



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Motivación y desempeño por resultados en personal de la Financiera  
Mibanco, Región Oriente, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Olivera Reátegui, Ricardo (ORCID: 0000-0002-7636-8413)

**ASESOR:**

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID:0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Ana Melba, compañera de muchas aventuras y amiga confidente en todo este proceso y en mi vida, por darme la fortaleza el ánimo de poder terminar el proyecto que se ha iniciado y por el gran cambio de seguir creciendo en el ámbito profesional, a pesar de mis locuras cómo está maestría.

Ricardo Olivera

## Agradecimiento

A los profesores y estudiantes de la Carrera de Administración del IESTP “FRRG” que día a día, compartieron largas jornadas de trabajo, cuyos resultados se plasman en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud, porque con su trabajo diario nos demostraron, que no es indiferente hacer de nuestros profesionales no pedagogos en ejemplares profesionales que ejerzan la docencia en aulas tecnológicas.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
<b>I.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>17</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización:.....	18
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	20
3.5. Procedimientos: .....	23
3.6. Método de análisis de datos: .....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>310</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>343</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>364</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>13</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>18</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Correlación entre las dimensiones desempeño por resultados que tienen menor relación con la motivación del personal de la Financiera Mibanco. .....	27
Tabla 2 Prueba de normalidad de Shapiro- Wilks .....	28
Tabla 3 Coeficiente de correlación Rho Spearman entre motivación y desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.	29

## Índice de figuras

Figura 1 Nivel de motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020. ....	25
Figura 2 Nivel del desempeño por resultados del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020. ....	26

## Resumen

El estudio fue desarrollado en las instalaciones de la Financiera Mibanco, Región Oriente, conformada por la sede de Tarapoto, Juanjuí, Moyobamba y Iquitos, donde su objetivo general fue determinar relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, la metodología empleada fue de tipo básico, diseño no experimental, correlacional de corte trasversal, además su población y muestra estuvo conformado por 25 colaboradores pertenecientes al área de recuperaciones de crédito, según la planilla electrónica del periodo del 2020, los resultados encontrados mostraron que el nivel de motivación del personal de la Financiera fue regular representado en un 40%, además el nivel de desempeño por resultados del personal fue bajo representado en un 42% y concluyó que existe relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, debido que el coeficiente de correlación Rho Spearman obtuvo un 0,435 reflejando una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,001 menor que 0,01; permitiendo aceptar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ , donde se puede interpretar que a mayor implementación de un plan de motivación del personal mejorará el nivel desempeño por resultados en la Financiera.

Palabras clave: Motivación, desempeño por resultados, característica individual.

## **Abstract**

The study was developed at the facilities of Financiera Mibanco, Oriente Region, made up of the Tarapoto, Juanjuí, Moyobamba and Iquitos headquarters, where its general objective was to determine the relationship between motivation and performance by results in the personnel of Financiera Mibanco, Oriente Region, 2020, the methodology used was of a basic type, non-experimental design, cross-sectional correlation, in addition its population and sample consisted of 25 collaborators belonging to the area of credit recovery, according to the electronic worksheet for the 2020 period. The results found showed that the level of motivation of the Finance staff was regular represented by 40%, in addition the level of work performance of the staff was low represented by 42% and I conclude that there is a relationship between motivation and performance by results in staff of Financiera Mibanco, Oriente Region, 2020, due to the Rho Spearman correlation coefficient obtained a 0.435 reflecting a moderate positive correlation, with a level of Sign lower than 0.001, where it can be interpreted that the greater the implementation of a staff motivation plan the level of work performance will improve in the Financial

Keywords: Motivation, job performance, individual characteristic.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, los programas de capacitación de motivación y desempeño por resultados implementados en el Banco Ecuatoriano de la Vivienda matriz Quito, presento diversas complicaciones en elevar la motivación por ende el rendimiento de sus funcionarios, obteniendo un nivel de motivación de tan solo un 7,65% y 23% del mejoramiento de su desempeño por resultados, a pesar que los indicadores financieros al finalizar el año fiscal tuvo un crecimiento del 8% este no se reflejó, al sentir de los funcionarios bancarios.

A nivel nacional, los bancos se han convertido Intermediarios para realizar cualquier tipo de operaciones de pago o ciertos tipos de préstamos que necesiten, pero si no abonan el pago del banco, estas personas naturales o jurídicas ingresarán a la cartera predeterminada de Infocorp. Por ello, la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) indica en su informe de análisis financiero bancario (2019), a pesar, que las instituciones financieras obtienen una rentabilidad del 72% en la venta de sus productos financieros, no refleja este indicador en la motivación del funcionario bancario, mostrándose un alto índice de rotación de personal, por los niveles elevados para el cumplimiento de sus metas por cada cartera de clientes.

En el sector de las instituciones de Cajas de Crédito y Financieras, presentan los mismos síntomas antes mencionados, a pesar que, la pandemia Covid 19 a afectado directamente a la economía a nivel nacional, el Gobierno Central del Perú, se encuentra desarrollando, su recuperación económica a través de cuatro fases, a pesar de ello, el sector financiero sigue siendo afectado bilateralmente, debido que todo su cartera de clientes, son personas naturales con negocio y micro y pequeñas empresas; donde los funcionarios de estas instituciones financiera, no han podido recuperar los créditos estipulados en sus metas designadas, debido al quiebre de sus clientes como los sectores de producción de frutales, venta de artefactos, venta de prendas de vestir, etc. Además del recorte al personal directo de las áreas principales como el área

de recuperación y de ventas de crédito, según INEI (2019) "Sector financiero se incrementó en un 13,7% con respecto al año 2018, pero sufrió un desplome al comienzo de la reactivación de la economía del país por el Covid 19 del 87%".

Generando, frustración por parte del personal de las instituciones financieras, por el alarmante incremento de responsabilidad, por el despido de diversos compañeros de trabajo, evidenciándose la desmotivación y rechazo de la empatía de la institución por parte de las Financieras a nivel nacional. el estudio estuvo desarrollado en la Financiera Mibanco, perteneciente a la Región Oriente, de los cuales, se encuentra conformada por la sede de Tarapoto, Juanjuí, Moyobamba y Iquitos. Donde la investigación fue enfocada en el área de recuperaciones de crédito, debido que, se observó que el deficiente desempeño por resultados del personal, posiblemente es porque no alcanzan sus metas establecidas por parte de la oficina central, representada en un 90% de incumplimiento, ocasionando la pérdida de la cartera de recuperación, además, de identificar los problemas de desmotivación, el elevado índice de estrés por parte del personal, se pueden reflejar en el incremento de conflictos en su clima laboral, por otra parte, el pago que recibieron cada mes solo fue el básico,

Debido que esta área percibe sus remuneraciones en función a la recuperación de la cartera de crédito, ocasionándole deficiencias en sus necesidades básicas por parte de sus funcionarios financieros. Por estas disposiciones descritas, la formulación del presente problema general incide en: ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente 2020?, de los cuales, los problemas específicos se encuentran enfocados en: ¿Cuál es el nivel de motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente 2020? ¿Cuál es el nivel del desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente 2020? ¿Cuáles de las dimensiones del desempeño por resultados tienen menor relación con la motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente 2020?

La justificación del estudio es conveniente porque será útil la información obtenida para los altos directivos de la Financiera Mibanco, con la finalidad que tomen correctas decisiones en el diseño de un plan de motivacional, fortaleciendo una buena motivación, además, de prevenir la contratación de trabajadores con bajo desempeño en el área de cobranza de Financiera. Tiene trascendencia social porque beneficiará a todas las personas que laboren en la Financiera, mejorando sus percepciones de sus incentivos extrínseco e intrínseco brindadas por la institución, mejorar el desempeño por resultados de los funcionarios financieros, puesto que, se llegó a observar un deficiente desempeño por resultados en el área de cobranza de la misma Financiera.

Además, gracias a su valor teórico se definió nuevos conceptos de acuerdo a la naturaleza y contexto geográfico de las dos variables estudiadas basadas rígidamente en la metodología del autor Sotomayor (2014) en su libro publicado: motivación de personal; y para el desempeño por resultados por el autor Gonzales (2003) en su libro aventurado: desempeño por resultado; para poder, afirmar los resultado hallados en este estudio. Su implicancia práctica del estudio, puede resolver el bajo índice de rendimiento laboral por parte del empleado, mostrando que, cuando los beneficios brindados adecuadamente al personal pueden mejorar su motivación evitando, contratar nuevos trabajadores sin experiencia y desconocimiento del servicio que brinda el área de recuperación de la Financiera Mibanco.

Además, su utilidad metodológica está fundada a través del diseño de dos nuevos cuestionarios que fueron validados a través de la técnica de expertos y de demostrar una alta fiabilidad, donde pueden ser utilizados por estudiantes de pre y pos grado, o inclusive por empresarios del sector financiero que su sector este en la selva, por la naturaleza y ubicación geográfica donde fueron basadas por la metodología estructural de Hernández, et. al. (2014) En su libro "Learning Path Research Methodology", mientras que el objetivo general fue corroborado por el estadístico Rho de Spearman. De esta manera, permitió determinar si la motivación por parte del colaborador fue interna, puesto que, aquellos factores son la base para éxito de una institución financiera. Mientras tanto, el objetivo general estuvo formulado en: determinar la relación entre la

motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.

