

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



**MOTIVACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVAD EN LOS ASESORES
DE CRÉDITO DE UNA FINANCIERA EN LA REGIÓN NORTE 2023**

**Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORES

Br. Serrate Salazar, Fernando Segundo

<https://orcid.org/0009-0009-0712-4480>

Br. Esquerre Amaya, Claudia Dady

<https://orcid.org/0009-0009-2291-1351>

ASESOR

Dr. Valderrama Puscan, Marlon Walter

<https://orcid.org/0000-0002-7026-7013>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

TRUJILLO - PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Dr. Valderrama Puscan, Marlon Walter con DNI N° 80349218, como asesor(a) del trabajo de investigación titulado: “MOTIVACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS ASESORES DE CRÉDITO DE UNA FINANCIERA EN LA REGIÓN NORTE 2023”, desarrollada por el egresado Fernando Segundo Serrate Salazar con DNI N° 71564688 y la egresada Claudia Dady Esquerre Amaya con DNI N° 18166192, del Programa de Maestría en: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Considero que esta tesis cumple con los criterios técnicos y científicos exigidos por las normas del reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, así como por la normativa de la Escuela de Posgrado para la presentación de tesis. Por lo tanto, autorizo su entrega ante el organismo correspondiente para que sea evaluada por los jurados asignados por dicha facultad.



.....
Dr. Valderrama Puscan, Marlon Walter

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DIAZ FERNANDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios:

Por estar con nosotros de manera diaria y ayudarnos en todo momento a cumplir el sueño de culminar con éxito nuestra maestría en gestión del talento humano.

A nuestras familias:

Por la motivación personal brindada en el transcurso de la formación académica; pero especialmente a nuestros padres por guiarnos y aconsejarnos a seguir creciendo profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos regalado la vida e iluminarnos en los momentos más complicados con sabiduría e inteligencia en el transcurso diario de nuestra maestría.

A nuestro asesor que nos brindó sus conocimientos de manera detallada para poder nosotros culminar con éxito nuestra investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Claudia Dady Esquerre Amaya con DNI N° 18166192 y Fernando Segundo Serrate Salazar con DNI N° 71564688, egresados del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado, para la elaboración y sustentación de la tesis titulado: “MOTIVACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVAD EN LOS ASESORES DE CRÉDITO DE UNA FINANCIERA EN LA REGIÓN NORTE 2023”, el cual consta de un total de 78 páginas, en las que incluye 5 tablas y más un total de páginas en anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Los autores



Fernando Segundo Serrate Salazar
DNI:71564688



Claudia Dady Esquerre Amaya
DNI: 18166192

ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODOLOGÍA.....	19
2.1 Enfoque, tipo.....	19
2.2 Diseño de investigación.....	19
2.3 Población, muestra y muestreo.....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	20
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	22
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	22
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	31
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
ANEXOS.....	36
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información.....	36
ANEXO 2: Ficha técnica.....	41
ANEXO 3: Operacionalización de variables.....	43
ANEXO 4: Carta de presentación.....	44
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos.....	45
ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad) o Asentimiento informado (menores de edad).....	46
ANEXO 7: Matriz de consistencia.....	53
ANEXO 8: Validación de instrumentos.....	54
ANEXO 9: Reporte Turnitin.....	78

RESUMEN

La investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en los asesores de crédito de una financiera en la región norte 2023. En la metodología se utilizó una investigación con enfoque cuantitativo con un método hipotético deductivo, se llevó a cabo un estudio de nivel correlacional con un diseño no experimental. Se consideró una población de 75 asesores de crédito, de los cuales se tomó una muestra de igual tamaño. A estos se les administraron cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Los resultados mostraron que el 66.67% de los asesores calificaron el nivel de motivación laboral en la financiera como malo, mientras que el 30.67% lo consideraron bueno y el 2.67% regular. En cuanto a la productividad, el 65.33% la clasificaron como mala, el 29.33% como buena y el 5.33% como regular. Por tanto, ambos niveles se consideraron malos. Se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la motivación laboral y la productividad de los asesores de crédito en una financiera de la región norte en 2023, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.824 y un valor p de 0.001.

Palabras clave: Motivación laboral, asesores de crédito, productividad.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between work motivation and productivity in the credit advisors of a financial company in the northern region 2023. The methodology used a research with a quantitative approach with a hypothetical deductive method, which was carried out a correlational level study with a non-experimental design. A population of 75 credit advisors was considered, from which a sample of equal size was taken. Questionnaires were administered to these as data collection instruments. The results showed that 66.67% of the advisors rated the level of work motivation in the financial sector as bad, while 30.67% considered it good and 2.67% considered it regular. Regarding productivity, 65.33% classified it as bad, 29.33% as good and 5.33% as average. Therefore, both levels were considered bad. It was concluded that there is a positive and significant relationship between work motivation and the productivity of credit advisors in a financial company in the northern region in 2023, supported by a Spearman correlation coefficient (Rho) of 0.824 and a p value of 0.001.

Keywords: Work motivation, credit advisors, productivity.

Anexo 9: Reporte Turnitin

MOTIVACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVAD EN LOS ASESORES DE CRÉDITO DE UNA FINANCIERA EN LA REGIÓN NORTE 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo