.

Elgegren, U. (2015). "Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud". En: Av. Psicol. 23(1), enero-julio de 2015.

Essalud Red Lambayeque. (2010). "Reglamento de Organización y Funciones-ROF de Essalud Red Lambayeque". Documento reservado.

Fernández, B., y Paravic, T. (2012). "Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile". En: *Ciencia y Enfermería*. 2003, Vol. 9, N°2, pp.57-66. [En línea]. Fecha de consulta: 10/08/2019.

F. J., & Dickson, W. J. (1939). *Management and the worker*. Cambridge, MA: Harvard University Press. Rugulies, R., Aust, B., & Pejtersen,

J. H. (2010). Do psychosocial work environment factors measured with scales from the COPSQ predict register-based sickness absence of 3 weeks or more in Denmark. *Scandinavian Journal of Public Health*, 3, 8–24.

Gallegos, F. (2016). "Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016". Tesis para obtener el grado de magíster en Ciencias Contables y Financieras. Lima: Universidad Nacional de San Agustín.

George, D., y Mallery, P. (1995). *SPSS/PC+ step by step: A simple guide and reference*. Belmont: Editorial Wadsworth Publishing Company.

Gómez, M.; Danglot, C., y Vega, L. (2003). "Sinopsis de pruebas estadísticas no paramétricas. Cuándo usarlas". En: *Revista Mexicana de Pediatría*. [En línea]. Fecha de consulta: 16/08/2019. Disponible en: . Heliergel, D; y Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Digital Oriente S.A.

Hernández, S. (2011). "Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de Quito". Tesis para obtener el grado de Psicología Industrial. Quito: Universidad Central del Ecuador.

Hodgetts, R y Altman, S. (2003). *Comportamiento en las organizaciones*. México: Interamericana. López Cajo, B. (2017). "Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizán 2015". Tesis para obtener el

grado de magíster en Maestría en Administración con mención en Gestión Pública. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

López Delgado, J. (2017). "Relación entre clima institucional y desempeño docente de los instructores militares en la Escuela Militar de Chorrillos". Tesis para obtener el grado de magíster en Maestría en Educación con mención en Teorías y Gestión Educativa. Lima: Universidad de Piura.

Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo. 3ra edición. Buenos Aires: Cengage Learning Argentina.

Martín, M (2000). Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden. *Educación*, 27(2).

Méndez, C. (2008). Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención. Bogotá: Universidad del Rosario. [En línea]. Fecha de consulta: 12/08/2019. Disponible en: . Ministerio de Salud (Minsa). (2011a). "Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud". Serie Documentos Técnicos Normativos de Recursos Humanos en Salud N°2. Lima: Minsa.

Ministerio de Salud (Minsa). (2012). Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional- v.02. R.M. N°468-2011 MINSA. Lima: Minsa. [En línea]. Fecha de consulta: 16/08/2019.

Moore, T.W. (1998). Introducción a la filosofía de la educación. México, Editorial Trillas, pag. 22.

Pace, C. (1968). El Concepto de Clima Organizacional. En Tagiuri, R. & Litwin, G. Clima Organizacional, exploración de un concepto. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration.

Payne, R.L., PHEYSEY, D.C., y Pugh, D.S. (1971). 'Organization structure, organizational climate and group structure: An explanatory study of

their relations-ship in two British manufacturing companies'. *Occupational psychology*, 45, 45-56.

Peiro, J. M. (1995). *Psicología de la organización*. Madrid: Torán, S.A.
PRITCHARD, R.P., y KARASICK, B.W. (1973). 'The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction'. *Organizational behavior and human performance*, 9, 126-146.

Pérez de Maldonado, I. (1997). El clima y la Satisfacción en el Trabajo como fundamentos del éxito de principios del próximo milenio. Conferencia presentada en la 1er. Simposio Colombiano sobre Clima Organizacional. Medellín.

Pierce, J. L., & Newstrom, J. W. (1983). The design of flexible work schedules and employee responses: Relationships and processes. *Journal of Occupational Behavior*, 4, 247–262. Rennesund, Å.

Pretto, Nelson de Luca; Rocha, Nicia Cristina. A formação continuada de professores universitários e as tecnologias digitais. *Educar em Revista*, Curitiba, n. 37, p. 153-169, 2010.

Quinn, R.E., y Roughbrau, J. (1983). 'A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis'. *Management Science*, 29, 363-377.

Ruiz, J.I., y Paez, D. (2002). 'Clima emocional en 2 organizaciones: Dos estudios en centros penales', *Suma Psicológica*, 9 (2), 157-192. SALGADO, J.F., REMENEIRO, C., IGLESIAS, M. (1996). 'Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME'. *Psicothema*, 8 (2), 329-335.

Ramos, G. (2000) *La actividad humana y sus formas fundamentales: un estudio desde la filosofía*. Cuba, Universidad de Matanzas, 1996.

Reinoso Alarcón, Hernaldo; Araneda c, Blas Germán. (2007) Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. 1, Concepción: Universidad del Bio Bio, 2007, Vol. 6.

Robbins, Stephen p.; coulter, Mary. Administración. Octava ed. Pearson Educación, México, 2005.

Rodríguez, D. (1999). Diagnóstico Organizacional. Editorial Alfaomega. México. D.F.

Sánchez Grande, María José (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. Revista de Paz y Conflictos, (3),154-169.[fecha de Consulta 4 de Enero de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205016387011>

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Pública, 39(2)385-393
Segredo, A. (2017) Instrumento para la evaluación del clima organizacional en la salud. Revista cubana de la salud pública; 43 (1). La Habana, Cuba. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2017/csp171f.pdf>

Schein, E. (2010). Organizational culture and leadership, 4th ed. San Francisco, CA: JosseyBass.

Shumaker, A. S., & Czajkowski, S. M. (1994). Social support and cardiovascular disease. New York, NY: Plenum Press. Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 27–41.

Skogstad, A., & Einarsen, S. (1996). Perspektiver på begrepet psykososialt arbeidsmiljø: en analyse av en motivasjonspsykologisk og en stressteoretisk modell. [Perspectives on the concept of psychosocial work

environment: an analysis of a motivation- and a stress model.] *Nordisk Psykologi*, 48, 200–213.

Tellez, R (2005). *La Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de la Educación. Ser profesor Universitario*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.serprofesorUniversitario.pro.br/index.asp>.

Toro, F. (1998). *Predicción del Comportamiento del Personal a parte del Análisis del Clima Organizacional*. *Interamericana de Psicología Ocupacional*. 14 (3).

Torrecillo, O. (s.f.) *Clima Organizacional y su relación con la productividad laboral*. Recuperado de: www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf

Valdivia, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER - Trujillo S.A.C*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo - Perú.

Vega, C., Margarita, M., Salazar Botello, C. Mauricio, Huerta Rivera, Patricia Carolina, & Núñez Partido, Antonio. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. *Universum (Talca)*, 23(2), 66-85.

Vives A. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.

Walsh M., y Milner E. (2002). *The potencial of employee involvement in an established irish branch of multinational*. New York.

Zepeda R. (2010). *Estrategias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio y Manufactura*. México.

Zancudo, M. (1992). Factores Asociados a la Percepción del Ambiente Interno Organizacional de Docentes Universitarios. *Interamericana de Psicología Ocupacional* 11 (1 y 2).

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

<u>Matriz de consistência</u>						
Título: Programa motivacional ‘Convive’ en el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021.						
Autor: Noelia Lizeth Fontenla Montoya						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema General: ¿Qué efecto produce el programa motivacional ‘Convive’ en el clima laboral de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote 2021? Problemas Específicos:	Objetivo general: Determinar qué efecto produce el programa motivacional ‘Convive’ en el clima laboral de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote, 2021.	Hipótesis general: El programa motivacional ‘Convive’ mejora significativamente el clima laboral de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote, 2021 Hipótesis específicas:	Variable ID: Programa motivacional ‘Convive’			
			Temas a desarrollar	Estrategias	Número de sesiones	Nombres de la sesiones
			Afectividad Actividades extra laborales Estimulación Satisfacción	Reuniones interdiarias. Metas individuales Reconocimiento de logros Auto motivación Participación activa Rotación de equipos Actividades recreativas	1,2,3 4,5,6 7,8,9	Sesión 01: ¿Nos conocemos los suficiente? Sesión 02: Comparto temas de interés Sesión 03: Nuestra comunicación y mi relación con los demás Sesión 04: Retroalimentación y su importancia Sesión05: Participación activa Sesión 06: Necesidades y satisfacción

<p>¿Qué efecto produce el programa motivacional 'Convive' en las relaciones sociales de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote, 2021?</p> <p>¿Qué efecto produce el programa motivacional 'Convive' en la motivación de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote, 2021?</p> <p>¿Qué efecto produce el</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar qué efecto produce el programa motivacional 'Convive' en las relaciones sociales de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote 2021</p>	<p>El programa motivacional 'Convive' mejora significativamente las relaciones sociales de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote, 2021.</p>	<p>Responsabilidad</p> <p>Confianza</p> <p>Empatía</p> <p>Iniciativa</p>	<p>Emisión de opinión</p> <p>Delegación de responsabilidades activas</p> <p>Salud ocupacional laboral</p> <p>Motivación extrínseca</p> <p>Cambio de roles</p> <p>Motivación intrínseca</p> <p>Comunicación bidireccional</p>	<p>10,11,12</p>	<p>Sesión 07: Herramientas laborales</p> <p>Sesión 08: Apoyo en mi equipo</p> <p>Sesión09: Confianza en mi equipo</p> <p>Sesión 10: Sugerir sin herir</p> <p>Sesión 11: Empatía en mi área</p> <p>Sesión 12: Oriento con amor</p>		
	Variable D : Clima Laboral							
		<p>Determinar qué efecto produce el programa motivacional 'Convive' en la motivación de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote 2021</p>	<p>El programa motivacional 'Convive' mejora significativamente la motivación de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote, 2021</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala de medición</p>	<p>Niveles y rangos</p>
	<p>El programa motivacional 'Convive' mejora significativamente el apoyo de los trabajadores de la entidad</p>	<p>El programa motivacional 'Convive' mejora significativamente el apoyo de los trabajadores de la entidad</p>	<p>Relaciones Sociales</p>	<p>Realiza acciones para mejorar el ambiente laboral</p> <p>Realiza acciones para mejorar las aptitudes de colaborador y coopera en la atención al cliente.</p> <p>Fomenta un ambiente cálido, de apoyo y de autoestima personal.</p>	<p>1,2,3,4,5</p>		<p>Dimensional</p> <p>0,1: Muy malo</p> <p>2: Malo</p> <p>3: Regular</p>	