De la misma manera, sus objetivos específicos están enmarcados en: analizar el nivel de motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020. Identificar el nivel del desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020. Identificar las dimensiones del desempeño por resultados que tienen menor relación con la motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020. Adicionalmente, la formulación de la hipótesis general está estructurada en que:  $H_i$ : existe relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020. Presentándose las posibles hipótesis específicas de manera que:  $H_1$ : El nivel de motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020 es alto.  $H_2$ : El nivel del desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020 es bueno.  $H_3$ : Las dimensiones del desempeño por resultados que tienen menor relación con la motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020 son productividad y competencia.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes investigados a nivel internacional fueron Sudiardhita, K. et. al., (2018), *El efecto de la compensación, la motivación del empleado y la satisfacción laboral en el desempeño del empleado Pt. BANK XYZ (PERSERO) TBK. (Artículo científico)*, Academy of Strategic Management Journal, Canada, tipo básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, población fue 24 sucursales del área de trabajo Oficina Regional, muestra estuvo distribuido por 346 colaboradores del banco, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que el salario presenta un impacto positivo y significativo en la motivación laboral, a pesar que, la motivación tuvo un impacto positivo y significativo en la satisfacción laboral; la motivación laboral presento un impacto positivo y significativo en el desempeño de los colaboradores.

Riaz, K. et. al., (2019), *El papel moderador de la motivación intrínseca en la relación de trabajo Conflicto familiar y desempeño por resultados en los funcionarios de primera línea de los bancos islámicos (Artículo científico)*, Instituto de Ciencias de la Gestión, Israel, tipo básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, población fue 24 sucursales del área de trabajo Oficina Regional, muestra estuvo distribuido por 346 colaboradores del banco, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyen que el conflicto trabajo-familia está asociado negativamente con el desempeño por resultados percibido. Además, la motivación intrínseca como moderadora debilita esta asociación negativa. El estudio hace un llamado a la necesidad de desplegar adecuadamente las herramientas que despiertan la motivación intrínseca para superar las consecuencias negativas del conflicto trabajo-familia. Se sugiere además que, si se inculcan inclinaciones y obligaciones religiosas en el espíritu organizacional, entonces trabajar en bancos islámicos puede estimular la fuente de motivación intrínseca.

Así mismo, Tanasescu, E. & Leon, D. (2019), *Prácticas de recursos humanos en el sistema bancario rumano: recompensas, satisfacción laboral y desempeño por resultados. (Artículo científico)*, Universidad Nacional de

Estudios Políticos y Administración Pública, Dinamarca, tipo básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, población y muestra fueron de 60 empleados de la rama BCR-BpL, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyeron que la relación entre satisfacción y desempeño por resultados no son estadísticamente significativas; mientras, las recompensas y desempeño por resultados tampoco son significativas. Por otra parte, la gestión de recursos humanos es crucial para que puedan contribuir en la toma de decisiones, comprender la importancia de las recompensas.

También, los autores Ekramul. H, Hoque, Md & Hasanath, A. (2018), *Motivación por logros y desempeño de empleados de bancos comerciales del sector público en Bangladesh*. (Artículo científico), Indian Journal of Industrial Relations, India. tipo básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, población y muestra fueron de 100 empleados de bancos comerciales del sector público, que operaban en las divisiones de Rajshahi y Khulna, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluye que los resultados revelaron que la motivación de los logros tenía una correlación positiva significativa con el desempeño de los empleados, además, los empleados masculinos tenían una motivación significativamente mayor que las empleadas y la mayoría de las empleadas (62%) tenían una motivación de bajo rendimiento.

Por otra parte, Revisones, S. (2019), *Influencia de la educación y la experiencia laboral en la motivación laboral y el desempeño por resultados en la sucursal de BANK J Trust Bank Surabaya*. (Artículo científico), Universidad Narotama, Surabaya, el estudio fue de tipo básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, población fue 423 personas, muestra estuvo distribuido por 231 colaboradores del banco, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluye que la experiencia laboral tiene un efecto positivo y significativo a la motivación del trabajo, visto desde el recuento de  $t(3.150) >$  de la tabla (1.682), se puede decir que hay una influencia parcialmente significativa de la experiencia laboral variable a la motivación laboral en la rama J TRUST BANK en Surabaya que equivale a 37,5%.

Mientras, Alam, S. (2017), *Factores que afectan la motivación de los empleados hacia el desempeño de los empleados: un estudio sobre la industria bancaria de Pakistán*. (Artículo científico), Universidad de California, California, USA. Tipo básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, población 123 bancos del estado de California y muestra fueron 484 trabajadores de las instituciones financieras, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluye que en la existencia estrecha relación entre los factores definidos que buscan el nivel de motivación de los empleados en la industria bancaria. Aunque la investigación también descubrió que los gerentes y gerentes bancarios son los factores más preferidos para aumentar la motivación de los empleados bancarios. Esta investigación enfatiza la integración de conocimientos, experiencias y acciones para preparar empleados bancarios calificados. Además, la principal contribución de esta investigación es evaluar el papel de los factores motivacionales en la industria bancaria.

*Puesto que*, Langi, S. (2017), *El impacto del estilo de liderazgo, la motivación laboral y la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados (Bank Bni Kawangkoan Branch)*. (Artículo científico). Sam Ratulangi University, North Sulawesi, Indonesia. se asumió un estudio de tipo básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, población 3 sucursales de Bank Bni Kawangkoan Branch, muestra fueron 311 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que el estilo de liderazgo, motivación y satisfacción laboral simultáneamente tiene un efecto significativo en el desempeño del colaborador de la Sucursal Bank BNI Kawangkoan. Este resultado parcial muestra que estas tres variables también tienen un efecto positivo significativo en el rendimiento del empleado a menos que la motivación variable.

Los antecedentes investigados a nivel nacional fueron de Gallegos, Z. & Lopez, D. (2018), *Motivación laboral y desempeño docente en la Facultad de Educación de Una - Puno*. (Artículo científico), Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno, Perú. Tipo básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, población y muestra estuvieron conformados por 71 docentes de la Facultad

Educación de La UNA, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que en la primera dimensión de las variables de motivación estaba relacionada con los factores de higiene, además el 59,1% de los docentes mostraron una alta satisfacción. En la segunda dimensión motivacional destaca el reconocimiento, el crecimiento y la satisfacción laboral, porque el 79,5% de los docentes mostraron una alta motivación. En el desempeño docente global, la categoría excelente represento un 77,3%. afirmándose que la baja correlación entre las variables que muestran puede ser en una tendencia positiva.

Mientras tanto, Zuta, R. et. al., (2020), *motivación y desempeño por resultados en docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica*. (Artículo científico), Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú, Tipo básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, población y muestra estuvieron conformados por 18 docentes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyeron en la relación positiva entre los profesores de enfermería, además, existe una correlación significativa entre las dos variables principales, con el coeficiente r de Pearson de (0,787.  $\leq 0.05$ ). Según los resultados descriptivos, el 61,1% de los docentes tiene una buena motivación para el trabajo, el 33,3% de los docentes tiene una buena motivación y el 5,6% de los docentes tiene una buena motivación. Se cree que la motivación laboral de los profesores produce un entorno de trabajo agradable y proactivo, que favorece las aportaciones de los profesores.

Por último, Arriola, T. et. al., (2018), *Motivación profesional y desempeño por resultados de los profesores de práctica clínica por parte de la enfermería escolar*. (Artículo científico), Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú. Tipo básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, población y muestra estuvieron conformados por 28 docentes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, a través de la motivación, se percibe una gran influencia en el desempeño de los profesores de práctica clínica en las escuelas profesionales de enfermería. Además, la forma de motivación aplicada a los docentes afectará su desempeño en la práctica clínica en las escuelas profesionales de enfermería. En cuanto a la práctica de la escuela de

enfermería profesional, el nivel de desempeño por resultados del docente es promedio.

Le método empleado, para evaluar el desempeño laboral del colaborador de las sedes de Tarapoto, Juanjui, Moyobamba y Iquitos pertenecientes al área de recuperaciones de la Financiera Mibanco, Región Oriente, fue La Escala de Motivación – MLP (Logro, poder y afiliación) propuesto por Steers y D. Braunstein (1976), adaptado por la peruana Palma (2011) propusieron que la gestión del cuestionario es individual y colectiva dependiendo del investigador, y no hay límite de tiempo para la aplicación. Asimismo, su ámbito de aplicación comienza a partir de los 18 años de edad, considerando que el material es un cuestionario que contiene escalas e ítems marcados que ayudaran a obtener información precisa con respecto al desempeño por resultados.

Mientras, la escala de motivación que fue aplicada, según Palma (2011) estuvo basado en el método teórico de David McClelland y diseñado en una distribución de la escala Likert; incluye 15 proyectos e intentos de medir las necesidades de logro, poder y afiliación; y el nivel de motivación general. De acuerdo con las normas establecidas para la evaluación de calificaciones, puede obtener puntajes para las necesidades actuales; la suma de dichos puntajes en el nivel de motivación general se puede dividir en categorías de diagnóstico alto, medio y bajo. En cuanto a la motivación general del banquero, esta se refiere al motor que impulsa a una persona a actuar y evidenciar su comportamiento de manera determinante.

El estudio define la motivación de acuerdo a Palmero y Sánchez (2008) citados por Fischman y Matos (2014) donde señalaron que la motivación describe los motivos que recarga la energía a nuestro comportamiento. Del mismo modo, según la investigación de Fischman y Matos (2014), señalaron claramente que las personas pueden motivar a las personas a través del miedo o las recompensas, pero estos dos tipos de incentivos son tanto temporales como externos. Los indicadores deben ser un medio para lograr la motivación. Una motivación inherente, esta motivación es permanente y de mayor calidad. La

motivación "potencia" nuestra capacidad para realizar diversas actividades de la mejor manera (p.54). Bajo el principio del autor Madrigal (2009) la motivación es la palabra fuente proviene del latín motus, es algo que se mueve, es decir, una combinación de factores internos y externos que hacen que las personas se muevan de cierta manera. Por lo tanto, podemos demostrar que la motivación guía y sostiene el comportamiento de todos para lograr cosas en cualquier aspecto de la vida.

