



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN EN UNA CADENA PERUANA DE RESTAURANTES.
CASO: SEDE ATE (LIMA-PERÚ), 2023”**

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Clemencia Verenice Alzamora Lázaro (0000-0002-5293-0096)

Jennifer Patricia Ludeña Travi (0000-0001-7369-1656)

Asesor:

Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 5 de diciembre de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Miembro 1	OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 2	MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN UNA CADENA PERUANA DE RESTAURANTES. CASO: SEDE ATE (LIMA-PERÚ), 2023”

Presentado por el(la) bachiller.

CLEMENCIA VERENICE ALZAMORA LÁZARO
JENNIFER PATRICIA LUDEÑA TRAVI

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

HUGO JESÚS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime () por mayoría simple (x) calificar a:

Tesista:	CLEMENCIA VERENICE ALZAMORA LÁZARO		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	JENNIFER PATRICIA LUDEÑA TRAVI		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Presidente(a) del Jurado

HUGO JESÚS SALAS CANALES
Asesor(a)

OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1

MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 10 de diciembre del 2023

Señor,

Dr. Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: **Clemencia Verenice Alzamora Lázaro** y **Jennifer Patricia Ludeña Travi**, egresadas de la carrera de **Administración de Empresas** de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis **Hugo Jesús Salas Canales**, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: **“Impacto de la motivación laboral en la calidad de atención en una cadena peruana de restaurantes. caso: sede Ate (Lima-Perú), 2023”** sustentado para obtener el título de **Licenciadas en Administración de Empresas** es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

**Firma tesista
DNI: 77045764**

**Firma tesista
DNI:76461289**

**Firma del asesor de tesis
DNI: 46160527**

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Impacto de la motivación laboral en la calidad de atención en una cadena peruana de restaurantes. Caso: Sede Ate (Lima-Perú), 2023

Autores. Clemencia Verenice Alzamora Lazaro; Jennifer Patricia Ludeña Travi.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2272701616).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

v.2.0. Impacto de la motivación laboral

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	scielo.iics.una.py Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	1%
5	moam.info Fuente de Internet	<1%
6	theibfr.com Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

Dedicado a mis padres Floriano e Hilaria y mis hermanos Franklin, Jhoel y Jennifer; quienes han sido mi base fundamental de superación, por esforzarse día tras día para que no me haga falta nada; sobre todo por ser mi soporte en momentos que veía difícil el camino.

A mi abuela paterna, por ser mi motor y motivo para culminar esta etapa de mi vida.
Te amo mamita.

A mis tíos Hilda y Carlos, por el cariño y confianza que tienen ante mi persona y que siempre estuvieron dándome palabras de aliento para seguir con mis metas. Gracias por estar presente en los malos y buenos momentos.

Verenice Alzamora

A mi ángel Rafael, de quien recibí las lecciones de vida más importantes, sus enseñanzas me ayudan a enfrentar las adversidades y su ejemplo me estimula a seguir adelante. Padre mío, fuiste mi guía y mi luz que desde el cielo me ilumina.

A mi madre, María, por priorizar mis necesidades a las suyas, por su amor incondicional y por celebrarme cada logro con amor.

A mis hermanas menores Dulce y Rafaela, por ser el motor de impulso para mi carrera, quienes me brindaron su confianza, cariño y apoyo.

A mis padrinos Jairo y Yesenia, por velar por mi bienestar, por estar presentes cuando más los he necesitado y por su compromiso como parientes. Sin ustedes y sus consejos yo no habría llegado hasta donde estoy.

Jennifer Ludeña

Agradecimientos

A Dios, quien nos ha guiado y dado fortaleza para continuar en este proceso y obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestro asesor de tesis, el Mg. Hugo Jesús Salas Canales, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, inculcando en nosotras rigor académico para nuestra formación como investigadoras.

A la prestigiosa Universidad Científica del Sur, por permitirnos cumplir nuestro objetivo de culminar nuestra carrera de Administración de Empresas y de la que con gran orgullo y satisfacción formamos parte.

A todos aquellos que nos han brindado su apoyo e hicieron posible la realización de este trabajo de investigación.