<p>programa motivacional 'Convive' en el apoyo de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank; Nuevo Chimbote, 2021?</p> <p>¿Qué efecto produce el programa motivacional 'Convive' en la flexibilidad e innovación de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote, 2021?</p>	<p>Determinar qué efecto produce el programa motivacional 'Convive' en el apoyo de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote, 2021</p> <p>determinar qué efecto produce el programa motivacional 'Convive' en la flexibilidad e innovación de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote 2021</p>	<p>financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote 2021</p> <p>El programa motivacional 'Convive' mejora significativamente la flexibilidad e innovación de los trabajadores de la entidad financiera Scotiabank, Nuevo Chimbote 202</p>	<p>Motivación</p> <p>Apoyo</p> <p>Flexibilidad e innovación</p>	<p>Realiza acciones para afrontar la percepción de sobrecarga laboral y consecuentemente, equilibra su nivel de stress. Organiza su tiempo y su plan de actividades (horario) demostrando carácter y personalidad.</p> <p>Realiza propuestas para mejorar la organización del trabajo. Realiza funciones y tareas específicas los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir en la empresa donde laboral</p> <p>Realiza acciones para mejorar el ambiente laboral Toma iniciativa para las actividades</p>	<p>6,7,8,9,10</p> <p>11,12,13,14,15</p> <p>16,17,18,19,20</p>	<p>Nominal Sí: 1 No: 0</p>	<p>4: Muy bueno 5: Excelente</p> <p>General</p> <p>0-5: Malo 6-10: Regular 11-15: Bueno 16-20: Excelente</p>
--	--	--	---	--	---	------------------------------------	--

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental. (Pre-experimental)</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 90 trabajadores</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico, por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: 40 trabajadores</p>	<p>Variable 1: Programa motivacional 'Convive'</p> <p>Técnicas: Observación Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Noelia Fontenla Año: 2021 Monitoreo: Virtual Ámbito de Aplicación: Scotiabank Forma de Administración: Semanal</p> <hr/> <p>Variable 2: Clima laboral</p> <p>Técnicas: Observación Instrumentos: Encuesta</p> <p>Autor: Andrews Año: 2017 (citado por Ferruci) Monitoreo: Virtual Ámbito de Aplicación: Scotiabank Forma de Administración: Semanal</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Mediana, media, moda, rango, varianza y desviación típica SPSS (versión 28.0.0.0.)</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Shapiro Wilk, Wilcoxon</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLE 1: PROGRAMA MOTIVACIONAL ‘CONVIVE’

Definición Conceptual	Definición operacional	Temas	Estrategias	Número de sesiones	Nombres de las sesiones
El programa ‘Convive’ se define como el conjunto de acciones empleando mecanismos y funciones que impulsen la estimulación entre los asociados de la compañía haciendo que se desenvuelvan en su extensión vigorosamente personalizada en doce sesiones.	Rivera (2019) estableció la descripción de un programa motivacional como un “diseño y estructura de comportamiento, ordenamiento de la función dentro de un marco con objetivos concretos, tiempos cronometrados, secuencia de sesiones para reprogramar perspectivas del laborador en beneficio mutuo: tanto del individuo como de la corporación”.	Afectividad	Reuniones interdiarias.	1,2,3	Sesión 01: ¿Nos conocemos los suficiente?
		Actividades extra laborales	Metas individuales Reconocimiento de logros		Sesión 02: Comparto temas de interés Sesión 03: Nuestra comunicación y mi relación con los demás
		Estimulación	Auto motivación	4,5,6	Sesión 04: Retroalimentación y su importancia
		Satisfacción	Participación activa Rotación de equipos Actividades recreativas		Sesión 05: Participación activa Sesión 06: Necesidades y satisfacción
		Responsabilidad	Emisión de opinión Delegación de responsabilidades activas	7,8,9	Sesión 07: Herramientas laborales
		Confianza	Salud ocupacional laboral Motivación extrínseca		Sesión 08: Apoyo en mi equipo Sesión 09: Confianza en mi equipo
		Empatía	Cambio de roles Motivación intrínseca	10,11,12	Sesión 10: Sugerir sin herir
Iniciativa	Comunicación bidireccional	Sesión 11: Empatía en mi área Sesión 12: Oriento con			

V2: Clima Laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>Goncalves (2018) es el acervo de condiciones y capacidades limitadamente estables en un ámbito gremial que son comprendidas y apreciadas por los sujetos que constituyen la sociedad laboral y que predominan sobre su comportamiento.</p>	<p>Gamboa (2019) utilizó un símil al comparar cuando un clima es desmesurado en sentido literal, produce estragos en las personas que lo padecen, en sentido material, físico y emocional; de la misma manera, la influencia del clima laboral se apoya en las relaciones sociales, una precisa motivación, en el aval y/o apoyo y flexibilidad e innovación para un favorable ámbito sindical.</p>	Relaciones Sociales	<p>Realiza acciones para mejorar el ambiente laboral</p> <p>Realiza acciones para mejorar las aptitudes de colaborador y coopera en la atención al cliente. Fomenta un ambiente cálido, de apoyo y de autoestima personal.</p>	1,2,3,4,5	<p>Dicotómica</p> <p>Sí: 1</p> <p>No: 0</p>	Dimensional
		Motivación	<p>Realiza acciones para afrontar la percepción de sobrecarga laboral y consecuentemente, equilibra su nivel de stress.</p> <p>Organiza su tiempo y su plan de actividades (horario) demostrando carácter y personalidad.</p>	6,7,8,9,10		General
		Apoyo	<p>Realiza propuestas para mejorar la organización del trabajo.</p> <p>Realiza funciones y tareas específicas los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir en la empresa donde laboral</p>	11,12,13,14,15		0-5: Malo 6-10: Regular 11-15: Bueno 16-20: Excelente
		Flexibilidad e innovación	<p>Realiza acciones para mejorar el ambiente laboral</p> <p>Toma iniciativa para las actividades.</p>	16,17,18,19,20		

Anexo 3: Instrumento de Recolección

‘CONVIVENCIA Y RESPALDO’

Fecha: _____ **Edad:** _____ **Sexo:** Masculino () Femenino ()

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen dos opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL		
RELACIONES SOCIALES	SÍ	NO
Existe confianza entre los colaboradores de mi equipo de trabajo.		
Existen espacios en los cuales sean posible compartir temas de interés con mi área de trabajo.		
Participo de actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión con mi área de trabajo.		
Existe colaboración y comunicación en mi área tornándose en buenas relaciones con mis compañeros.		
Me siento a gusto con mis compañeros y tengo la libertad de expresarme tal cuál soy.		
MOTIVACIÓN		
Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño en mi puesto.		
Participo de las decisiones que se toman y afecten mi trabajo.		
Recibo recompensas por el cumplimiento de metas.		
El trabajo que realizo satisface mis necesidades económicas, de ascensos y aprendizaje.		
Me siento orgulloso (a) de pertenecer a mi empresa.		
APOYO		
Recibo información de interés sobre los acontecimientos importantes de la empresa en el tiempo apropiado.		
Me brindan las herramientas necesarias para optimizar mi trabajo.		
Las responsabilidades nos son delegadas correctamente y a tiempo.		
Encuentro apoyo y confianza de los integrantes de mi área de trabajo, para el desarrollo de mis actividades.		

Los integrantes de mi área de trabajo cuentan con mi entera disposición y apoyo.		
FLEXIBILIDAD E INNOVACIÓN		
Considero que tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo.		
Cuando cometo un error recibo orientación de manera adecuada y amable.		
Acepto ideas y sugerencias por parte de mi jefe y compañeros de mi área de trabajo.		
Proporciono retroalimentación cuando se ha implementado una nueva estrategia o procedimiento.		
Reconozco cuando alguien no se encuentra bien y me muestro presto (a) a brindar apoyo.		
PUNTAJE		

¡Muchas gracias por tu participación!

Los datos son totalmente anónimos y no se verá perjudicada tu identidad.

Anexo 4: Ficha técnica del Instrumento

Título: Programa motivacional ‘Convive’ en el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote,2021.