El autor Fischman y Matos (2014) menciona "La motivación es como el nivel de temperatura del aire en un globo aerostático. Algunas personas" motivadas "están humeando y vuelan hacia el horizonte. Otras están paralizadas en el suelo por el aire frío, esperando que alguien se las lleve" (p.14). Esto también, muestra que no solo hay personas desmotivadas, sino también personas "activas y desmotivadas" que difunden el descontento y las emociones negativas por toda la organización, impidiendo así el entusiasmo de los demás, haciendo que esta situación sea preocupante. desmotivada eventualmente se contrató por la gente desmotivada Esta es una situación más complicada de revertir.

Desde esa perspectiva Fischman y Matos (2014), Señalaron en una cita de Homer Rice: "Esto puede estar motivado por el miedo o incentivos por premios, pero estas dos direcciones solo es temporal" (p. 21). Mientras tanto, González (2008) manifestó que la motivación se distribuye por procesos interno único de cada persona, que establece la interacción a nivel internacional y realizan acciones de acuerdo con sus propias necesidades para alcanzar las metas.

La razón es la tendencia relativamente, por el cual, estable a realizar ciertos tipos de acciones donde se denomina motivo. Está íntimamente relacionado con las características de la personalidad, es una de las variables que inciden en la intensidad de la tendencia a la acción y una de las principales variables de demanda, ya que supone que determinadas conductas motivacionales se realizan en determinadas circunstancias. Como la tendencia de un individuo relativamente estable a comportarse de una manera característica, tiene mucho que ver con los factores de personalidad y los hábitos de comportamiento.

Para medir la motivación según Palma (2011) estará conformado por las siguientes dimensiones: La dimensión de logro fue descrita originalmente por Murray (1938), especialmente desarrollada por McClelland (1989), tiende a buscar el éxito en tareas que involucran la evaluación del desempeño, en las propias palabras para lograr los estándares de calidad generándose un interés sobresaliente. Para el autor, esta es una característica estable de la personalidad adquirida en la infancia, en cierta medida determina el éxito de un individuo.

El autor, Pérez (2014), los patrones de comportamiento típicos de las personas que tradicionalmente, se cree que tienen motivaciones de alto desempeño se caracterizarán de las siguientes formas: Según los supuestos tradicionales de Pérez (2014), los patrones de comportamiento típicos de las personas con motivación de alto desempeño, se caracterizarán de las siguientes formas: “Indagan principalmente el éxito en el desempeño profesional, pero deben asumir ciertos riesgos, pero no pueden exceder sus capacidades reales. Son emprendedores y están interesados en negocios y actividades emprendedoras. Son responsables de las consecuencias de sus acciones. Dan retroalimentación sobre su desempeño y están interesados en la información sobre su desempeño. Tienen la intención de usar esto para comprender cuán efectivas son sus acciones y cuál es la clave del éxito. Son innovadores y buscan activamente nuevas formas de realizar tareas para lograr los objetivos deseados.

Tantos que, cuando están ansiosos por implementar nuevas fórmulas, es posible que no consideren los medios para lograr sus objetivos y, en ocasiones, tienen fama de hacer trampa o deshonestidad. Realizan tareas desafiantes de manera más eficiente que otros. Sin embargo, cuando la tarea es muy diaria o demasiado fácil, el rendimiento no es diferente al de los demás. Cuando se enfrentan a tareas que involucran motivación interna, se desempeñan mejor que otros. Cuando el refuerzo obtenido es externo y obvio, su desempeño puede ser normal. No eligen tareas simples, sino que eligen tareas de dificultad

media. Específicamente, prefieren tareas con una probabilidad de éxito entre 0,30 y 0,50. -Evitaron riesgos extremos, pero asumieron más riesgos computacionales. Entonces, Pérez (2014) indica, por ejemplo, evitaron infracciones graves de manejo, como conducir demasiado rápido e imprudentemente, y cometieron infracciones menores, como estacionamiento inadecuado, sin licencia o exceder la carga permitida.” (p. 212)

La dimensión del poder, según Palma (2011) retrata la relación entre dos personas, en la que una persona controla la conducta de la otra, transformándola así en la capacidad de cambiar el resultado de la conducta" (p. 121). Según González (2011), la razón del poder es “expresarse dominando y controlando el comportamiento de los demás” (p. 58). En el trabajo clásico sobre motivos de poder, Winter (1973) argumentó que, “sus principales características serán buscadas por una tendencia constante, es decir, buscar influenciar, persuadir y controlar a otros, y ganar reconocimiento” (p. 95). Las personas que puntúan alto en esta motivación buscan satisfacer las necesidades que surgen de diferentes formas, ya sea como líder de un equipo u organización, o eligiendo una carrera que pueda potenciar las características de comportamiento antes mencionadas. La diferencia entre la motivación del poder y del logro es que los sujetos con alta motivación de poder son conservadores y usan el poder para mantener el status, mientras que los sujetos con alta motivación de logro aceptan que me gusta cambiar siempre que sea bueno para el rendimiento.

Conforme, McClelland (McClelland, 1989) estima que la motivación dinámica cumple con los requisitos básicos porque tiene la función de motivación, orientación y comportamiento selectivo. Por tanto, en cuanto a la función de incentivo, Según Alles (2007) la motivación está “directamente relacionada con su base biológica, especialmente por la activación del nervio simpático y del sistema nervioso catecolaminérgico, aunque esta afirmación se basa en estudios relacionados que aún no han sido replicados, y el motivo del uso cauteloso (p. 55). La función de orientación, se demuestra por el hecho de que los individuos con alta motivación motivacional tienen mayor actividad cerebral

cuando se enfrentan a estímulos relacionados con la motivación que cuando son estímulos neutrales.

La dimensión de afiliación puede interpretarse como "el interés en establecer, mantener o restaurar relaciones emocionales positivas con una o más personas" (Sánchez, 2006, p.88). Según las características de Palma (Palma, 2011), los patrones de comportamiento de las personas que muestran una alta motivación de subordinación son los siguientes: están muy involucrados en los diálogos grupales. El estilo de vida y la familia que eligen favorecen las interacciones sociales en el lugar de las relaciones estrechas. En la relación entre marido y mujer, mantiene un mayor compromiso con sus parejas. Buscan activamente conexiones sociales con los demás, por ejemplo, visitan a sus amigos con más frecuencia. En las actividades grupales, eligen compañeros y amigos independientemente de si son competentes o incompetentes. Es más probable que establezcan una relación romántica y se casen pronto. Tienen menos tiempo que aquellos con menos necesidades de afiliación.

Según Palma (2011), los integrantes de un grupo tendrán una serie de consecuencias, manifestadas en una dimensión "diferente", que pueden afectar o inhibir la causa de la conexión. El hecho de pertenecer a un grupo proporciona una fuente de identidad, reputación, cumplimiento, apoyo instrumental o emocional, amistad y actividad; cada uno de estos atributos puede tener consecuencias positivas que conducen a alianzas y consecuencias negativas que conducen a evitar conexiones. El modelo de evaluación de desempeño, estuvo fundamentado por Chiavenato (2010) quien se basa al método de evaluación de escala gráfica, es el método más utilizado, donde, presenta una mejor distribución de sus dimensiones, pero su aplicación requiere más atención para evitar subjetividad y prejuicios del evaluador, que pueden causar una interferencia considerable.

Además, este es un método de evaluación del desempeño, que se basa en entrevistas, puede ser entrevistado por expertos que se enfocan en la evaluación con el jefe directo, esta tecnología permite verificar y evaluar el

desempeño de los subordinados. Pueden diagnosticar el desempeño de los empleados para que puedan reconsiderar directamente el desarrollo de puestos en las instituciones financieras con sus supervisores directos.

Para definir el desempeño por resultados de acuerdo a Chiavenato (2007) este lo interpreta que: “El desempeño de un puesto es el comportamiento de la persona que ocupa el cargo. Este desempeño es condicional. El desempeño de cada persona es diferente y depende de las innumerables condiciones que lo ver. El valor de la recompensa y la comprensión de la recompensa depende de la Voluntad, esta última determina el grado de esfuerzo que un individuo está dispuesto a hacer. Esta es una relación costo-beneficio perfecta. A su vez, el esfuerzo del individuo dependiente de las habilidades y habilidades de la persona y de su percepción del rol desempeñado. Por lo tanto, el puesto El desempeño de es una función de todas las variables que modulan significativamente su posición” (p.243). De acuerdo con la descripción anterior de Chiavenato (2000) se muestra que el desempeño de una actividad variación de acuerdo a los factores que cada persona desarrolla su actividad, y la condición es que la recompensa sea proporcional al esfuerzo de la persona comprometida en la actividad.

Mientras, Robbins y Coulter (2010) definen el desempeño como el resultado final de una actividad, que puede ser una actividad compleja con un alto sentido de responsabilidad laboral, y debe ser lo más eficiente y eficaz posible. El rendimiento es el resultado de la actividad. Los gerentes prestan atención al desempeño organizacional, que es el resultado acumulativo de todas las actividades laborales en la organización. Los autores García y Ruiz (2002) Señalaron que el desempeño es el comportamiento y el comportamiento observado por los empleados en relación con las metas organizacionales, que se puede medir de acuerdo con la capacidad de cada individuo y el nivel de contribución a la empresa.

