



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD
DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE MIGRACIONES, SEDE BREÑA – PERÚ, 2023”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Eduardo Flores Rodriguez (0000-0002-5853-7180)

Asesor:
Felix Jose Colina Ysea (0000-0002-6651-3509)

Lima – Perú
2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 30 de julio de 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	HUGO JESÚS SALAS CANALES
Miembro 1	OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 2	WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, SEDE BREÑA – PERÚ, 2023”

Presentado por el(la) bachiller.

EDUARDO FLORES RODRIGUEZ

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

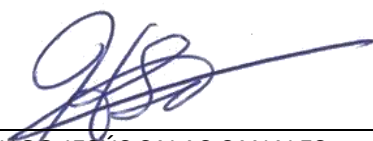
Asesorado(a) por:

FELIX JOSE COLINA YSEA

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 (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	EDUARDO FLORES RODRIGUEZ		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



HUGO JESÚS SALAS CANALES
Presidente(a) del Jurado



FELIX JOSE COLINA YSEA
Asesor(a)



OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1



WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA
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, 03 de agosto del 2024

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

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

De nuestra consideración,

Yo: EDUARDO FLORES RODRIGUEZ, estudiante/egresado de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis FELIX JOSÉ COLINA YSEA, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES SEDE BREÑA - PERÚ 2023, sustentado para obtener el título/grado de LICENCIADO 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 mi 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: 44255246


Firma del asesor de tesis
CE:003312384

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. Motivación laboral y su influencia en la calidad de atención a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, sede Breña – Perú, 2023

Autores. Eduardo Flores Rodriguez

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2432476839).

Resultado de la evaluación. 6%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

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

Motivación laboral y su influencia

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
5	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%

DEDICATORIA

A mi Hijo, Luis Eduardo Flores R. como principal motivación e inspiración.

Dedicado a mis padres quienes con todo el esfuerzo y sacrificio lucharon para que pueda cumplir mis sueños desde muy niño.

A mi familia Flores Rodriguez y Burgos Quiñonez quienes ponen su confianza en mí, en cada decisión que tomo y en todo aspecto de mi vida.

Al círculo más cercano e íntimo de amigos y socios, como mi soporte en toda adversidad presentada, por el apoyo, la motivación y escucha constante.

A mí, por la perseverancia y las ganas de salir adelante a pesar de las adversidades, de las cuales, sigo aprendiendo cada día.

A DIOS, por todo en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la Superintendencia Nacional de Migraciones,
por el apoyo brindado y las facilidades para el desarrollo de la investigación.

A la Universidad Científica del Sur,
como institución sólida en la enseñanza profesional y mis logros obtenidos.

A mi asesor Felix José Colina Ysea
Por la asesoría y apoyo constante durante toda la investigación.

Motivación laboral y su influencia en la calidad de atención a los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones, sede breña – Perú, 2023

work motivation and its influence on the quality of care for users of the national superintendency of migration, Breña headquarters – Peru, 2023

Eduardo Flores Rodriguez
Felix José Colina Ysea

Resumen

El presente artículo fue realizado con la finalidad de analizar el nivel de influencia entre la motivación laboral y la calidad de atención, variables que trascienden ante la percepción del trabajador, su importancia se manifiesta al mantener firme las expectativas del usuario y a lograr equipos de trabajo de alto rendimiento. Se plantea como objetivo general determinar cómo influye la motivación laboral en la calidad de atención a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones; se tuvo como enfoque cuantitativo de diseño no experimental, alcance y método explicativo, se estimó como muestra a 50 trabajadores de una población de 150 se usó la encuesta como técnica, de igual forma como instrumento utilizado el cuestionario; para el grado de fiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach obteniendo 0.861 nivel que se encuentra encontrándose en el promedio de confiabilidad. Como resultado principal por medio de la prueba de Shapiro Wilk se halló el nivel de significancia mayor a 0.05 entre las variables, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alternativa, utilizándose una prueba no paramétrica de regresión ordinal y el coeficiente de Nagelkerke. Los resultados de las hipótesis específicas mantienen una fuerte influencia significativa sobre la motivación laboral coincidiendo en el resultado de $<.000$ rechazando toda hipótesis nula al no ser independientes, con los resultados obtenidos se refleja la necesidad de atender los índices de productividad que involucran el desarrollo esperado en las actividades de los trabajadores y las necesidades básicas que posibiliten mejorar la calidad de atención.

Palabras clave: motivación laboral, satisfacción del trabajador, Calidad de atención, equipos de trabajo, expectativas del usuario.

Abstract

This article was carried out with the purpose of analyzing the level of influence between work motivation and quality of care, variables that transcend the perception of the worker, their importance is manifested by maintaining firm user expectations and achieving work teams of high performance. The general objective is to determine how work motivation influences the quality of service to users of the National Superintendence of Migration; The quantitative approach was taken with a non-experimental design, scope and explanatory method, the sample was estimated at 50 workers out of a population of 150, the survey was used a technique, and the questionnaire also used as instrument; for the degree of reliability, Cronbach's alpha coefficient was used, obtaining a level of 0.861, which is found to be in the average reliability. As the main result, through the Shapiro Wilk test, a level of significance greater than 0.05 was found between the variables, accepting the null hypothesis and rejecting the alternative hypothesis, using a non-parametric ordinal regression test and the Nagelkerke coefficient. The results of the specific hypotheses maintain a strong significant influence on work motivation, coinciding with the result of $<.000$, rejecting any null hypothesis as they are not independent. The results obtained reflect the need to address the productivity indices that involve development. expected in the activities of workers and the basic needs that make it possible to improve the quality of care.

Keywords: work motivation, worker satisfaction, Quality of care, work teams, user expectations.