Denominación	: Lista de cotejo para medir el Clima Laboral
Autor	: Fontenla Montoya, Noelia Lizeth
Aplicación	: Individual
Ámbito	: Sujetos de entre 23 a 40 años (colaboradores)
Duración	: De 15 a 20 minutos
Número de ítems	: 20 ítems
Materiales	: Documentos digitales
Objetivo	: Mejorar el Clima Laboral en sus cuatro dimensiones; relaciones sociales, motivación, apoyo, flexibilidad e innovación.
Tamaño de muestra	: 40 colaboradores
Muestreo	: No probabilístico, por conveniencia
Margen de error	: 0,05 (5%)
Nivel de confianza	: 1.00 (Confiable)
Validez	: Juicio de expertos y validez de contenido
Confiabilidad	: 0.987 de alfa de Cronbach
Escala	: Dicotómica

Escala dicotómica
Sí:1 No:0

Niveles y rangos : Baremos

Niveles/ Rangos	Niveles/ Rangos
Dimensional	General
0,1: Malo	0-5: Malo
2: Regular	6-10: Regular
3: Bueno	11-15: Bueno
4: Excelente	16-20: Excelente

Año de elaboración : 2021

Anexo 5: Base de datos

CUESTIONARIO DEL NIVEL D

D1					D2					D3										
I1	I2	I3	I4	I5	PRETEST															
					Total	Nivel						Total	Nivel							
0	0	1	1	0	2	Regu	0	1	1	0	0	2	Regu	0	1	0	1	0	2	Regu
1	1	0	0	0	2	Regu	1	1	1	0	1	4	Excel	0	1	0	1	0	2	Regu
1	0	0	1	0	2	Regu	1	0	1	0	1	3	Buen	0	0	0	1	0	1	Bajo
1	0	0	0	1	2	Regu	1	0	1	0	0	2	Regu	1	0	1	0	1	3	Buen
1	0	0	0	1	2	Regu	1	0	1	1	0	3	Buen	0	1	0	0	1	2	Regu
1	1	1	0	0	3	Buen	1	1	0	1	0	3	Buen	0	1	0	1	0	2	Regu
1	0	0	1	1	3	Buen	0	1	0	1	0	2	Regu	1	0	0	0	1	2	Regu
1	1	1	1	0	4	Excel	1	0	0	1	0	2	Regu	0	1	1	0	1	3	Buen
1	0	0	1	1	3	Buen	1	0	0	1	0	2	Regu	1	1	0	1	1	4	Excel
1	0	1	0	1	3	Buen	1	0	1	0	1	3	Buen	1	0	1	1	0	3	Buen
1	0	0	1	0	2	Regu	1	1	1	0	1	4	Excel	0	0	1	0	1	2	Regu
1	0	1	0	0	2	Regu	1	1	1	0	0	3	Buen	1	1	1	0	0	3	Buen
1	0	1	1	0	3	Buen	1	0	1	1	1	4	Excel	1	0	0	0	1	2	Regu
1	1	1	0	0	3	Buen	1	1	1	0	1	4	Excel	1	0	0	1	0	2	Regu
1	0	0	1	1	3	Buen	0	1	0	0	1	2	Regu	1	0	1	0	0	2	Regu
1	1	0	0	1	3	Buen	1	1	1	0	0	3	Buen	1	1	1	0	0	3	Buen
1	0	0	1	1	3	Buen	1	1	0	1	0	3	Buen	1	0	1	1	1	4	Excel
1	0	0	1	1	3	Buen	1	0	1	0	1	3	Buen	0	1	1	0	1	3	Buen
1	0	0	0	0	1	Bajo	1	0	1	0	0	2	Regu	1	0	1	0	1	3	Buen
1	0	0	1	1	3	Buen	1	1	0	1	1	4	Excel	1	0	1	1	0	3	Buen
1	0	0	1	1	3	Buen	1	0	1	1	0	3	Buen	1	1	0	0	1	3	Buen
1	1	0	1	0	3	Buen	1	1	0	1	0	3	Buen	1	0	1	0	1	3	Buen
1	0	0	1	0	2	Regu	1	1	1	0	1	4	Excel	1	0	0	1	1	3	Buen
1	1	0	0	1	3	Buen	1	0	0	0	0	1	Bajo	1	0	1	0	1	3	Buen
0	1	0	0	1	2	Regu	1	1	0	1	0	3	Buen	1	0	0	1	0	2	Regu
1	0	0	0	1	2	Regu	0	0	1	1	0	2	Regu	1	0	1	0	0	2	Regu
1	0	0	1	1	3	Buen	1	0	0	1	0	2	Regu	1	0	0	0	1	2	Regu
1	0	0	1	0	2	Regu	1	0	0	1	1	3	Buen	1	0	0	1	0	2	Regu
1	0	0	1	0	2	Regu	1	1	0	0	1	3	Buen	1	0	0	0	1	2	Regu
1	0	0	1	1	3	Buen	1	1	0	1	0	3	Buen	1	0	1	0	0	2	Regu
1	0	0	1	0	2	Regu	1	0	0	1	0	2	Regu	1	0	0	1	0	2	Regu
1	0	1	0	0	2	Regu	1	1	0	0	1	3	Buen	1	0	1	0	1	3	Regu
1	0	1	0	1	3	Buen	1	1	0	0	1	3	Buen	1	0	0	1	0	2	Regu
1	0	0	0	1	2	Regu	1	1	0	0	1	3	Buen	0	0	1	1	0	2	Regu
1	0	0	0	1	2	Regu	1	1	0	0	1	3	Buen	1	0	0	1	0	2	Regu
1	0	0	1	0	2	Regu	1	1	0	0	1	3	Buen	1	0	0	1	0	2	Regu
1	0	0	1	1	3	Buen	1	0	0	1	0	2	Regu	1	0	0	1	0	2	Regu
1	0	0	1	0	2	Regu	1	0	0	1	0	2	Regu	1	0	0	1	1	3	Buen
1	0	1	0	0	2	Regu	1	0	1	0	0	2	Regu	1	0	1	1	0	3	Buen
1	0	0	1	0	2	Regu	1	1	1	0	0	3	Buen	0	0	1	1	0	2	Regu

E CLIMA LABORAL

D4					TOTAL	NIVEL	D1					D2								
I16	I17	I18	I19	I20			I1	I2	I3	I4	I5	Total	Nivel	I6	I7	I8	I9	I10		
					Total	Nivel														
1	0	1	0	0	2	Regu	8	Regular	1	1	1	0	1	4	Excel	1	0	1	1	1
1	0	1	0	1	3	Buen	11	Bueno	1	0	1	1	1	4	Excel	1	1	1	0	1
1	0	1	0	0	2	Regu	8	Regular	1	1	1	1	0	4	Excel	1	0	1	1	1
1	0	0	1	0	2	Regu	9	Regular	1	0	0	1	1	3	Buen	1	0	1	1	1
1	1	0	1	1	4	Excel	11	Bueno	1	1	0	0	0	2	Regu	1	0	1	1	1
1	0	1	0	0	2	Regu	10	Regular	1	1	1	1	1	5	Excel	1	0	1	0	1
0	0	1	0	0	1	Bajo	8	Regular	1	0	0	1	1	3	Buen	1	0	1	1	1
0	1	0	1	1	3	Buen	12	Bueno	1	1	1	1	1	5	Excel	1	0	1	1	1
1	0	0	1	0	2	Regu	11	Bueno	1	0	1	1	1	4	Excel	1	1	0	0	1
1	1	0	1	1	4	Excel	13	Bueno	1	1	0	1	1	4	Excel	1	0	1	0	1
1	0	1	0	1	3	Buen	11	Bueno	1	1	0	1	1	4	Excel	1	0	0	1	1
1	1	1	1	0	4	Excel	12	Bueno	1	0	1	1	0	3	Buen	1	0	0	0	1
0	1	0	0	0	1	Bajo	10	Regular	1	1	0	1	1	4	Excel	1	1	1	0	1
1	0	0	1	0	2	Regu	11	Bueno	1	1	1	0	1	4	Excel	1	1	0	1	1
1	0	1	0	1	3	Buen	10	Regular	1	1	0	1	1	4	Excel	1	0	0	1	1
1	0	1	0	1	3	Buen	12	Bueno	1	0	1	1	1	4	Excel	1	1	1	1	0
1	0	1	0	1	3	Buen	13	Bueno	1	1	0	1	0	3	Buen	1	1	1	1	0
0	0	1	1	1	3	Buen	12	Bueno	1	1	1	0	1	4	Excel	1	1	0	1	1
0	1	0	0	1	2	Regu	8	Regular	1	0	1	1	1	4	Excel	0	1	1	1	1
1	0	0	1	1	3	Buen	13	Bueno	1	0	0	1	1	3	Buen	1	0	1	1	0
1	0	1	0	0	2	Regu	11	Bueno	1	1	0	1	1	4	Excel	1	0	1	1	1
1	0	1	1	1	4	Excel	13	Bueno	1	1	1	0	1	4	Excel	1	0	1	0	1
1	0	1	1	0	3	Buen	12	Bueno	1	1	0	1	1	4	Excel	1	1	1	1	0
0	0	1	0	1	2	Regu	9	Regular	1	0	1	1	1	4	Excel	1	0	1	1	1
1	0	1	0	1	3	Buen	10	Regular	1	0	1	0	1	3	Buen	1	1	0	1	1
1	0	1	0	0	2	Regu	8	Regular	1	1	0	1	1	4	Excel	1	1	0	1	0
1	1	0	1	1	4	Excel	11	Bueno	1	1	0	1	0	3	Buen	1	1	1	0	1
0	1	0	1	1	3	Buen	10	Regular	1	1	0	0	1	3	Buen	1	0	1	1	1
1	1	0	1	0	3	Buen	10	Regular	1	0	1	1	0	3	Buen	1	0	1	1	1
1	1	0	1	0	3	Buen	11	Bueno	1	1	1	0	1	4	Excel	1	1	0	1	1
1	0	0	1	0	2	Regu	8	Regular	1	0	1	0	1	3	Buen	1	1	1	1	1
1	0	0	1	1	3	Buen	11	Bueno	1	1	1	0	1	4	Excel	1	0	0	1	1
1	1	0	0	0	2	Regu	10	Regular	1	1	1	0	1	4	Excel	1	1	1	1	1
1	1	0	0	1	3	Buen	10	Regular	1	1	1	0	1	4	Excel	1	0	1	1	1
1	0	1	0	1	3	Buen	10	Regular	1	0	1	1	1	4	Excel	1	0	0	1	1
1	1	0	0	0	2	Regu	9	Regular	1	1	1	1	1	5	Excel	1	1	0	1	0
1	0	0	1	0	2	Regu	9	Regular	1	0	1	0	1	3	Buen	1	0	1	0	1
1	0	0	1	0	2	Regu	9	Regular	1	0	1	1	1	4	Excel	1	1	1	0	1
0	0	1	0	1	2	Regu	9	Regular	1	0	1	1	1	4	Excel	1	0	1	1	1
1	0	0	1	1	3	Buen	10	Regular	1	1	1	1	1	5	Excel	1	1	1	1	1