Las dimensiones que utiliza Chiavenato (2010) para medir el desempeño por resultados son: según Chiavenato (2000) la dimensión de desempeño funcional

solo considera el desempeño actual de los trabajadores en sus funciones, donde reprime el apoyo que el personal efectúa a otras áreas de la financiera. También los autores, Salgado y Cabal (2011) evidencia un desempeño de función, donde sufre diversas variaciones en el rendimiento de su labor: "Si, el gerente delega una determinada tarea al subordinado para explicar todo el proceso (expectativa de la función), pero el subordinado puede obtener alguna distorsión del proceso de comunicación (rol percibido), entonces seguirá su explicación, sea una persona (el desempeño del rol), y luego el gerente evalúa el rol del subordinado (el comportamiento monitoreado) y compara el desempeño con las expectativas del rol" (p. 31)

Lo mencionado por Salgado y Cabal (2011) quienes refieren que el desempeño de esta función se ve afectado de determinadas formas, como, por ejemplo: "De acuerdo al gerente quien delegará una tarea a su personal para explicar todo el proceso (expectativas sobre la función), pero los subordinados pueden distorsionar la recepción de la tarea durante el proceso de comunicación (ciertos roles), entonces continuará su Pide una explicación personal (desempeño de la función), y luego el gerente evalúa la función del subordinado (comportamiento monitoreado) y compara este desempeño con las expectativas de la función (p.34)

El desempeño de la función frecuentemente funciona, ajo el principio de las expectativas, a pesar que se pueden presentar discrepancia en la expectativa y en la funcionalidad, de acuerdo a Steensma y Otto (2000) muestra a continuación: Diferencia de expectativas: se refiere a la diferencia entre las expectativas de las funciones entregadas por el gerente y las funciones percibidas por los subordinados. Da la casualidad de que los subordinados pueden no entender completamente la explicación del gerente. Diferencia funcional: se refiere a la diferencia entre la función percibida por el subordinado y el comportamiento funcional que está intentando realizar. Los subordinados no siempre logran o pueden lograr efectivamente lo que él cree que debería hacerse. (p.56)

Según la investigación de Chiavenato (2010), la dimensión de características personales solo considera las características personales del evaluador y su comportamiento funcional dentro y fuera de la función. Así mismo, Viswesvaran y Dilchert (2005) creen que existen características personales muy importantes que afectan el comportamiento individual. Son percepción, actitud, personalidad y capacidad de aprendizaje, voluntad, personalidad, autoconfianza, motivación, etc. Según Jones y George (2006), las personas son el tipo principal, definidas por varias de las dimensiones de personalidad más utilizadas son: este tipo de extroversión de personas se define por la necesidad de encontrar constantemente la fuente de activación a través de la interacción con el entorno. La definición de introversión es que no necesitan verse constantemente afectados por estímulos externos, (p.123)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

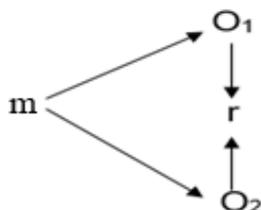
##### Tipo de estudio

El tipo de investigación correspondió al básico debido que “En tal estudio no se manipulación deliberada el comportamiento de variables marketing digital ni del posicionamiento de marca, mientras sólo se observará sus fenómenos en su ambiente natural y después se procedió a analizados” (Hernández et al., 2014).

##### Diseño de investigación:

El estudio presento un diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional, para Paravié (2020) citado por (Arias, 1999) describir los estudios no experimentales como aquellos que no son manipulados en la investigación, por lo tanto, solo se observaron hechos, y fueron recolectados derivado de la información. Según Mollenhauer (2020) afirmó que los estudios descriptivos detallan características de los individuos estudiados. Según Almeyda et al., (2019) las investigaciones relacionadas nos indica la posible relación entre la primera variable con la segunda variable, donde, su característica es medir las variables primero y luego estimar la correlación mediante la aplicación de pruebas de hipótesis inferenciales y descriptivas.

Distribución del diseño correlacional:



Donde:

m: colaboradores de las sedes de Tarapoto, Juanjuí, Moyobamba y Iquitos que pertenecieron al área de recuperaciones de la Financiera Mibanco, Región Oriente.

O<sub>1</sub>: Motivación laboral

O<sub>2</sub>: Desempeño por resultados

r: Correlación entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización:

#### **Variable 1:** Motivación

**Definición conceptual:** Según Fischman (2014) “Es el hallazgo de una persona donde enfatiza la forma de satisfacer una determinada necesidad, generando o incrementando el impulso necesario para poner en acción los medios o la acción, o para dejar de actuar. (p.25)

**Definición operacional:** Detalla la manera en que se propone medir la motivación laboral en base al Método de motivación - MLP adaptado por profesora Palma (2011) quien lo clasifica en tres dimensiones: Dimensión del logro y sus indicadores fue desempeño anterior, competir y ganar; y asuntos que no se relacionan en el trabajo. Dimensión del poder y sus indicadores fue agradar a otros, tareas, relaciones cercanas, alcanzar metas. Dimensión de afiliación y sus indicadores fue influencias hacia otras personas, grupos de trabajo, tarea difícil y control laboral.

#### **Variable 2:** Desempeño por resultados

**Definición conceptual:** De acuerdo a Chiavenato (2007) describe el desempeño por resultados, como el rendimiento de una persona en su puesto de trabajo, donde puede ser influenciado por criterios interiores o exteriores, además el desempeño varía de un individuo a otro, depende factores que involucran en el ejercicio de sus funciones.

**Definición operacional:** La manera como se va a medir y evaluar el desempeño en fue en base al Método de evaluación de escala graficas citado descrito por Chiavenato (2010) quien lo clasifica en dos dimensiones, en una escala de Likert: Dimensión en la función y sus indicadores fue

producto, cualidad, conocimiento del trabajo; y cooperación. Dimensión de características individuales y sus indicadores fue comprensión de las situaciones, creatividad y capacidad de realización.

### **3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** Estuvo conformada por 25 colaboradores de las sedes de Tarapoto, Juanjuí, Moyobamba y Iquitos que pertenecieron al área de recuperaciones de la Financiera Mibanco, Región Oriente, de acuerdo a la planilla electrónica del periodo del 2020.

#### **Criterios de selección**

- **Criterios de inclusión:** Personal de las sedes de Tarapoto, Juanjuí, Moyobamba y Iquitos que pertenecieron al área de recuperaciones de la Financiera Mibanco.
- **Criterios de exclusión:** Personal de las sedes de Jaén, Bagua y Cajamarca que pertenecen al área de recuperaciones de la Financiera Mibanco.

**Muestra:** Fue conformado por 25 colaboradores de las sedes de Tarapoto, Juanjuí, Moyobamba y Iquitos que pertenecieron al área de recuperaciones de la Financiera Mibanco, Región Oriente, de acuerdo a la planilla electrónica del periodo del 2020.

**Muestreo:** Se empleo el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia porque es una población reducida y direccionada a una sola área de la Financiera Mibanco.

**Unidad de análisis:** El personal de las sedes de Tarapoto, Juanjuí, Moyobamba y Iquitos pertenecientes de todas las áreas de la Financiera Mibanco, Región Oriente.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

En donde, para obtener una exacta recolección de datos, se optó por la encuesta como técnica para ambas variables, según Ferreira (2020) menciona que, encuesta sirve para medir apreciaciones para un determinado muestreo a investigar, con preguntas afirmativas o interrogantes.

#### **Instrumento**

En la recolección de información, se empleó el cuestionario, antes de aplicar ambos instrumentos, fueron validados por el juicio de experto y analizados por medio del estadístico Alfa de Cronbach, en el cual, resultaron ambos instrumentos con un alto índice de fiabilidad;

Donde, el primer cuestionario fue denominado por La Escala de Motivación – (MLP), propuesto por Steers y D. Braunstein (1976), adaptado por la peruana Palma (2011) donde la gestión del cuestionario fue aplicado de manera individual a los participantes, estuvo conformado por tres dimensiones logro, poder y afiliación; distribuidas por quince ítems, en una escala Likert de cinco opciones ordinal, para determinar el nivel de motivación del personal de la financiera, se tuvo que recodificar las escalas de Likert según la escala de Stanones, donde fueron presentaron de la siguiente manera; Bajo: 1, Regular: 2, Alto:3

<b>Escala de medición</b>	<b>Intervalo Stanones</b>
Bajo	15 a 25
Regular	26 a 36
Alto	37 a 45

De la misma manera, el segundo cuestionario se tomó en base al método de Evaluación de Escala Graficas (EEG) tomado de Chiavenato, I. (2010) donde estuvo conformado por dos dimensiones, la primera por el desempeño en la función distribuida por cuatro interrogantes y la segunda por las características individuales; distribuidas por tres interrogantes, con un total de siete ítems, en una escala Likert de cinco opciones ordinales, para determinar el nivel de desempeño por resultados del personal de la financiera, se tuvo que recodificar las escala de Likert según la escala de Stanones, donde fueron presentaron de la siguiente manera; Bajo: 1, Regular: 2, Alto:3

<b>Escala de medición</b>	<b>Intervalo Stanones</b>
Bajo	7 a 11
Regular	12 a 16
Alto	17 a 21

### **Validación**

En principio, cada instrumento tuvo que ser validado por medio de la técnica del juicio de expertos, de los cuales participaron un metodólogo con experiencia en diseño de investigación y dos especialistas con grado de maestro en administración de negocios, donde llenaron el formato de la escuela de posgrado de la misma institución universitaria, obteniendo un promedio de 4,3 puntos representado el 93% de concordancia entre expertos ambas variables; reflejando una alta validez, que se necesitaron para su aplicación a los participantes, Ver (Anexo N°04) distribuidos de la siguiente forma:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1: Motivación	1	Metodólogo	4,7	Existe suficiencia
	2	Magister en Administración de Negocios	4,6	Existe suficiencia
	3	Magister en Administración de Negocios	4,7	Existe suficiencia
	1	Metodólogo	4,8	Existe suficiencia
	2	Magister en Administración de Negocios	4,7	Existe suficiencia
	3	Magister en Administración publica	4,7	Existe suficiencia

### Confiabilidad de los instrumentos

Se tuvo, que realizar un cuestionario piloto, el cual, represento el total de la muestra, luego se tuvo que vaciar la información al Software de IBM SPSS versión 26, seguidamente, se aplicó la formula del Alfa de Cronbach, obteniendo para la motivación un puntaje de 0,894 y el desempeño por resultados un puntaje de 0,901; “Mostrando una muy alta confiabilidad en los cuestionarios” (Hernández, Fernández y Baptista, 2016, p.345). (Anexo N°5), tal como se indica en los siguientes cuadros:

