



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

“FACTORES ASOCIADOS A LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD
DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
INTERNATIONAL BUSINESS AQP – PERÚ S.A.C, LIMA - 2019”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

MAYLIN JUANITA SEDANO TORRES

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2019

RESUMEN

La situación problemática del estudio permitió formular el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre los factores asociados a la motivación laboral y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa de la empresa International Business AQP Perú S.A.C.?

El propósito de la investigación es determinar la relación entre los factores asociados a la motivación laboral y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa de la empresa International Business AQP Perú S.A.C.

La hipótesis fue existe relación significativa entre los factores asociados a la motivación laboral y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa de la empresa International Business AQP Perú S.A.C.

El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 16 colaboradores, con una muestra de 16 personas, los datos se obtuvieron mediante la técnica de muestreo censal.

Los instrumentos aplicados a la muestra presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.891 para el cuestionario de factores asociados a la motivación laboral y 0.866 para el cuestionario de calidad de servicio.

En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Pearson 0.949, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación altamente positiva entre los factores asociados a la motivación laboral y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa de la empresa International Business AQP Perú S.A.C.

Palabras clave: Motivación laboral, satisfacción laboral, clima laboral, calidad, servicio.

ABSTRACT

The problematic situation of the study allowed to formulate the research problem: What is the relationship between the factors associated with work motivation and the quality of service in the employees of the company of the International Business AQP Peru S.A.C.?

The purpose of the research is to determine the relationship between the factors associated with work motivation and the quality of service in the employees of the company of the International Business AQP Peru S.A.C.

The alternative hypothesis was that there is a significant relationship between the factors associated with work motivation and the quality of service in the employees of the company of the International Business AQP Peru S.A.C.

The type of research is non-experimental cross-sectional with a descriptive correlational design, the population consisted of 16 collaborators, with a sample of 16 people, the data was obtained through the census sampling technique.

The instruments applied to the sample have a high reliability using the Cronbach alpha statistic, 0.891 for the questionnaire of factors associated with work motivation and 0.866 for the quality of service questionnaire.

In the hypothesis test, a Pearson's R of 0.949 was obtained, with a p value of 0.000, so it is concluded that there is a highly positive correlation between the factors associated with work motivation and the quality of service in the employees of the company International Business AQP Peru SAC

Keywords: Work motivation, work satisfaction, work environment, quality, service.