		D3					D4					TOTAL NIVEL					
Total	Nivel	I11	I12	I13	I14	I15	Total	Nivel	I16	I17	I18	I19	I20	Total	Nivel		
POST TEST																	
4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	1	1	1	0	1	4	Excel	16	Excelente
4	Excel	1	1	1	0	1	4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	16	Excelente
4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	16	Excelente
4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	1	0	0	1	1	3	Bueno	14	Bueno
4	Excel	1	1	1	0	1	4	Excel	1	1	1	1	0	4	Excel	14	Bueno
3	Bueno	1	1	1	1	1	5	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	18	Excelente
4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	1	1	1	0	1	4	Excel	15	Bueno
4	Excel	1	1	0	1	1	4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	17	Excelente
3	Bueno	1	1	0	1	1	4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	15	Bueno
3	Bueno	1	1	1	1	1	5	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	17	Excelente
3	Bueno	1	0	1	0	1	3	Bueno	1	1	1	0	1	4	Excel	14	Bueno
2	Regul	1	1	1	1	1	5	Excel	1	0	1	0	1	3	Bueno	13	Bueno
4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	17	Excelente
4	Excel	1	0	1	0	1	3	Bueno	1	0	1	1	1	4	Excel	15	Bueno
3	Bueno	1	1	1	1	1	5	Excel	0	1	1	1	1	4	Excel	16	Excelente
4	Excel	1	0	1	0	1	3	Bueno	1	1	1	1	1	5	Excel	16	Excelente
4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	0	1	1	1	1	4	Excel	15	Bueno
4	Excel	1	0	1	0	1	3	Bueno	1	1	1	1	1	5	Excel	16	Excelente
4	Excel	1	1	1	1	0	4	Excel	1	1	0	1	1	4	Excel	16	Excelente
3	Bueno	1	1	1	1	1	5	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	16	Excelente
4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	16	Excelente
3	Bueno	1	0	1	1	1	4	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	16	Excelente
4	Excel	1	1	0	1	1	4	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	17	Excelente
4	Excel	1	0	1	0	1	3	Bueno	1	0	1	1	1	4	Excel	15	Bueno
4	Excel	1	1	1	0	1	4	Excel	1	0	1	1	0	3	Bueno	14	Bueno
3	Bueno	1	1	0	1	0	3	Bueno	1	1	1	1	1	5	Excel	15	Bueno
4	Excel	1	1	1	0	1	4	Excel	1	0	1	1	1	4	Excel	15	Bueno
4	Excel	1	1	0	1	1	4	Excel	1	1	1	1	0	4	Excel	15	Bueno
4	Excel	1	0	1	1	0	3	Bueno	1	0	1	1	0	3	Bueno	13	Bueno
4	Excel	1	0	0	1	1	3	Bueno	1	1	1	1	0	4	Excel	15	Bueno
5	Excel	1	1	1	0	1	4	Excel	1	1	1	0	1	4	Excel	16	Excelente
3	Bueno	1	1	1	1	0	4	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	16	Excelente
5	Excel	1	1	1	1	0	4	Excel	1	0	1	1	0	3	Bueno	16	Excelente
4	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	18	Excelente
3	Bueno	1	0	1	0	1	3	Bueno	1	0	1	1	1	4	Excel	14	Bueno
3	Bueno	1	0	1	1	1	4	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	17	Excelente
3	Bueno	1	1	1	1	0	4	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	15	Bueno
4	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	1	1	0	1	1	4	Excel	17	Excelente
4	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	1	1	1	1	1	5	Excel	18	Excelente
5	Excel	1	0	1	0	1	3	Bueno	1	0	1	1	1	4	Excel	17	Excelente

Anexo 6: Prueba Piloto

ICUESTAC	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	SUMA
E1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	14
E2	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	14
E3	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	14
E4	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	15
E5	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	14
E6	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
E7	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	15
E8	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	16
E9	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	14
E10	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	13
E11	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	14
E12	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	14
E13	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	13
E14	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	17
E15	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	16
E16	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	13
E17	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	13
E18	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	16
E19	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	14
E20	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	17

Anexo 7: Coeficiente de confiabilidad de la prueba piloto

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	α	Coeficiente de confiabilidad del instrumento	→	1
	K	Número de ítems del instrumento	→	20
	$\sum S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	→	2
	S_T^2	Varianza total del instrumento	→	2.2
	RANGO	CONFIABILIDAD		
	0.53 a menos	Confiabilidad baja		
	0.54 a 0.59	Confiabilidad nula		
	0.60 a 0.65	Confiable		
	0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad		
	1	Confiabilidad perfecta		

Anexo 8: Prueba de shapiro wilk

SHAPIRO WILK TEST							
PRE TEST	POST TEST	n°	X̄	(Xi-MED)²	si	Xi INV	Dif (Xi-Xi INV)
12	16	1	2	52.5625	0.3964	14	-12
9	16	2	2	52.5625	0.2737	14	-12
14	18	3	3	39.0625	0.2562	14	-11
5	14	4	3	39.0625	0.2092	13	-10
4	15	5	4	37.5625	0.1878	13	-9
8	15	6	5	18.0625	0.1691	13	-8
10	17	7	5	18.0625	0.1526	12	-7
10	15	8	5	18.0625	0.1376	12	-7
3	14	9	6	10.5625	0.1237	12	-6
5	15	10	8	1.5625	0.1102	12	-4
3	15	11	8	1.5625	0.0926	12	-4
2	14	12	8	1.5625	0.087	11	-3
2	15	13	9	0.0625	0.0729	11	-2
5	16	14	9	0.0625	0.0621	11	-2
11	16	15	9	0.0625	0.0546	11	-2
14	18	16	9	0.0625	0.0444	11	-2
10	15	17	9	0.0625	0.0343	10	-1
14	17	18	10	0.5625	0.0344	10	0
8	15	19	10	0.5625	0.0146	10	0
10	16	20	10	0.5625	0.0049	10	0
9	16	21	10	0.5625		10	
11	16	22	10	0.5625		10	
10	16	23	10	0.5625		10	
9	16	24	10	0.5625		9	
8	16	25	11	3.0625		9	
6	14	26	11	3.0625		9	
13	18	27	11	3.0625		9	
9	15	28	11	3.0625		9	
13	18	29	11	3.0625		8	
11	18	30	12	7.5625		8	
10	15	31	12	7.5625		8	
12	16	32	12	7.5625		6	
10	17	33	12	7.5625		5	
12	16	34	12	7.5625		3	

9	15	35	13	14.0625	3
12	16	36	13	14.0625	4
11	16	37	13	14.0625	3
11	15	38	14	22.5625	3
13	18	39	14	22.5625	2
12	15	40	14	22.5625	2

Tamaño ideal de la muestra: $20 < n < 1000$

H_0 : La distribución es normal

H_1 : La distribución no es normal,

o más formalmente aún:

$H_0 : X \sim \mathcal{N}(\mu, \sigma^2)$

$H_1 : X \not\sim \mathcal{N}(\mu, \sigma^2)$.

Se tiene:

$X \rightarrow 9.25$

$(Xi-MED)^2 \rightarrow 447.5$

$nDif(Xi-Xi INV) \rightarrow -20.1735$

SW c $\rightarrow 0.909430396$

SW t $\rightarrow 0.919$

p-value $\rightarrow p < 0,05$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa

Anexo 9: Validación de Expertos

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario de Evaluación del Clima Laboral “Convive y Respaldo”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de **Gestión del Talento Humano** como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Sharon Yulissa Zavaleta De La Cruz
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Psicología Clínica
Áreas de experiencia profesional:	Ámbito clínico y judicial
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo con la dimensión del área según la autora.

Categoría	
ESENCIAL	
UTIL PERO PRESCINDIBLE	
INNECESARIO	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO : 'CONVIVENCIA Y RESPALDO'

DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
1.	Existe confianza entre los colaboradores de mi equipo de trabajo.	X			
2.	Existen espacios en los cuales sean posible compartir temas de interés con mi área de trabajo.	X			
3.	Participo de actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión con mi área de trabajo.	X			
4.	Existe colaboración y comunicación en mi área tornándose en buenas relaciones con mis compañeros.	X			
5.	Me siento a gusto con mis compañeros y tengo la libertad de expresarme tal cuál soy.	X			
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
1.	Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño en mi puesto.	X			
2.	Participo de las decisiones que se toman y afecten mi trabajo.	X			
3.	Recibo recompensas por el cumplimiento de metas.	X			
4.	El trabajo que realizo satisface mis necesidades económicas, de ascensos y aprendizaje.	X			
5.	Me siento orgulloso (a) de pertenecer a mi empresa.	X			
DIMENSIÓN: APOYO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
1.	Recibo información de interés sobre los acontecimientos importantes de la empresa en el tiempo apropiado.	X			
2.	Me brindan las herramientas necesarias para optimizar mi trabajo.	X			
3.	Las responsabilidades nos son delegadas correctamente y a tiempo.	X			

4.	Encuentro apoyo y confianza de los integrantes de mi área de trabajo, para el desarrollo de mis actividades.	X			
5.	Los integrantes de mi área de trabajo cuentan con mi entera disposición y apoyo.	X			
DIMENSIÓN: FLEXIBILIDAD E INNOVACIÓN					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
1.	Considero que tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo.	X			
2.	Cuando cometo un error recibo orientación de manera adecuada y amable.	X			
3.	Acepto ideas y sugerencias por parte de mi jefe y compañeros de mi área de trabajo.	X			
4.	Proporciono retroalimentación cuando se ha implementado una nueva estrategia o procedimiento.	X			
5.	Reconozco cuando alguien no se encuentra bien y me muestro presto (a) a brindar apoyo.	X			


 Lic. Sharon Yássa Zavala de la Cruz
 Ψ PSICÓLOGA
 C.Ps.P. 33961

Firma y Sello de Evaluador

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Programa motivacional 'Convive' en el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación del clima laboral

3. TESISISTA:

Lic. Noelia Lizeth Fontenla Montoya

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Trujillo, 20 noviembre de 2021


Lic. Sharon Yulissa Zavaleta De La Cruz
Ψ PSICÓLOGA
C.Ps.P. 33961

Mg. Sharon Yulissa Zavaleta De La Cruz
DNI: 72943183

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario de Evaluación del Clima Laboral “Convive y Respaldo”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de **Gestión del Talento Humano** como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

3. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	María Zavaleta Flores
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Administración
Áreas de experiencia profesional:	Gestión del Talento Humano
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

4. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- c. Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- d. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo con la dimensión del área según la autora.