Análisis de confiabilidad: Motivación

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	25

Análisis de confiabilidad: Desempeño por resultados

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	25

### 3.5. Procedimientos:

Cada procedimiento, se distribuyó en tres fases, la primera fue diseñar y describir la información de las teorías y dediciones conceptuales de ambas variables, la segunda fase fue presentar una carta dirigida al gerente general de la Financiera Mibanco, luego de obtener la respuesta, se realizó la encuesta piloto con el aplicativo de Google Form dirigido al personal de las sedes de Tarapoto, Juanjuí, Moyobamba y Iquitos que pertenecieron al área de recuperaciones de la Financiera, enviado a su correo corporativo, donde se obtuvo la participación total y las facilidades pertinentes para el desarrollo del cuestionario. Solo en el caso del cuestionario de desempeño por resultados, se necesitó la ayuda del jefe inmediato, quien ayudo a evaluar el desempeño de su colaborador a cargo.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

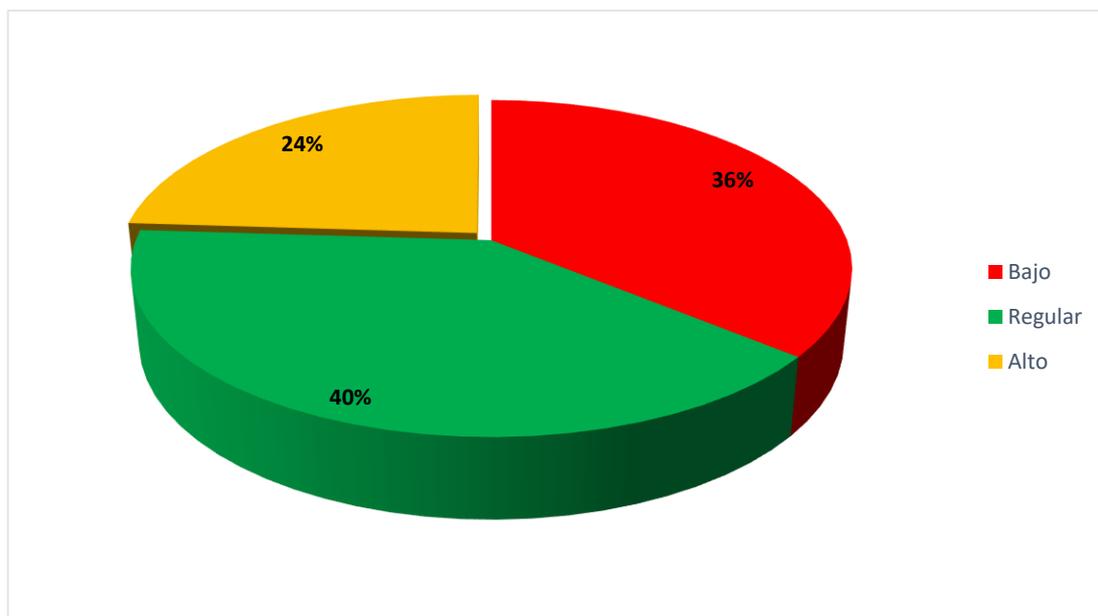
Seguidamente, después de obtener las validaciones y fiabilidad de los instrumentos, se tuvo que procesar cada uno de ellas en el Software IBM SPSS versión 26 donde se aplicó la estadística descriptiva de la media, mediana y desviación estándar, para obtener precisión en el análisis de cada nivel de las variables a estudiar, se tuvo que recodificar por la escala de Stanones. En segundo lugar, se tuvo que elegir el estadístico inferencial de correlación para responder el tercer objetivo y e objetivo general del estudio, donde se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilks donde se recomendó, aplicar el estadístico no paramétrico debido que la muestra es menor a  $50 > m$ , eligiendo de esta manera para responder el tercer objetivo específico y el objetivo general del estudio, a través de la Prueba de Rho Spearman, con el fin de determinar la relación de entre las dos variables, en un nivel ordinal según Sampieri et al (2014):

### **3.7. Aspectos éticos:**

En todo el proceso de proyecto y el informe de la tesis, se respetó las normas internacionales de redacción APA séptima edición, paralelamente con las precisiones de referencias y citado de la escuela de posgrado de la misma institución universitaria, además de respetar las respuestas obtenidos por los participantes, además, respeto los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, en la investigación en la etapa de desarrollar la actividad de captación de información se tendrá el correspondiente cuidado para no procurar daños o riesgos de los clientes a encuestar, se trabajará con la adecuada actitud de respeto y objetividad. Se solicitará el consentimiento informado. Toda la información recolectada estará de manera anónima durante la elaboración del informe de investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.

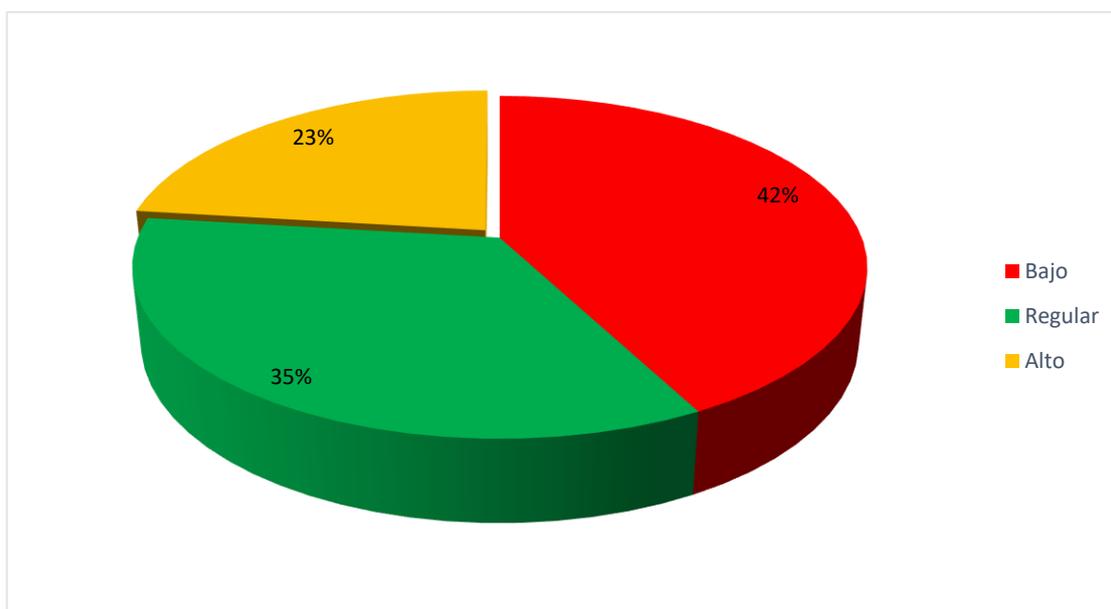


*Figura 1 Nivel de motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.*

*Fuente: Cuestionario suministrado a 25 colaboradores de la Financiera Mibanco, 2020.*

Se llegó a observar en la figura 1, que el nivel de motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, fue regular representado en un 40%, debido que los colaboradores de la financiera no llegan ni al 50% de sus metas mensuales, porque no son acorde a la realidad, donde genera estrés y ansiedad por parte del personal a no alcanzar las metas trimestrales de la institución, además los trabajadores no se cuentan con la motivación de su jefe inmediato, lo que propicia una desaceleración en motivación intrínseca.

#### 4.2. Nivel del desempeño por resultados del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.



*Figura 2 Nivel del desempeño por resultados del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.*

*Fuente: Cuestionario suministrado a 25 colaboradores de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.*

Se llegó a observar en la figura 2, que el nivel de desempeño por resultados del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, fue bajo representado en un 42%, debido a que el desempeño en función del personal pertenecientes a la financiera, presentaron reducción en su producción de trabajo por las altas metas inalcanzables, donde casi en su totalidad siempre estuvieron por debajo a lo exigido por su jefe inmediato, a pesar que todo el personal tiene un grado de conocimiento elevado, no representa en el cumplimiento de sus metas, cabe resaltar, que estos resultados sufrieron una alta variación por la pandemia Covid 19.

#### 4.3. Dimensiones del desempeño por resultados que tienen menor relación con la motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.

Tabla 1

Correlación entre las dimensiones desempeño por resultados que tienen menor relación con la motivación del personal de la Financiera Mibanco.

Dimensiones del desempeño por resultados	Nivel de significancia	Relación con la motivación	Rangos de correlación
Desempeño en función	0,001	0,389	Correlación positiva baja
Características individuales	0,000	0,441**	Correlación positiva moderada

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Cuestionario suministrado a 25 colaboradores de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.

Se llegó a observar en la tabla N°1 que las dimensiones del desempeño por resultados que tienen menor relación con la motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, es el desempeño en función con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,389 representando una correlación positiva baja, con una significancia de 0,001, mientras, la dimensión como las características individuales obtuvieron un coeficiente de correlación un Rho de Spearman de 0,441\* ligeramente superior indicando una correlación positiva moderada, con una significancia de 0,000 menor que 0,01.

#### 4.4. Relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.

Tabla 2

Prueba de normalidad de Shapiro- Wilksa

Variables	Shapiro- Wilks <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,424	25	,000
Desempeño por resultados	,485	25	,000

Fuente: Cuestionario suministrado a 25 colaboradores de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.

Se llegó a observar en la Tabla 2, mediante la prueba de normalidad de las dos variables, se llegó a identificar, como la muestra del estudio fue mayor a  $50 > m$ , se eligió, la prueba de normalidad de Shapiro- Wilks eligiendo por el estadístico no paramétrico de la Prueba de Spearman, con el fin de analizar la relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, donde los individuos, se organizaron por rangos representados por su escala internacional de Sampieri.

Tabla 3

Coeficiente de correlación Rho Spearman entre motivación y desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.

