

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL**



**TITULO**

**MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA  
EMPRESA DE VENTA DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología**

**AUTOR**

**BACHILLER: OJEDA GARCÍA, HELEN VÁLERY**

**ASESOR**

**DRA. RICO CHANAME DELIA GLADYS**

**(<https://orcid.org/0000-0003-2452-8240>)**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

# Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 04-ene.-2024 9:34 a. m. -05  
Identificador: 2266701047  
Número de palabras: 25737  
Entregado: 1

MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO  
EN UNA EMPRESA DE VENTA DE EQUIPOS DE  
PROTECCIÓN PERSONAL Por Helen Válerly Ojeda  
García

Índice de similitud	Similitud según fuente
22%	Internet Sources: 21% Publicaciones: N/A Trabajos del estudiante: 10%

1% match (Internet desde 25-nov.-2022)

<https://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6776/4.-Tesis%20Cieza%20y%20Flores.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet desde 20-mar.-2023)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101845/Chipana\\_AMN-Pinares\\_MJC-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101845/Chipana_AMN-Pinares_MJC-SD.pdf?sequence=4)

< 1% match (Internet desde 17-feb.-2023)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96511/Castillo\\_BPA-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96511/Castillo_BPA-SD.pdf?sequence=4)

< 1% match (Internet desde 27-nov.-2022)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102338/Gomez\\_SYA-Cruzado\\_RCJK-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102338/Gomez_SYA-Cruzado_RCJK-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 16-mar.-2022)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76833/Quiroz\\_SDA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76833/Quiroz_SDA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 27-abr.-2023)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112317/Rodr%c3%adquez\\_MEM-Dominguez\\_GCA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112317/Rodr%c3%adquez_MEM-Dominguez_GCA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match ()

[Tavara Vega, Carlos Brayan. "Calidad de servicio y la atención al cliente del Banco de Crédito del Perú, Oficina Principal, Cercado de Lima, 2017", Universidad César Vallejo, 2018](#)

< 1% match (Internet desde 28-sept.-2022)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56482/Ramos\\_ELF-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56482/Ramos_ELF-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 22-sept.-2022)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72980/Quispe\\_YCS-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=8](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72980/Quispe_YCS-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=8)

< 1% match (Internet desde 01-feb.-2023)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105357/Arias\\_TM-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105357/Arias_TM-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 14-sept.-2023)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121360/Ferrer\\_TP-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=5](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121360/Ferrer_TP-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=5)

< 1% match (Internet desde 25-sept.-2022)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95998/Mego\\_VN-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95998/Mego_VN-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 24-sept.-2022)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19932/NINANYA\\_OYN.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19932/NINANYA_OYN.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match ()

[Fuentes Morillo, Janet Marivel. "La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP, 2017", Universidad César Vallejo, 2018](#)

< 1% match ()

[Magallanes Rodríguez, Mary Luz. "Gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del Colegio Nacional Julio C. Tello", Universidad César Vallejo, 2018](#)

< 1% match (Internet desde 09-nov.-2023)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126622/Orellana\\_AYA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126622/Orellana_AYA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 31-ago.-2023)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120445/Rojas\\_SS-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120445/Rojas_SS-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match ()

[Romero Quintanilla, Doris, Romero Quintanilla, Edwin. "La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en la Etapa de Investigación Preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017", Universidad Cesar Vallejo, 2018](#)

< 1% match (Internet desde 22-mar.-2023)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100757/Vasquez\\_CM-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100757/Vasquez_CM-SD.pdf?sequence=4)

< 1% match (Internet desde 04-jun.-2023)

<https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/browse?type=author&value=Nanquen+Estrada%2C+Yessenia+Maribel>

< 1% match (Internet desde 09-nov.-2023)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126923/Villanueva\\_MKY-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126923/Villanueva_MKY-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 05-oct.-2022)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95530/Cortez\\_TFG-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95530/Cortez_TFG-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

## Resumen

Se planteó como propósito primordial del presente estudio analizar la relación existente entre la motivación laboral y la calidad de servicio de una empresa comercializadora de equipos de protección personal en Lima, 2023. Se empleó un enfoque de naturaleza cuantitativa, de nivel correlacional, cuyo diseño fue no experimental, transversal y de alcance descriptivo correlacional. Estuvieron incluidos en la muestra 43 participantes, que cumplían los parámetros de inclusión. Se emplearon 2 escalas tipo Likert, la "Multidimensional Work Motivation Scale" (MWMS) y el cuestionario SERVPERF, los cuales fueron enviados a los participantes a través de correo electrónico en formato de documento de Google junto con una ficha de datos sociodemográficos y el consentimiento informado. Los resultados indicaron que se evidencia relación entre las variables motivación en el trabajo y la calidad de servicio en el contexto de estudio, se obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 0,780, y un p-valor 0.000, esto denota que la correlación es directa y significativa. Concluyéndose así que existe una relación positiva muy fuerte entre la variable motivación laboral y la variable calidad de servicio.

**Palabras clave:** motivación en el trabajo, motivación laboral, calidad de servicio, calidad de atención.

## **Abstract**

The main purpose of this study was to analyze the relationship between work motivation and service quality in a company that sells personal protective equipment in Lima, 2023. A quantitative, correlational approach was used, whose design was non-experimental, cross-sectional and descriptive-correlational in scope. Forty-three participants were included in the sample, who met the inclusion parameters. Two Likert-type scales were used, the Multidimensional Work Motivation Scale (MWMS) and the SERVPERF questionnaire, which were sent to the participants by e-mail in Google document format together with a sociodemographic data sheet and informed consent. The results indicated that there is evidence of a relationship between the variables work motivation and service quality in the context of the study, with a Spearman's rho coefficient of 0.780 and a p-value of 0.000, which denotes that the correlation is direct and significant. Thus concluding that there is a very strong positive relationship between the work motivation variable and the service quality variable.

**Keywords:** work motivation, job motivation, quality of service, quality of care.