Categoría	
ESENCIAL	
UTIL PERO PRESCINDIBLE	
INNECESARIO	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO : 'CONVIVENCIA Y RESPALDO'

DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
1.	Existe confianza entre los colaboradores de mi equipo de trabajo.	X			
2.	Existen espacios en los cuales sean posible compartir temas de interés con mi área de trabajo.	X			
3.	Participo de actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión con mi área de trabajo.	X			
4.	Existe colaboración y comunicación en mi área tornándose en buenas relaciones con mis compañeros.	X			
5.	Me siento a gusto con mis compañeros y tengo la libertad de expresarme tal cuál soy.	X			
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones / Recomendaciones
1.	Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño en mi puesto.	X			
2.	Participo de las decisiones que se toman y afectan mi trabajo.	X			
3.	Recibo recompensas por el cumplimiento de metas.	X			
4.	El trabajo que realizo satisface mis necesidades económicas, de ascensos y aprendizaje.	X			
5.	Me siento orgulloso (a) de pertenecer a mi empresa.	X			
DIMENSIÓN: APOYO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones / Recomendaciones
1.	Recibo información de interés sobre los acontecimientos importantes de la empresa en el tiempo apropiado.	X			
2.	Me brindan las herramientas necesarias para optimizar mi trabajo.	X			

3.	Las responsabilidades nos son delegadas correctamente y a tiempo.	X			
4.	Encuentro apoyo y confianza de los integrantes de mi área de trabajo, para el desarrollo de mis actividades.	X			
5.	Los integrantes de mi área de trabajo cuentan con mi entera disposición y apoyo.	X			

DIMENSIÓN: FLEXIBILIDAD E INNOVACIÓN

INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones / Recomendaciones
1.	Considero que tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo.	X			
2.	Cuando cometo un error recibo orientación de manera adecuada y amable.	X			
3.	Acepto ideas y sugerencias por parte de mi jefe y compañeros de mi área de trabajo.	X			
4.	Proporciono retroalimentación cuando se ha implementado una nueva estrategia o procedimiento.	X			
5.	Reconozco cuando alguien no se encuentra bien y me muestro presto (a) a brindar apoyo.	X			




Firma y Sello de Evaluador

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Programa motivacional 'Convive' en el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación del clima laboral

7. TESISISTA:

Lic. Noelia Lizeth Fontenla Montoya

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Trujillo, 20 noviembre de 2021



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'María Rosa Zavaleta Flores'.

Mg. María Rosa Zavaleta Flores

DNI: 43116272

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario de Evaluación del Clima Laboral “Convive y Respaldo”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de **Gestión del Talento Humano** como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

5. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Gisleyne Yamiley Miranda Vega
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Psicóloga Organizacional
Áreas de experiencia profesional:	Gestión del Talento Humano
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

6. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- e. Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- f. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo con la dimensión del área según la autora.

Categoría	
ESENCIAL	
UTIL PERO PRESCINDIBLE	
INNECESARIO	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO : 'CONVIVENCIA Y RESPALDO'

DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones / Recomendaciones
1.	Existe confianza entre los colaboradores de mi equipo de trabajo.	X			
2.	Existen espacios en los cuales sean posible compartir temas de interés con mi área de trabajo.	X			
3.	Participo de actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión con mi área de trabajo.	X			
4.	Existe colaboración y comunicación en mi área tornándose en buenas relaciones con mis compañeros.	X			
5.	Me siento a gusto con mis compañeros y tengo la libertad de expresarme tal cuál soy.	X			
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones / Recomendaciones
1.	Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño en mi puesto.	X			
2.	Participo de las decisiones que se toman y afecten mi trabajo.	X			
3.	Recibo recompensas por el cumplimiento de metas.	X			
4.	El trabajo que realizo satisface mis necesidades económicas, de ascensos y aprendizaje.	X			
5.	Me siento orgulloso (a) de pertenecer a mi empresa.	X			
DIMENSIÓN: APOYO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones / Recomendaciones
1.	Recibo información de interés sobre los acontecimientos importantes de la empresa en el tiempo apropiado.	X			
2.	Me brindan las herramientas necesarias para optimizar mi trabajo.	X			

3.	Las responsabilidades nos son delegadas correctamente y a tiempo.	X			
4.	Encuentro apoyo y confianza de los integrantes de mi área de trabajo, para el desarrollo de mis actividades.	X			
5.	Los integrantes de mi área de trabajo cuentan con mi entera disposición y apoyo.	X			
DIMENSIÓN: FLEXIBILIDAD E INNOVACIÓN					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones / Recomendaciones
1.	Considero que tengo la suficiente capacidad de iniciativa en mi trabajo.	X			
2.	Cuando cometo un error recibo orientación de manera adecuada y amable.	X			
3.	Acepto ideas y sugerencias por parte de mi jefe y compañeros de mi área de trabajo.	X			
4.	Proporciono retroalimentación cuando se ha implementado una nueva estrategia o procedimiento.	X			
5.	Reconozco cuando alguien no se encuentra bien y me muestro presto (a) a brindar apoyo.	X			


CARITAS DIOCESANA DE CHIMBOTE
Yamilet Miranda Vega
 PSICOLOGA
 C P P 23085

Firma y Sello de Evaluador

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Programa motivacional 'Convive' en el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Nuevo Chimbote, 2021.

10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación del clima laboral

11. TESISISTA:

Lic. Noelia Lizeth Fontenla Montoya

12. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Trujillo, 20 noviembre de 2021

 CARITAS DIOCESANA DE CHIMBOTE
Yamilet Miranda Vega
PSICOLOGA
C P P 23085

Mg. Gisleyne Yamiley Miranda Vega
DNI: 70918516

Anexo 10: Carta de aceptación de Aplicación de Tesis.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Nuevo Chimbote, 25 Noviembre del 2021.

Sr. JUAN ERNESTO GUEVARA FLORES

FUNCIONARIO DE BANCA Y NEGOCIO – SCOTIABANK PERÚ S.A.A

Presente.-

De mi consideración:

Yo, NOELIA LIZETH FONTENLA MONTOYA, identificado con DNI: 48306237, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:


Que actualmente cursando el Maestrado en **Gestión del Talento Humano** en la Universidad Privada Cesar Vallejo – Trujillo, solicito a Ud. de la manera más comedida, su consentimiento o autorización para la aplicación del **Programa Motivacional "Convive"** en el **Clima Laboral de los Trabajadores**, en la institución a la que representa.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

Lic. Noelia Lizeth Fontenla Montoya.





SR. JUAN ERNESTO GUEVARA FLORES
FUNCIONARIO DE BANCA Y NEGOCIO –
SCOTIABANK PERÚ S.A.A

*Autorizada
15/11/21*

Anexo 11: Evidencias Fotográficas.

'CONVIVENCIA Y RESPALDO'

Fecha: _____ Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen dos opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL		
RELACIONES SOCIALES		
	SI	NO
Existe confianza entre los colaboradores de mi equipo de trabajo.		
Existen espacios en los cuales sean posible compartir temas de interés con mi grupo de trabajo.		
Participo de actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión con mi grupo de trabajo.		
Existe colaboración y comunicación en mi área formándose en buenas relaciones con mis compañeros.		
Me siento a gusto con mis compañeros y tengo la libertad de expresarme tal cual soy.		

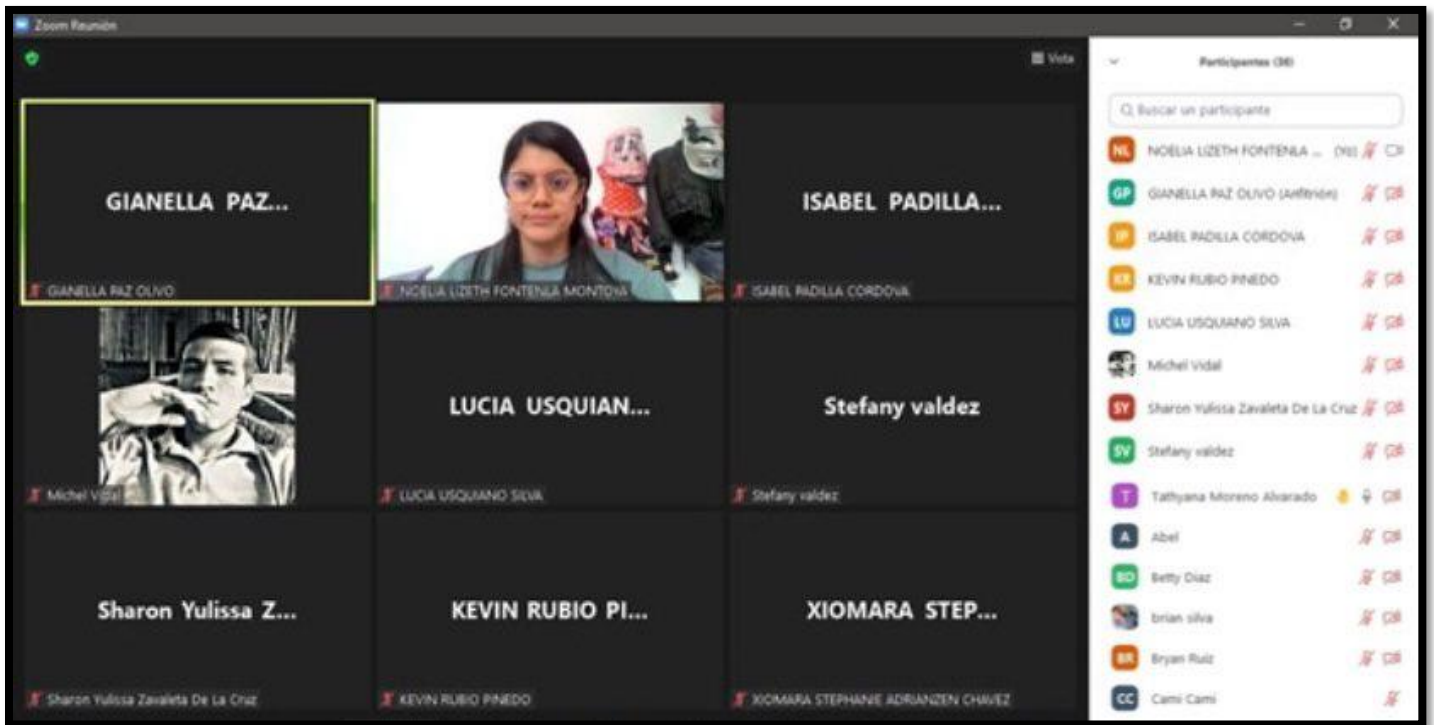
MOTIVACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL
shared working environment

PROGRAMA MOTIVACIONAL "CONVIVE"

christian juan Stefany Valdez

NOELIA LIZETH FONTENLA MONTO... christian juan Stefany Valdez



Desactivar audio Detener video Seguridad Participantes 34 Chat Votaciones Uso compartido de pantalla Pausar el uso compartido de pantalla Anotar Control remoto Aplicaciones Más

Está compartiendo la pantalla Deja de

Representamos una emoción que traemos a nuestra sesión

¿CÓMO ME SIENTO HOY?