Variables		Motivación	Desempeño por resultados
Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,435**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	25	25
Desempeño por resultados	Coeficiente de correlación	,435**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	25	25

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Cuestionario suministrado a 25 colaboradores de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.

Primer paso es redactar las hipótesis generales;

Hi: Existe relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.

Ho: Existe relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.

Regla Criterio de decisión

Si  $p < 0,01$  rechazamos la Ho y aceptamos la Ha, Si  $p \geq 0,01$  aceptamos la Ho y rechazamos la Ha

Se Pudo observar en la Tabla N°3, que el coeficiente de correlación Rho Spearman entre la motivación y el desempeño por resultados obtuvo un 0,435 reflejando una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,001 menor que 0,01; permitiendo aceptar la Hi y rechazar la Ho, es decir, existe relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la

Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, donde se puede interpretar que a mayor implementación de un plan de motivación del personal mejorará el nivel desempeño por resultados en la Financiera.

## V. DISCUSIÓN

El estudio fue desarrollado en las instalaciones de la Financiera Mibanco, Región Oriente, conformada por la sede de Tarapoto, Juanjuí, Moyobamba y Iquitos, la población y muestra estuvo conformado por 25 colaboradores pertenecientes al área de recuperaciones de crédito, según la planilla electrónica del periodo del 2020. donde los objetivos contrastados se distribuyen de la siguiente manera; Para lograr responder el primer objetivo específico, se determinó que el nivel de motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, fue regular representado en un 40%, además de obtener el personal una motivación baja del 36% y solo se identificó una alta motivación del personal representado por el 24%. Debido que los colaboradores de la financiera no llegan ni al 50% de sus metas mensuales, porque no son acorde a la realidad, donde genera estrés y ansiedad por parte del personal a no alcanzar las metas trimestrales de la institución, además lo trabajadores no se cuentan con la motivación de su jefe inmediato, lo que propicia una desaceleración en motivación intrínseca.

Mientras tanto, Sudiardhita et al., (2018) corrobora los datos hallados donde refiere que el salario tiene un impacto positivo y significativo en la motivación laboral, por consiguiente la motivación tiene un directo impacto positivo y significativo en la satisfacción laboral y la motivación laboral tiene un impacto positivo y significativo en el desempeño de los empleados, por consiguiente se tiene que mejorar a través de un plan motivacional. Pero el autor Alam (2017), no corrobora los resultados encontrados donde menciona que si la existencia es estrecha en la relación entre los factores definidos que buscan el nivel de motivación de los empleados en la industria bancaria. Esto afectara directamente al rendimiento de los gerentes bancarios, donde sus factores cambiaran preferentemente, en el aumento de la motivación de los empleados bancarios. Además, que esta investigación, se enfatiza a la integración de conocimientos, experiencias y acciones para preparar a empleados bancarios calificados.

Para lograr responder el segundo objetivo específico, se determinó que el nivel de desempeño por resultados del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, fue bajo representado en un 42%, además de obtener el personal un desempeño por resultados regular del 35% y solo se identificó un alto desempeño por resultados del personal representado por el 23%. A causa que el desempeño en función del personal pertenecientes a la financiera, presentaron reducción en su producción de trabajo por las altas metas inalcanzables, donde casi en su totalidad siempre estuvieron por debajo a lo exigido por su jefe inmediato, a pesar que todo el personal tiene un grado de conocimiento elevado, no representa en el cumplimiento de sus metas, cabe resaltar que estos resultados sufrieron una alta variación por la pandemia Covid 19. Donde los autores Riaz et al., (2019) afirmar el posible explicación del bajo rendimiento laboral del personal de la financiera donde confirma que el conflicto trabajo-familia está asociado negativamente con el desempeño por resultados percibido. Además, la motivación intrínseca como moderadora debilita esta asociación negativa. El estudio hace un llamado a la necesidad de desplegar adecuadamente las herramientas que despiertan la motivación intrínseca para superar las consecuencias negativas del conflicto trabajo-familia. Donde los autores sugieren que, si se inculcan inclinaciones y obligaciones religiosas en el espíritu organizacional, entonces trabajar en bancos islámicos puede estimular la fuente de motivación intrínseca.

Mientras tanto, Tanasescu & León (2019), corrobora que, si la relación entre satisfacción laboral y desempeño por resultados no es estadísticamente significativa; la relación entre recompensas y desempeño por resultados tampoco será significativa. Por un lado, debería aplicar adecuadamente la gestión de recursos humanos analizando la relación entre recompensas, satisfacción laboral y desempeño por resultados en el sistema bancario. Así de esta manera, ayudará a los gerentes a comprender la importancia de utilizar las recompensas como una herramienta organizativa estratégica que puede aumentar la motivación de los empleados y por consiguiente su desempeño.

Para lograr responder el tercer objetivo específico, se determinó que las dimensiones del desempeño por resultados que tienen menor relación con la motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, es el desempeño en función con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,389 representando una correlación positiva baja, Mientras, la dimensión como las características individuales obtuvieron un coeficiente de correlación un Rho de Spearman de 0,441 ligeramente superior indicando una correlación positiva moderada con un nivel de significancia de 0.000. Mientras tanto los autores, Ekramul, Hoque, & Hasanath (2018), afirman que la motivación de los logros tenía una correlación positiva significativa con el desempeño de los empleados, además, los empleados masculinos tenían una motivación significativamente mayor que las empleadas y la mayoría de las empleadas (62%) tenían una motivación de bajo rendimiento.

Para lograr responder el objetivo general, se determinó que existe relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, debido que el coeficiente de correlación Rho Spearman obtuvo un 0,435 reflejando una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que 0,001; permitiendo aceptar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ , es decir, donde se puede interpretar que a mayor implementación de un plan de motivación del personal mejorará el nivel desempeño por resultados en la Financiera. Así mismo, Revisiones (2019) manifiesta que la experiencia laboral tiene un efecto positivo y significativo a la motivación del trabajo, visto desde el recuento de  $t(3.150) >$  de la tabla (1.682), se puede decir que hay una influencia parcialmente significativa de la experiencia laboral variable a la motivación laboral en la rama J TRUST BANK en Surabaya que equivale a 37,5%. porque, en el personal de la financiera mostro deficiencias en sus características individuales a causa del poco criterio de los gerentes regionales que no adecuan las metas de acuerdo a la situación económica y política que está viviendo nuestro país.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, debido que el coeficiente de correlación Rho Spearman obtuvo un 0,435 reflejando una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,001 menor que 0,01; permitiendo aceptar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ , reflejando que a mayor implementación de un plan de motivación del personal mejorará el nivel desempeño por resultados en la Financiera.
- 6.2. El nivel de motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, fue regular, representado en un 40%, debido que los colaboradores de la financiera no llegan ni al 50% de sus metas mensuales, porque no son acorde a la realidad, donde genera estrés y ansiedad por parte del personal a no alcanzar las metas trimestrales de la institución, además lo trabajadores no se cuentan con la motivación de su jefe inmediato, lo que propicia una desaceleración en motivación intrínseca.
- 6.3. El nivel de desempeño por resultados del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, fue bajo, representado en un 42%, debido que el desempeño en función del personal pertenecientes a la financiera, presentaron reducción en su producción de trabajo por las altas metas inalcanzables, donde casi en su totalidad siempre estuvieron por debajo a lo exigido por su jefe inmediato, a pesar que todo el personal tiene un grado de conocimiento elevado, no representa en el cumplimiento de sus metas, cabe resaltar que estos resultados sufrieron una alta variación por la pandemia Covid 19.
- 6.4. La dimensión del desempeño por resultados que tiene menor relación con la motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020, fue el desempeño en función, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,389 representando una correlación positiva baja, con una

significancia de 0,001, mientras, la dimensión como las características individuales obtuvieron un coeficiente de correlación un Rho de Spearman de 0,441 ligeramente superior indicando una correlación positiva moderada, con una significancia de 0,000 menor que 0.01.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A la Junta Directiva de la sede central de la Financiera Mibanco, se sugiere programar una reunión con gerencia y jefaturas como recuperación, ventas de productos y ventanilla, con la finalidad de fijar las metas que estén acorde a la realidad de la recuperación económica del país.
- 7.2. Al Área de gerencia de la sede central de la Financiera Mibanco, se sugiere, diseñar el plan de incentivo extrínseco, donde aflore por el cumplimiento de meta paquetes turísticos, vales a restaurantes y centros de diversiones nocturnos.
- 7.3. Al Área de gerencia, se sugiere, adecuar los cumplimientos de las metas mensuales y trimestrales de acuerdo a las fases de recuperación económica estipulados por el Gobierno Peruano, con la finalidad de que el personal tenga la posibilidad de llegar a las metas estipuladas por la institución financiera.
- 7.4. A la Junta Directiva, se sugiere, coordinar con las gerencias y jefaturas de las sedes pertenecientes a la Región Oriente, para designar un representante por cada sede, con la finalidad de que cada representante tenga voz y voto en las sugerencias y recomendaciones para mejorar las metas establecidas por la financiera, además contribuir con la mejora de motivación de los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Alam Kazmi, S. H. (2017). *Factors Affecting Employee Motivation Towards Employee Performance: A Study on Banking Industry of Pakistan*.
- Alles, M. A. (2007). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360o*. Ediciones Granica S.A.
- Almeyda, A., Otero, D., & García, A. (2019). Formación de competencias de investigación en la Facultad de Psicología de la Universidad de la Habana. Su evolución a través de diferentes. *Katharsis*, 102-114.
- Alvarado Mone, M., & Zúñiga Santiago, F. (2018). *Análisis del marketing digital para el diseño de un aplicativo móvil de las...: Discovery Service para Universidad Cesar Vallejo*.  
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=51286e79-37dd-4fdb-ab4a-6320533f113f%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.FCE3580&db=edsbas>
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación* (3era ed.).
- Arriola, N. Z., Llaja, L. C., & Pacheco, L. M. Z. (2018). Motivación profesional y desempeño por resultados de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Investigación Valdizana*, 12(3), 157-164.  
<https://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>
- Asociación Española para la Calidad. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. AEC.
- Barredo, I. C. (2019). *Marketing digital*. ESIC.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Selección de personal* (Mexico). Editorial Vértice.
- Clavijo Morocho, C. del S., & Gonzales Díaz, C. del P. (2018). El marketing digital y su influencia en el posicionamiento de marca en la Discoteca Uma, en la Ciudad de Chiclayo 2016. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/4592>
- CONCYTEC. (2018). *Programa Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación* (p. 60).
- Ferreira, V. (2020). Metodología participativa: Relato de pesquisa voltada à prática do enfermeiro. *Revista Recien - Revista Científica de Enfermagem*, 10(30), 68-76. <https://doi.org/10.24276/rrecien2020.10.30.68-76>
- Gallegos, Z. E. C., & Lopez, J. D. F. (2018). MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DOCENTE EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNA - PUNO. *Revista de Investigaciones (Puno) - Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 7(2), 592-597.
- Granados Yamunaque, J. J. (2016). *“El marketing digital y su influencia en el posicionamiento de la empresa Expert Ingeniería de Gestión SAC, Lima Cercado – 2016”*.
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. En E. P. Santa (Ed.), *ISBN: 978-1-4562-2396-0* (McGRAW-HILL, Vol. 6).
- Huarote Cuadros, Á. P. (2016). *El marketing digital y su influencia en la captación de clientes de Ágape Tours SAC – Lima, 2016*.
- Juliá, J. M. (2015). *Posicionarse o desaparecer*. ESIC Editorial.