Impacto de la motivación laboral en la calidad de atención en una cadena peruana de restaurantes. Caso: Sede Ate (Lima-Perú), 2023

Impact of work motivation on quality of care in a Peruvian restaurant chain. Case: Ate branch (Lima-Peru), 2023

Clemencia Verenice Alzamora-Lázaro¹

Jennifer Patricia Ludeña-Travi¹

Hugo Jesús Salas-Canales¹

¹ Grupo de Investigación Interdisciplinary Research in Business Sciences. Universidad Científica del Sur, Lima, Perú

Resumen

A lo largo del tiempo, las empresas han buscado mejorar los niveles de motivación de sus colaboradores debido a los efectos positivos que esto puede tener en la calidad de atención, lo que, a su vez, influye en la satisfacción del cliente. El objetivo principal de este estudio fue determinar cómo la motivación laboral afecta la calidad de atención en la sede Ate de una cadena peruana de restaurantes. Desde un punto de vista metodológico, el enfoque de investigación fue cuantitativo y se utilizó un diseño no experimental transeccional correlacional-causal; la muestra estuvo compuesta por 50 colaboradores de la sede Ate, a quienes se les administró un cuestionario tipo escala de Likert que constaba de 23 ítems. Debido a que los datos no siguieron una distribución normal, se empleó la regresión ordinal para verificar las hipótesis del estudio. Después de procesar y analizar la información, se pudo constatar que la motivación laboral tenía un impacto significativo en la calidad de atención ($p < 0.05$), ya que el coeficiente de Nagelkerke obtenido fue de 0.774; del mismo modo, se evidenció la existencia de un impacto significativo de la motivación laboral en la eficiencia laboral, empatía con el cliente y capacidad de respuesta del colaborador.

Palabras clave: motivación, atención, eficiencia, empatía, capacidad de respuesta, Perú.

Abstract

Throughout time, organizations have sought to enhance their employees' motivation levels due to the positive effects it can have on quality of care, thereby influencing customer satisfaction. The main objective of this study was to determine how work motivation affects quality of care at Ate branch of a Peruvian restaurant chain. Methodologically, the research followed a quantitative approach and used a non-experimental, cross-sectional correlational-causal design. The sample comprised 50 employees from the Ate branch, who were administered a Likert scale questionnaire consisting of 23 items. As the data did not follow a normal distribution, ordinal regression was used to test the study's hypotheses. After processing and analyzing the information, it was evident that work motivation significantly impacted quality of care ($p < 0.05$), as evidenced by a Nagelkerke coefficient of 0.774; likewise, the existence of a significant impact of work motivation on work efficiency, customer empathy, and employee responsiveness was evidenced.

Keywords: motivation, care, efficiency, empathy, responsiveness, Peru.

Introducción

En el contexto actual, brindar un servicio de excelencia se ha vuelto una preocupación relevante para las organizaciones, debido a que los clientes buscan más que la simple satisfacción con el producto, también valoran la experiencia que se les ofrece durante su visita. Por lo tanto, las vivencias emocionales y la percepción que se adquieren durante el proceso de atención, junto con el desempeño de los colaboradores en términos de empatía, capacidad de respuesta y eficiencia, influyen en la formación de una opinión sobre el servicio recibido. Resulta imprescindible destacar que el individuo que experimenta satisfacción manifiesta un notorio interés y compromiso con la empresa como un aspecto intrínseco vinculado a la motivación incentivada por el entorno laboral. En consecuencia, la evaluación de la calidad de la atención a los clientes se ve afectada por la influencia de la motivación, convirtiéndose en un factor crítico que debe ser analizado cuidadosamente.

A causa de ello, las empresas de carácter global priorizan la ejecución de tácticas que propicien la motivación de su capital humano, dado que la desazón que aqueja al colaborador podría desembocar en una merma de eficiencia de los procesos y un debilitamiento de la calidad de la atención prestada al cliente (Arboleda y Cardona, 2018). Asimismo, la calidad de atención en las empresas de América Latina es evaluada de acuerdo con la percepción de los clientes, como expresa Mariño (2020), la valoración de los clientes permite analizar la calidad de atención y desde ese punto se establecen estrategias de mejora. Además, indica que las empresas de servicios deben tener como