Contentido Con sueño Feliz Pensativo Frustrado
Triste Ansioso Solo Enojado Confundido
Asustado Seguro Inquieto Enamorado Aburrido
Alegre Enojado Tímido Caído y triste

Norma Velázquez
Norma Velázquez
juan ricardo qui...
juan ricardo quispe

Desactivar audio Detener video Seguridad Participantes 36 Chat Votaciones **Uso compartido de pantalla** Pausar el uso compartido de pantalla Anotar Aplicaciones Más

Está compartiendo la pantalla Deja de

CAMBIO DE ROLES



Anexo 11: Programa.

DISEÑO DEL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN

CONCEPTO DE MOTIVACIÓN.

Encierra sentimiento de realización, de crecimientos y reconocimiento profesional, manifiesto en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y es significativo para el trabajador

IMPORTANCIA DEL PROGRAMA.

Toda institución pública o privada debe actualizarse con herramientas modernas que incentiven y motiven al personal de la institución. La administración debe buscar, adecuar e implementar los instrumentos, programas y documentos que se conviertan en una guía que servirá para la toma de decisiones referente a los empleados y su desempeño laboral.

El objetivo principal del programa es encaminar las actividades de cada empleado para obtener los resultados satisfactorios, así como cubrir las necesidades que el recurso humano manifieste, haciendo cada una de sus áreas productivas, este documento será de gran importancia, ya que orientará la metodología para que influya en el nivel de la motivación de los empleados logrando el clima organizacional adecuado para que determine la eficiencia y eficacia del personal y de la institución.

- BENEFICIOS.

Con la aplicación de un programa de motivación para los trabajadores de recursos humanos de la entidad financiera Scotiabank, los beneficios son los siguientes:

- El programa de motivación ayudará a la entidad a obtener un personal motivado y satisfecho aumentando la productividad y eficiencia.
- La motivación ayuda en el comportamiento humano mejorando las relaciones entre compañeros de trabajo.
- Las capacitaciones mejoran el desempeño laboral de cada individuo haciendo más efectivo sus actividades diarias.
- El área de recursos humanos contará con un instrumento teórico que le sirva como guía en la aplicación de un programa de motivación.

OBJETIVOS.

- OBJETIVO GENERAL.

Contribuir a mejorar en la satisfacción de las necesidades de los empleados del de recursos humanos a través del programa de motivación como guía motivacional para lograr la efectividad operativa en la entidad financiera Scotiabank

- OBJETIVO ESPECÍFICOS.

- Facilitar a los jefes del área los lineamientos para la aplicación de programa de motivación.
- Proporcionar los pasos a seguir para lograr la efectividad operativa que contribuirá el desarrollo de las funciones administrativas.
- Mejorar el desempeño laboral de los empleados a través de la aplicación de incentivos.

POLÍTICAS DE DIFUSIÓN, USO Y MANTENIMIENTO.

- Difusión: El programa motivacional de capacitaciones e incentivos ha sido creado de acuerdo a las necesidades manifestadas por el recurso humano, por tal razón debe ser considerado como una herramienta de ayuda y diagnóstico administrativo, el cual deberán ser comunicado al comité, jefes y personal del área administrativa de la entidad financiera

Scotiabank.

- Uso: Este documento servirá como una guía que ayudará en la motivación entre los empleados del área de recursos humanos con el fin de mejorar la efectividad operativa de la organización.
- Mantenimiento: se debe revisar continuamente las técnicas y métodos que se proponen para evaluar su efectividad y continuidad en la institución en intervalos no mayores a un año o de acuerdo con las estipulaciones de los encargados de llevar a cabo el programa.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN.

El programa de motivación que a continuación se presenta contiene una serie de aspectos que ayudarán en la aplicación adecuada de la estructura del programa de motivación que beneficiarán el desarrollo de las funciones que ejecuta el personal de recursos humanos. Estos aspectos se desglosan a continuación.

LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA.

- Indagar periódicamente si las necesidades psicológicas de los empleados del área de recursos humanos están siendo satisfechas.
- Establecer y utilizar el programa motivacional en los empleados para lograr la autorrealización individual.
- La aplicación de incentivos económicos debe de ser tomados en cuenta para los empleados del área.
- Mejorar el clima organizacional para lograr que los empleados desempeñen eficientemente su labor y pongan en práctica lo aprendido.
- Las capacitaciones deberán ser para todos los empleados que laboren en el área de recursos humanos.

- Crear un comité que se encargue de organizar y dirigir las actividades que contiene el programa de motivación.
- El programa motivacional propuesto será expuesto a modificaciones periódicas y de acuerdo con las necesidades dentro del área de recursos humanos de la institución.

PASOS PARA DESARROLLAR EL PROGRAMA DE EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.

El programa de motivación y su aplicabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los siguientes pasos:

1. Creación del comité encargado de organizar y dirigir las actividades. Para lograr el éxito, es necesario que el área de recursos humanos planifique con el objetivo de proporcionar y establecer ventajas y probabilidades que constituyan herramientas útiles y de fácil acceso, por eso en esta etapa se hace necesario que la gerencia de Recursos Humanos maneje las funciones del programa y conozca las relaciones interpersonales de los empleados, además de dirigir los lineamientos y estructuras del programa.
2. Proporcionar las herramientas necesarias para la ejecución y diseño, se debe proveer al personal los conocimientos necesarios, objetivos, metas, alcances, así como otros lineamientos fundamentales para pretender alcanzar el mejoramiento de las actividades. La gerencia del departamento de recursos humanos debe de proporcionarles lo necesario.
3. Preparación.

El departamento de Recursos Humanos debe conocer las funciones de las actividades claves que deben realizar en la implementación del programa motivacional, elaborándolas de manera clara, práctica y sencilla para hacer ejecutadas sin ningunadificultad.

PROCEDIMIENTOS PARA LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL ÁREA.

El comité encargado de organizar y dirigir las actividades del programa motivacional debe estructurar los procedimientos que se deben desarrollar en el programa, los cuales están conformados por las siguientes actividades:

4. Actividades grupales.
5. Actividades de evaluación mutua.
6. Actividades materiales.

DESARROLLO DEL PROGRAMA

Es esencial que los empleados manifiesten conformidad dentro del área de trabajo, para entender que este se encuentra satisfecho, generando que realice sus actividades productivamente, adaptándose y mejorando la problemática que surge dentro del ambiente laboral.

Con esta finalidad es recomendable que todos se mezclen y convivan con sus empleados conociendo sus inquietudes y proporcionando solución además, poner en práctica programas motivacionales que se constituyen en guías o parámetros que lleven a satisfacer la fuerza laboral.

Para el desarrollo del programa motivacional la entidad financiera 'Scotiabank' Se delimitan las siguientes actividades:

ACTIVIDADES DEL PROGRAMA MOTIVACIONAL

1. ACTIVIDADES GRUPALES	OBJETIVO
Estas actividades deben promover la participación y desenvolvimiento de los empleados del área de recursos humanos para que constituyan un beneficio en la motivación de la fuerza laboral.	Fomentar vínculos de compañerismo y socialización entre los empleados
EVENTOS	
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="228 877 548 911">▪ Eventos Deportivos. <p data-bbox="181 947 1474 1094">Investigando la preferencia deportiva del grupo de empleados, se puede determinar e implementar estos eventos, que fomentaran un comportamiento de equipo. Estos no deben de interferir en el horario de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="228 1167 477 1201">▪ Celebraciones. <p data-bbox="181 1236 1443 1438">Preparar festejos en relación con fechas especiales en donde los empleados puedan celebrar días festivos en un ambiente de cordialidad con sus compañeros de trabajo preparando la decoración, refrigerios y regalos que serán repartidos en esos días. (Se fija una cuota entre los empleados)</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="228 1512 451 1545">▪ Cumpleaños. <p data-bbox="181 1581 1479 1673">Organizar celebraciones o menciones especiales para los empleados que cumplen años en el mes, de tal forma que se sientan incluidos, respetados e importantes para la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="228 1747 444 1780">▪ Excursiones. <p data-bbox="181 1816 1490 1908">Establecer reuniones informales en lugares fuera de la institución que recreen y desestresen al grupo.</p>	

- Lluvias de ideas.

Fomentar la reunión entre los empleados para intercambiar ideas y conceptos en relación con temas o problemas que conciernen al área administrativa con el fin de aprovechar la información que se vierta en este evento. Se realizará mediante reuniones de mesa redonda que se llevarán a cabo cada tres meses esto se hará por departamento procurando que todos los empleados participen en esta práctica para hacerles sentir que son tomados en cuenta.