- Karungi, D. E. (2020). *Brand Positioning by Chinese Mobile phones Brands in Uganda*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3872471>
- Lakshmi, S., & Kavida, V. (2018). Factors Contributing to Brand Positioning of Smartphones Among College Students in Chennai: A Study. *IUP Journal of Brand Management*, 15(1), 55-65.
- Langi, S. (2017). The Impact of Leadership Style, Work Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance (bank Bni Kawangkoan Branch). *JURNAL BERKALA ILMIAH EFISIENSI*.
- Llerena, R., & Alexander, M. (2019). Marketing digital y posicionamiento de marca en la empresa Cifen Perú, Santiago de Surco. *Repositorio Institucional - UCV*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36680>
- M. Ekramul Hoque, & Md. Hasanath Ali. (2018). Achievement Motivation and Performance of Public Sector Commercial Bank Employees in Bangladesh. *Indian Journal of Industrial Relations*, 33(4), 497.
- Melović, B., Jocović, M., Dabić, M., Vulić, T. B., & Dudic, B. (2020). The impact of digital transformation and digital marketing on the brand promotion, positioning and electronic business in Montenegro. *Technology in Society*. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101425>
- Mollenhauer, K. (2020). Modelo instrumental para proyectos complejos. *Bitacora Urbano Territorial*, 30(2), 127-140.
- Otsuka Chong, Y. (2015). *Marketing digital para el posicionamiento de los institutos superiores tecnológicos de Lima Metropolitana*.
- Paravié, D. (2020). Una Pyme industrial aplicando La metodologia de investigacion-acción. *Iberoamerican Journal of industrial Engineering*, 1, 45-59.

- Revisones, S. (2019). Influence of Education and Work Experience on Work Motivation and Job Performance at Branch Office of BANK J Trust Bank Surabaya. 2019, 25.  
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=87943865-d540-4667-8840-5bb5e3418e76%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMt bGl2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.269d44c34b14bb729f55af5b4312&db=edsdoj>
- Riaz, M. K., Jamal, W., & Latif, K. F. (2019). Moderating Role of Intrinsic Motivation on the Relationship of Work Family Conflict and Job Performance in Frontline Officers of Islamic Banks. *Business & Economic Review*, 3, 161.
- Sánchez, A. C. P. (2006). *Modelo de Evaluación Por Competencias Laborales*. Publicaciones Cruz O., S.A.
- Siguenza Peñafiel, K. M., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2020). *Viral marketing strategies and brand positioning in the pharmaceutical sector; Estrategias de marketing viral y el posicionamiento de marca en el sector farmacéutico*. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.697>
- SMDigital. (2019). *Caso de éxito: Estrategia digital de Coca-Cola -Análisis- SM Digital*. Agencia de Marketing Digital - SM Digital.  
<https://smdigital.com.co/blog/curso-de-marketing-digital/analisis-caso-estrategia-digital-de-coca-cola-leccion-30/>
- Sotomayor, M. H. I. (2014). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros*. Ecoe Ediciones.
- Sudiardhita, K. I., Mukhtar, S., Hartono, B., Herlitha, Sariwulan, T., & Nikensari, S. I. (2018). The Effect of Compensation, Motivation of Employee and Work

Satisfaction to Employee Performance Pt. Bank Xyz (persero) Tbk. *Academy of Strategic Management Journal*, 4.

Tanasescu, C.-E., & Leon, R.-D. (2019). Human Resources Practices in the Romanian Banking System: Rewards, Job Satisfaction, and Job Performance. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 4, 469. <https://doi.org/10.25019/MDKE/7.4.02>

Vargas Azorsa, J. (2016). *Marketing Digital y Posicionamiento de marca en los usuarios de la empresa Entel SAC del área de fidelización empresas, Cercado de lima, año 2016.*

Zapana, C., & Patricia, C. (2018). Marketing digital y su relación en el posicionamiento de marca de las mypes de la provincia de Tacna, 2016. *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3221>

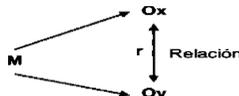
Zuta, M. E. C., Ramírez, F. B., Espinoza, J. L. V., & Fierro, Y. E. C. (2020). MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO POR RESULTADOS EN DOCENTES DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA - PERÚ. *REPOSITORIO DE REVISTAS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA*, 4(3), 5-5. <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i3.153>

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Motivación	Fischman (2014) relaciona “La motivación puede ser con los bonos, reconocimiento, recompensas, certificados o castigos donde esta motivación no es la ideal para que la persona trabaje pero puede servir como ayuda a la motivación intrínseca”. (p.25)	El estudio se propone medir la motivación laboral en base al Método de motivación - MLP adaptado por Palma, S. (2011) quien lo clasifica en tres dimensiones, en una escala de Likert	Logro	Alcanza metas realistas Planifica por anticipación Ejecuta tareas difíciles	Ordinal
			Poder	Adquiere poder y autoridad Existencia de dominio sumisión Genera sentimientos de poder y habilidad en sus subordinados	
			Afiliación	Entabla relaciones amicales Tiende a pensar acerca de la calidad de sus relaciones personales	
Desempeño por resultados	según Chiavenato (2007) indicó: “El desempeño de un puesto, es el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional, varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él.	El estudio se propone medir y evaluar el desempeño en base al Método de evaluación de escala graficas citado por Chiavenato, I. (2010) quien lo clasifica en dos dimensiones, en una escala de Likert	Desempeño en función	Producto Cualidad Conocimiento del trabajo Cooperación	Ordinal
			Características individuales	Compresión de las situaciones Creatividad Capacidad de realización	

## Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020? ¿Cuál es el nivel del desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020? ¿Cuáles de las dimensiones del desempeño por resultados tienen menor relación con la motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> <b>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020.</b></p> <p><b>Objetivos específicos</b> Medir el nivel de motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020 Medir el nivel del desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020 Identificar las dimensiones del desempeño por resultados que tienen menor relación con la motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la motivación y el desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> El nivel de motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020 es alto El nivel del desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020 es bueno. Las dimensiones del desempeño por resultados que tienen menor relación con la motivación del personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020 son productividad y competencia</p>	<p><b>Técnica</b> <b>Entrevista</b> Encuesta Análisis documental</p> <p><b>Instrumentos</b> Entrevista semi estructurada Cuestionario Ficha de análisis documental</p>									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>Enfoque cuantitativo y cualitativo Tipo de investigación básica Diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional de corte longitudinal.</p>  <p>m: 25 colaboradores de las sedes de Tarapoto, Juanjui, Moyobamba y Iquitos pertenecientes a la área de recuperaciones de la Financiera Mibanco, Ox-. Variable plan de motivación Ox-. Variable desempeño por resultados r: relación entre variables</p>	<p><b>Población</b> Estará conformada por 25 colaboradores de las sedes de Tarapoto, Juanjui, Moyobamba y Iquitos pertenecientes al área de recuperaciones de la Financiera Mibanco, Región Oriente, de acuerdo a la planilla del periodo del 2020.</p> <p><b>Muestra</b> Estará conformada por 25 colaboradores de las sedes de Tarapoto, Juanjui, Moyobamba y Iquitos pertenecientes a la área de recuperaciones de la Financiera Mibanco, Región Oriente, de acuerdo a la planilla del periodo del 2020..</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Motivación</td> <td>Logro</td> </tr> <tr> <td>Poder</td> </tr> <tr> <td>Afiliación</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Desempeño por resultados</td> <td>Desempeño en función</td> </tr> <tr> <td>Características individuales</td> </tr> </tbody> </table>		Variable	Dimensiones	Motivación	Logro	Poder	Afiliación	Desempeño por resultados	Desempeño en función	Características individuales
Variable	Dimensiones											
Motivación	Logro											
	Poder											
	Afiliación											
Desempeño por resultados	Desempeño en función											
	Características individuales											

## **Instrumentos de recolección de datos**

### **Cuestionario: Motivación**

Escala de motivación – MLP (Logro, poder y afiliación)

Adaptado por Palma, S. (2011)

#### **Datos generales:**

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

#### **Introducción:**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de motivación de la Financiera Mibanco, 2020.

#### **Instrucción:**

La escala de motivación, está basada en los planteamientos teóricos de David McClelland, y está diseñada con la técnica de Likert; que contiene 15 ítems, e intenta medir las necesidades de logro, poder y afiliación; así como el nivel de motivación general.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Escala de conversión</b>	
Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Regular	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo	
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión Logro</b>						
01	Trato fuertemente de mejorar mi desempeño anterior en el trabajo.					
02	Me gusta competir y ganar.					
03	A menudo encuentro que hablo con las personas a mi alrededor, acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo.					
04	Me gustan los retos difíciles.					
05	Me gusta llevar el mando.					
<b>Dimensión de poder</b>						
06	Me gusta agradar a otros.					
07	Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas.					
08	Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy en desacuerdo.					
09	Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo.					
10	Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas.					
<b>Dimensión de afiliación</b>						
11	Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo.					
12	Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.					
13	Me agrada la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
14	Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.					
15	Me gusta más trabajar con otras personas que solo.					