<p>2. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN MUTUA</p>	<p>OBJETIVO</p>
<p>Este procedimiento se debe efectuar para contrastar las ideas y conflictos que percibe cada uno de los empleados para disminuir las diferencias manifestadas entre el grupo</p>	<p>Solucionar los problemas de desacuerdo en el área de trabajo. Puesta en práctica: Será mediante el instrumento los cuales se proporcionarán a los empleados en los cuales se evaluarán mutuamente entre ellos. En una reunión general se determinarán las notas con el objetivo de mejorar el trabajo en equipo.</p>
<p>3. ACTIVIDADES MATERIALES</p>	<p>OBJETIVO</p>
<p>Son las que implican establecer las necesidades materiales y de comodidad que tenga el empleado, por lo que se hace necesario que seansatisfechas a fin de proporcionarles el ambiente adecuado en el cual desarrollen sus actividades eficientemente.</p>	<p>Proveer a los empleados de la entidad financiera Scotiabank, de un área laboral adecuada para ejecutar sus funciones de forma oportuna.</p>
<p>ESTRATEGIAS O ACCIONES</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento y Suministros. <p>Incluyen proporcionar el mobiliario y equipo adecuado así como lo necesario a los empleados, al igual delmantenimiento constante y periódico, que facilite el desempeño eficiente del trabajo.</p>	

- Espacio Físico.

Los jefes de R.H. se encargarán de los aspectos del espacio y distribución del área en el que desempeñará el recurso humano, para ser mejorados y estos que contribuyan a la productividad laboral.

- Limpieza.

Se debe asegurar el orden e higiene de toda la institución, a fin de contribuir a la buena imagen y funcionamiento del banco.

- ✓ Mejorará la imagen para la institución
- ✓ El ambiente es más agradable
- ✓ Mayor comodidad para el personal
- ✓ Beneficia la salud del personal

TEST DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

Objetivo: Conocer las preferencias deportivas de los empleados.

Gracias por proporcionar parte de su tiempo para contestar el siguiente cuestionario. Su información es valiosa para conocer su opinión de sus preferencias deportivas:

1. ¿Usted practica algún deporte?

Si _____ No _____

2. ¿Cuál de estos deportes practica?

Fútbol _____

Basketball _____

Voleibol _____

Béisbol _____

Otros _____

3. ¿Le gustaría tener encuentros deportivos entre sus compañeros? Si__

No _____

4. ¿Qué tipos de deportes le gustaría practicar con sus compañeros de trabajo:

Fútbol _____

Basketball _____

Voleibol _____

Béisbol _____

Otros _____

5. ¿En qué lugar le gustaría que se desarrollen estos encuentros deportivos:

Hospital _____

Charles _____

Círculo estudiantil _____

DUA _____

Otros _____

6. ¿Qué día le gustaría practicar estos deportes?

Lunes _____

Martes _____

Miércoles _____

Jueves _____

Viernes _____

Sábado _____

Domingo _____

7. ¿Cuáles son los horarios que le gustaría para efectuar los eventos deportivos?

10:00 a.m. - 12:00 p.m. _____

3:30 p.m. - 4:30 p.m. _____

4:30 p.m. - 5:30 p.m. _____

5:30 p.m. - 6:30 p.m. _____

8. ¿Cuál cree Usted que es el beneficio de estos encuentros deportivos?

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Los empleados del área de recursos humanos son los encargados de ejecutar todas las actividades que se desarrollan en el entorno interno de la institución, por lo cual, es indispensable armonizar los conocimientos del Recurso Humano con las responsabilidades que deben afrontar en el puesto de trabajo, con el fin de mejorar el funcionamiento, participación integral y la satisfacción de las necesidades reales de la empresa y el empleado.

En tal sentido, el personal debe ser involucrado en los procesos y toma de decisiones de las alternativas que deben seguirse así como en la elaboración de los procesos y programas de capacitación que se estructuren para aportarles las técnicas y entrenamiento laboral.

IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN.

Lograr la motivación y efectividad en el desempeño laboral, debe ser una preocupación y prioridad para la dirección en cualquier empresa por lo tanto este programa beneficiará al área de recursos humanos, por los factores intrínsecos que aportan a cada individuo las capacitaciones con respecto, a un determinado tema, lo que mejorará el funcionamiento y destreza del personal en la realización de sus tareas.

DESARROLLO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

Para integrar el programa de capacitación en la institución es necesario considerar los siguientes pasos:

7. Planeación

Para lograr la mayor productividad en un programa de capacitación empresarial, como se dijo anteriormente es trascendental involucrar al empleado en la planeación y conceptualización de las actividades que se desarrollan en dicho programa.

Desde esta perspectiva, se propone primeramente determinar las necesidades y expectativas del empleado, en cuanto a temas y métodos que deberían utilizarse para mejorar el aprendizaje y aprovechamiento del programa.

Por tal razón, a continuación se presenta un modelo que servirá de base para aplicarlo a los empleados del área de recursos humanos, para obtenerla información requerida para estructurar el programa de capacitaciones y determinar las necesidades reales. Se hará un cuestionario para el personal, este será evaluado por el jefe de recursos humanos.

Nombre de la Empresa: _____

Cuestionario para Personal.

Objetivo: Recolectar la información necesaria para determinar las necesidades, capacitación y adiestramiento del personal.

Indicación: Conteste correctamente y con la mayor claridad posible las siguientes interrogantes.

1. Generalidades:

Sexo: _____ Edad: _____

Puesto de trabajo: _____

Tiempo de Laborar en la empresa: _____

2. ¿En que áreas ha recibido capacitaciones? _____

3. ¿En que áreas necesita capacitación actualmente? _____

¿Por qué? _____

4. ¿De acuerdo a su criterio sería más adecuado recibir la capacitación?

- Día: _____
- Hora: _____
- Lugar: _____

5. ¿Qué técnica considera más efectiva para el proceso de enseñanza?

- a. Exposiciones _____
- b. Videos _____
- c. Casos _____
- d. Otros _____

- Organización.

Cuando ya se haya planeado el programa de capacitación, se debe organizar todos los factores que se relacionan en la implementación del programa tales como:

- Recursos Necesarios: la dirección debe considerar cuales son los aspectos que se necesita para impartir las capacitaciones en la institución, algunos de estos aspectos a considerar son:

- Encargado de capacitar.
- Material escrito.
- Equipo (computadoras, retroproyector y cañón)
- Salón para impartir las capacitaciones
- Refrigerios.

- Condiciones ambientales: para efectuar la capacitación se debe considerar la circunstancia física del área para que influyan en la motivación de los participantes en el proceso, condiciones tales como:

- Ventilación
- Interferencias de sonidos
- Iluminación
- Funcionalidad.

- Temario: habiéndose determinado las necesidades del personal del área administrativa se debe conceptualizar las áreas en las cuales se impartirán en el recurso Humano.

En base al problema planteado en los resultados obtenidos a través del instrumento se propone considerar las siguientes áreas:

- Motivación laboral.
- Relaciones interpersonales.
- Técnicas administrativas.
- Herramientas laborales.
- Generalidades: al determinar los temas que se impartirán en el programa de capacitación se deben establecer los aspectos generales de cada tema, los cuales pueden ser:
 - Objetivos
 - Tiempo
 - Formato de evaluaciones de capacitaciones
 - Subtemas
 - Metodología
 - Técnicas
 - Capacitador
 - Local

COMITÉ ORGANIZADOR.

El departamento de recursos humanos del personal del área de Scotiabank, será el encargado de constituir el comité para el desarrollo del programa.

REQUISITOS DEL COMITÉ.

Este comité seleccionado deberá ser conformado respetando los siguientes requisitos:

- Debe ser parte del área de recursos humanos donde se aplicará el programa.
- Debe poseer cualidades de liderazgo.
- Debe ser responsable y digno de confianza
- Poseer cualidades de su personalidad que le ayuden a socializar fácilmente con su entorno.
- Debe poseer la capacidad de manejar las actividades que deben desarrollar.
- La persona debe tener más de un año de laborar.
- Debe poseer un mayor nivel jerárquico que los demás empleados.

FUNCIONES DEL COMITÉ:

Este comité deberá tomar en cuenta las siguientes funciones:

- Planear el programa.
- Organizar el programa.
- Tomar decisiones como:

- a.** Determinar las actividades motivacionales que se desarrollarán y la fecha en la que se llevará a cabo.
- b.** Determinar los temas de capacitación y las generalidades que comprenden el programa.
- c.** Seleccionar al capacitador.
- d.** Coordinar la implementación del programa propuesto.
- e.** Evaluar.

APLICACIÓN DE INCENTIVOS.

Se debe considerar la importancia de incentivar a los empleados para que las actividades llevadas a cabo en la institución sean de la calidad deseada, así como las relaciones interpersonales y la satisfacción individual del Recurso Humano pueda ser equilibrado con interés, objetivos y metas del banco, logrando el entorno idóneo, que produzca los beneficios y crecimiento en el desempeño de las funciones de cada empleado.

Los incentivos constituyen el estímulo adicional al factor humano en las actividades que se desarrollan en el programa motivacional y por el rendimiento que estos manifiesten en las tareas que realicen.

En la aplicación de los incentivos económicos se deben idear las actividades y métodos que se utilizarán para reforzar los aspectos motivacionales en el área de recursos humanos, se proponen algunas como las siguientes:

ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE INCENTIVOS

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none">✓ Promociones de empleados.✓ Bonos.✓ Aumento de sueldo.	Fomentar el aprovechamiento de los empleados del área administrativa.	Inducir a los empleados a que desarrollen en forma adecuada sus funciones maximizando su potencial para obtener mayores oportunidades y aumento dentro de la institución o área en la que se desenvuelven.
<ul style="list-style-type: none">✓ Estabilidad laboral.✓ Adiestramiento.✓ Menciones especiales.	Proporcionar al empleado seguridad y confianza a la conservación de su puesto.	Crear un sentido de pertenencia y responsabilidad por parte del trabajador proporcionando así un mejor rendimiento laboral, aprovechando las capacitaciones y conocimientos adquiridos aplicándolos en sus tareas diarias.

RENDIMIENTO LABORAL.

El comportamiento laboral que manifieste el empleado hará que sus funciones sean realizadas fácilmente y de tal forma que se alcance los objetivos del grupo de trabajo.