# Cuestionario: desempeño por resultados

Método de evaluación de escala graficas

por Chiavenato, I. (2010)

## Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

## Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel desempeño por resultados de la Financiera Mibanco, 2020.

## Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

<b>Nombre del trabajador:</b> _____		<b>Fecha</b> _/_/_			
<b>Área o sucursal:</b> _____		<b>Puesto:</b> _____			
<b>Desempeño en la función:</b> Considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función					
	Optimo	Bueno	Regular	Tolerante	Malo
<b>Producto</b> Volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente	<input type="checkbox"/> Siempre va más allá de lo exigido. Muy rápido.	<input type="checkbox"/> Con frecuencia va más allá de lo exigido.	<input type="checkbox"/> Satisface lo exigido	<input type="checkbox"/> A veces está por debajo de lo exigido.	<input type="checkbox"/> Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento.

<b>Cualidad</b> Exactitud, esmero y orden en el trabajo	<input type="checkbox"/> Siempre superior. Excepcionalmente Exacto en su trabajo.	<input type="checkbox"/> A veces superior. Bastante exacto en su trabajo.	<input type="checkbox"/> Siempre satisfactorio. Su exactitud es regular	<input type="checkbox"/> Parcialmente satisfactorio. En ocasiones presenta errores.	<input type="checkbox"/> Nunca satisfactorio. Presenta gran cantidad de errores
<b>Conocimiento del trabajo</b> Grado de conocimiento del trabajo	<input type="checkbox"/> Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos	<input type="checkbox"/> Sabe lo necesario	<input type="checkbox"/> Sabe suficiente del trabajo	<input type="checkbox"/> Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación	<input type="checkbox"/> Sabe poco del trabajo
<b>Cooperación</b> Actitud ante la empresa, al jefe y sus colegas	<input type="checkbox"/> Tuene un excelente espíritu de colaboración. Gran empeño	<input type="checkbox"/> Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar	<input type="checkbox"/> Normalmente colabora en el trabajo en equipo	<input type="checkbox"/> No demuestra Buena disposición. Solo colabora cuando es muy necesario	<input type="checkbox"/> Es renuente a colaborar
<b>Características individuales:</b> Considerar tan sólo las características individuales del evaluado y su Comportamiento funcional dentro y fuera de su función.					
<b>Comprensión de las situaciones</b> Grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas.	<input type="checkbox"/> Óptima intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Buena intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Satisfactoria intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Poca intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Ninguna intuición y capacidad de percepción
<b>Creatividad</b> Empeño. Capacidad para crear ideas y proyectos.	<input type="checkbox"/> Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original.	<input type="checkbox"/> Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Algunas veces presenta sugerencias.	<input type="checkbox"/> Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias.	<input type="checkbox"/> Tipo rutinario. No tiene ideas propias
<b>Capacidad de realización</b> Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Capacidad óptima para concretar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Buena capacidad para concretar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria	<input type="checkbox"/> Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos	<input type="checkbox"/> Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera

## Ficha de validación de expertos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Arévalo José Gabriel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Licenciado en Administración – Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del Instrumento (s): Alma Brailmilarí Spaho

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio de reeapolón					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio de reeapolón					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio de reeapolón.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APPLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 06 de noviembre de 2020



Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Arévalo José Gabriel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Licenciado en Administración – Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del Instrumento (s): Philip Kotler

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <u>Satisfacción del huésped.</u>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <u>Satisfacción del huésped.</u>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <u>Satisfacción del huésped.</u>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					4.3	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 4.1 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser validado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 06 de noviembre de 2020



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Pérez Hidalgo Jhoanna  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Administración de Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Phillip Kotler

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del huésped				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del huésped					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del huésped					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicar después de corregir

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

47

Tarapoto, 07 de noviembre de 2020



MBA. JHOANNA PÉREZ HIDALGO  
 Lic. Marketing y Negocios Int.

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Pérez Hidalgo Jhoanna  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Administración de Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del Instrumento (s): Alma Bramilari Spaho

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio de recepción.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio de recepción.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio de recepción.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable después de corregir

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto, 07 de Noviembre de 2020

  
**NBA, JHOANNA PÉREZ HIDALGO**  
*Lic. Marketing y Negocios Int.*

Selo personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de Investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del Instrumento (s) : Philip Kotler

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del huésped					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del huésped					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del huésped					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los criterios metodológicos para ser aplicado a la muestra en estudio, por ser claro y preciso para la recolección de datos.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 8 de noviembre de 2020



DR. ANA N. SANDOVAL VERGARA  
 DOCENTE  
 CEP 8311

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de Investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del Instrumento (s) : Alma Braimilari Spaho

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio de recepción					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio de recepción					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio de recepción					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los criterios metodológicos para ser aplicado a la muestra en estudio, por ser claro y preciso para la recolección de datos.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 8 de noviembre de 2020



ALMA BRAIMILARI SANDOVAL VERGARA  
 DOCENTE  
 CEP 8311

Sello personal y firma

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



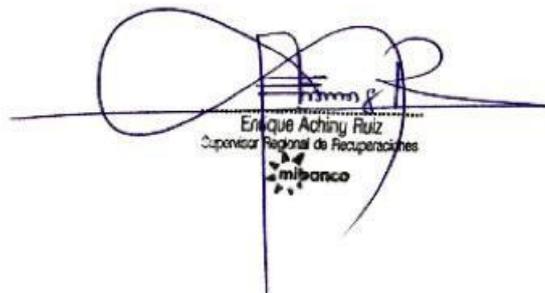
### CONSTANCIA

El que suscribe Enrique Aching Ruiz  
**Supervisor Regional De Recuperaciones – Region Oriente**

HACE CONSTAR:

Que el estudiante Ricardo Olivera Reategui identificado con DNI:  
46728188 ha realizado su investigación de sus tesis titulado  
**“Motivación y desempeño por resultados en personal de la  
Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020”**

Por lo que se expide la presente CONSTANCIA a solicitud del interesado  
por los fines que se estime conveniente.



Enrique Aching Ruiz  
Supervisor Regional de Recuperaciones  
mibanco

# Base de datos estadísticos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

7: dim2per Visible: 111 de 111 variables

	Ítems01	Ítems02	Ítems03	Ítems04	Ítems05	Ítems06	Ítems07	Ítems08	Ítems09	Ítems10	Ítems11	Ítems12	Ítems13	Ítems14	Ítem
1	5	4	4	6	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
2	4	6	5	4	5	5	5	7	7	6	6	6	5	5	6
3	6	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	6	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
6	7	1	7	7	1	7	7	1	3	7	3	5	7	7	2
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
9	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	5
10	3	4	6	1	6	4	4	5	5	5	6	5	5	5	5
11	6	5	5	1	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6
12	5	4	5	4	3	5	5	5	4	6	6	5	6	5	6
13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
14	5	5	5	5	3	5	4	5	2	7	5	2	5	2	5
15	4	4	4	1	5	2	4	5	2	6	5	4	7	7	7
16	2	5	5	2	7	3	7	6	7	6	6	6	6	6	6
17	2	1	3	1	3	7	1	7	3	4	4	4	5	5	5
18	3	4	3	3	4	3	3	4	3	6	5	5	5	3	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	6	6	5	5	5
20	3	4	3	3	4	3	3	4	3	6	5	6	6	7	6
21	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	6
22	5	5	7	1	2	7	1	2	2	2	4	5	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

7: dim2per Visible: 111 de 111 variables

	Ítems01	Ítems02	Ítems03	Ítems04	Ítems05	Ítems06	Ítems07	Ítems08	Ítems09	Ítems10	Ítems11	Ítems12	Ítems13	Ítems14	Ítem
1	5	4	4	6	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
2	4	6	5	4	5	5	5	7	7	6	6	6	5	5	6
3	6	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	6	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
6	7	1	7	7	1	7	7	1	3	7	3	5	7	7	2
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
9	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	5
10	3	4	6	1	6	4	4	5	5	5	6	5	5	5	5
11	6	5	5	1	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6
12	5	4	5	4	3	5	5	5	4	6	6	5	6	5	6
13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
14	5	5	5	5	3	5	4	5	2	7	5	2	5	2	5
15	4	4	4	1	5	2	4	5	2	6	5	4	7	7	7
16	2	5	5	2	7	3	7	6	7	6	6	6	6	6	6
17	2	1	3	1	3	7	1	7	3	4	4	4	5	5	5
18	3	4	3	3	4	3	3	4	3	6	5	5	5	3	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	6	6	5	5	5
20	3	4	3	3	4	3	3	4	3	6	5	6	6	7	6
21	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	6
22	5	5	7	1	2	7	1	2	2	2	4	5	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de la Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, asesor(a) de la tesis titulada:

“Motivación y desempeño por resultados en personal de la Financiera Mibanco, Región Oriente, 2020” del autor Br. Olivera Reátegui, Ricardo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 12 de diciembre de 2020

Apellidos y nombre: Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín	
DNI: 17623582	
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-000154900547">https://orcid.org/0000-000154900547</a>	