Al momento de evaluar el rendimiento laboral debe tomarse en cuenta algunos indicadores que ayudarán a determinar el nivel productivo del Recurso Humano, tales como:

- **Clima Organizacional.**

El clima organizacional se determinará a través del programa de motivación el cual logrará que el personal de área administrativa sea más eficiente y productivo.

El ambiente laboral en el cual trabaja cada persona debe ser idóneo, de tal forma que la convivencia y relación que exista en el área administrativa sea agradable, cordial y de colaboración entre los empleados lo que facilitará el desarrollo de las funciones efectivas y las tareas encomendadas.

Para lograr la amistad y buena relación de los compañeros de trabajo de la institución se debe procurar que los empleados mantengan relaciones interpersonales y convivan en un ambiente de armonía, por lo que se aconseja que en toda reunión social que se realice en la organización como parte integral del programa motivacional, se consideren los siguientes aspectos:

- Realizar juegos de participación múltiple de empleados.
- Fomentar la comunicación y convivencia entre compañeros.
- Inducir al trabajo en equipo para crear vínculos de compañerismo.

- **Toma de Decisiones por parte del Personal.**

Debe permitírsele al empleado tomar algunas decisiones que lo hagan sentir parte y responsable del funcionamiento ideal de la empresa, en diversas actividades como:

- Tareas diarias
- Conocimientos sobre el área que labora.
- Liderazgo de reuniones sociales del programa motivacional.
- Liderazgo o parte de equipos de juego o dinámica que se realizan.

- **Desarrollo de Funciones.**

La dirección debe controlar y vigilar el desempeño del recurso humano del área administrativa con el fin de evaluar el comportamiento y rendimiento que estos tengan, para corregir determinados problemas e inducir y poner en práctica los métodos y técnicas necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y los de cada empleado.

Cuando la institución desea evaluar estos indicadores es conveniente preguntar y analizar el comportamiento de los empleados en cuanto a estas características para lo cual se propone la siguiente encuesta:

ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS

Revisión del Rendimiento				
Nombre del empleado:				
Departamento:				
Fecha:				
Evaluar las siguientes características				
Características	CALIFICACIÓN			
	Inaceptable	Necesita Mejorar	Satisfactorio	Sobresaliente
Actitud.				
Cumplimiento de normas y reglamentos de la institución.				
Cooperación.				
Compañerismo.				
Personalidad.				
Confianza.				
Responsable.				
Capacidad para tomar decisiones.				
Aceptación de dirección y mando.				
Desempeño.				
Conocimiento.				
Calidad del trabajo.				
Fortalezas del empleado evaluado.				

Áreas en las que debe mejorar el empleado evaluado.				
Comentarios adicionales. _____				

El programa de motivación permitirá que los empleados eleven su autoestima provocándoles nuevos retos, lo cual incrementará el desempeño laboral y mejorará las relaciones entre compañeros logrando el trabajo en equipo, beneficiando a las personas que hacen uso de los servicios que el banco ofrece.

Cuando se aplique este modelo, debe evaluarse de forma continua para conocer los logros y expectativas que tengan los empleados, por medio de una guía de preguntas dirigida al personal de recursos humanos de la institución se pretende conocer las opiniones y recomendaciones de los afectados principales de este programa: se presenta a continuación el cuestionario de evaluación.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN

GUÍA DE PREGUNTAS PARA EVALUAR EL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN.

Objetivo.

Conocer la opinión de cada empleado en cuanto a los resultados obtenidos por la aplicación del programa de motivación.

Indicación: Conteste verazmente las siguientes interrogantes.

1. ¿Tiene Ud. conocimiento sobre el programa de motivación?

SI _____ No _____

2. ¿Considera positivo los resultados obtenidos por la aplicación del programa demotivación?

SI _____ No _____

¿Por qué? _____

3. ¿Qué actividad realizada considera más satisfactoria? _____

4. ¿Qué recomienda mejorar de las siguientes áreas?

- Capacitaciones: _____
- Actividades deportivas: _____
- Actividades internas: _____
- Incentivos: _____
- Otros: _____

¿Por qué?: _____

En relación con el uso, mejoramiento y aplicación de los estándares y metodología propuestos en este programa, se dejan a consideración de la dirección del área administrativa utilizar las necesidades específicas e individuales de la institución.

IMPLEMENTAR.

Es necesario que al momento de poner en marcha el programa de motivación se establezcan canales adecuados que informen la existencia de dicho programa y así darle seguimiento al proceso de aplicación esto se hará de la siguiente manera:

COMUNICAR A LA ORGANIZACIÓN.

Todos los miembros que conforman el área de recursos humanos, deben conocer de la ejecución del programa y estar informados acerca del seguimiento por diferentes medios escritos y por reuniones.

COMPROMETER AL EMPLEADO.

Estando informado el empleado de la aplicación del programa, este debe estar siendo retroalimentado, haciéndole sentir comprometido con la organización y alcance de objetivos y metas que la empresa tenga.

FUENTES DE DATOS DE INFORMACIÓN

FUENTES DOCUMENTALES

Las fuentes que se utilizaron para la elaboración de este perfil fueron documentales, direcciones electrónicas de Internet, siendo estas:

- ✓ Libro : Administración de Recursos Humanos
Autor : Chiavenato Idalberto
Edición : 5 edición
Editorial : Mc Graw-Hill
Año : 2000

- ✓ Libro : Comportamiento Organizacional
Autor : Stephen P. Robbins
Edición : Décima
Editorial : Prentice Hall
Año : 2004

- ✓ Libro : Diccionario Enciclopédico Océano Uno Color
Año : 1999

- ✓ Libro : Diccionario Enciclopédico Océano Uno Color
Año : 2002

- ✓ Autor(es) : Dessler, Gary
Libro : Administración de Personal y Recurso
Humanos
Edición : 6ª
Año : 1996

- ✓ Libro : Diccionario Enciclopédico
Edición : Trébol
Editorial : S.L. Barcelona
Año : 1998

- ✓ Libro : Diccionario de Administración y Finanzas,
Océano Centrium
Año : 2003

- ✓ Autor(es) : Harold Koontz, Heinz Wehrich
Libro : Administración de una Perspectiva Global
Edición : 12^a
Año : 2003

Fuentes Electrónicas:

www.gestiopolis.com/recursos3/does/setecerol.htm.

www.monografias.com

www.delta.asesores.com

www.areah.com/rrhh/podermotivación.com.htm.

GLOSARIO.

- **Actividad:** Es el conjunto de tareas específicas y afines corresponde a la acción de algo para el logro de objetivo.
- **Calidez Humana:** Se refiere al trato digno, respetuoso y con sensibilidad humana que el personal de salud debe brindar a la población.
- **Comunicación:** intercambio de ideas, información, ideas, conceptos, sentimientos, etc. entre dos o más personas.
- **Desarrollo:** criterio de eficiencia que se refiere a la capacidad de una organización para incrementar su capacidad de reacción ante presiones presentes o previstas.
- **Hospital:** Establecimiento destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde se practica también la investigación y la enseñanza. Casa que sirve para recoger pobres y peregrinos por tiempo limitado.
- **Comité:** comisión de personas, en asambleas que negocian determinados asuntos en nombre de aquella.
- **Función:** acción característica o propósito especial o la capacidad para realizar una tarea determinada (funcionalismo).
- **Suministro:** abastecimiento del que se provee las empresas para venderlas luego a sus clientes o para llevar a cabo un proceso productivo.

- **Organización:** cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o más precisamente los programas que tales políticas inspiran.

- **Eficacia:** capacidad para determinar los objetivos apropiados. Es la rapidéz con la que deben hacer las cosas.

- **Eficiencia:** capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. Es el rendimiento de los recursos.

- **Estrategias:** líneas maestras para la toma de decisiones que tienen en la eficacia a largo plazo de una organización.

- **Incidencia:** lo que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con este algún enlace.

Anexo 12: Muestras emparejadas

		Prueba de muestras emparejadas							Significación	
		Diferencias emparejadas								
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	P de un factor	P de dos factores
					Inferior	Superior				
Par 1	Pretest - Postest	-6.60000	2.66795	.42184	-7.45325	-5.74675	-15.646	39	<.001	<.001

Anexo 13: Pruebas de valor

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIFERENCIA	.173	20	.119	.908	20	.059

a. Corrección de significación de Lilliefors

DIFERENCIA

DIFERENCIA Gráfico de tallo y hojas

```

Frecuencia  Stem & Hoja

    4.00     -1 . 0122
    5.00     -0 . 67789
   11.00     -0 . 00012222344

Ancho del tallo:      10
Cada hoja:           1 caso(s)
    
```

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
d1pre	40	1.80	.992	0	4
d1post	40	3.42	.594	2	4

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
d1post- d1pre	Rangos negativos	0 ^a	.00	.00
	Rangos positivos	39 ^b	20.00	780.00
	Empates	1 ^c		
	Total	40		

a. d1post < d1pre
b. d1post > d1pre
c. d1post = d1pre

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
d2pre	40	2.38	1.030	0	4
d2post	40	3.40	.496	3	4

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
d2post - d2pre	Rangos negativos	0 ^a	.00	.00
	Rangos positivos	29 ^b	15.00	435.00
	Empates	11 ^c		
	Total	40		

a. d2post < d2pre

b. d2post > d2pre

c. d2post = d2pre

Anexo 14: Prueba de Rangos

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
d3post- d3pre	Rangos negativos	0 ^a	.00	.00
	Rangos positivos	36 ^b	18.50	666.00
	Empates	4 ^c		
	Total	40		

a. d3post < d3pre
b. d3post > d3pre
c. d3post = d3pre

Estadísticos de prueba^a

	d3post - d3pre
Z	-5.418 ^b
Sig. asin. (bilateral)	<.001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
b. Se basa en rangos negativos.

Rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
d4post- d4pre	Rangos negativos	0 ^a	.00	.00
	Rangos positivos	35 ^b	18.00	630.00
	Empates	5 ^c		
	Total	40		

a. d4post < d4pre
b. d4post > d4pre
c. d4post = d4pre

Estadísticos de prueba^a

	d4post - d4pre
Z	-5.406 ^b
Sig. asin. (bilateral)	<.001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
b. Se basa en rangos negativos.