



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**“MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL
RESTAURANTE EL TINKUY EN LA MERCED - CHANCHAMAYO”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Marleny Milagros Haquehua Gozme

ASESOR:

Mg. Willian Flores Zotelo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Creatividad e innovación en el desarrollo de nuevos productos turísticos
sostenibles

LIMA-PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

DEDICATORIA

A mis padres por todo el apoyo que me brindaron en esta etapa, su infinito amor y paciencia.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas y me brindó la oportunidad de formarme como profesional en Administración en turismo y hotelería.

A mis profesores, de quienes aprendí con gran fervor. A mis compañeros de aula, quienes han pasado a formar parte de mi vida.

Al profesor Willian Flores Sotelo por su amistad, constante apoyo y ser una persona que me orientó en la culminación de la tesis.

A mis grandes amigos, por brindarme su amistad, su apoyo, confianza y comprensión en cada momento de mi vida universitaria.

A Dios Todopoderoso por iluminar mis acciones y darme las fuerzas necesarias para cumplir con todas mis metas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Marleny Milagros Haqquehua Gozme con DNI N° 70104332, a efecto de complicar con las disposiciones vigentes consideras en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de Octubre de 2014



Marleny Milagros Haqquehua Gozme

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Motivación laboral y Calidad de servicio del restaurante el Tinkuy en La Merced - Chanchamayo", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado de Administración de Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la Motivación laboral (primera variable) y Calidad de servicio (segunda variable) con la que se atiende a los clientes del restaurante el Tinkuy en La Merced - Chanchamayo. Recordemos que si maneja adecuadamente la necesidad de logro, necesidad de poder, necesidad de afiliación entonces podrán obtener una buena motivación. Asimismo debemos tener en cuenta que para tener una buena calidad de servicio, debemos tener en cuenta elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, ya que estos son elementos básicos de calidad de servicio es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre las variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En capítulo VI las Recomendaciones Y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
Introducción	14
Antecedentes	15
Fundamentación científica de la variable 1:	17
Fundamentación científica de la variable 2:	24
Justificación	29
1.1. Problema	32
1.2. Hipótesis	32
1.3. Objetivos	33
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	35
2.3. Metodología	37
2.4. Tipo de estudio	37
2.5. Diseño	38
2.6. Población, muestra y muestreo	38
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8. Método de análisis de datos	40
2.9. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	57

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

59

ANEXOS

62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de la variable Motivación laboral y Calidad de servicio	44
Tabla 2. Resultados de la dimensión Necesidades de logro	45
Tabla 3. Resultados de la dimensión Necesidades de poder	46
Tabla 4. Resultados de la dimensión Necesidades de afiliación	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Tabla 1. Resultados de la variable Motivación laboral y Calidad de servicio	44
Tabla 2. Resultados de la dimensión Necesidades de logro	45
Tabla 3. Resultados de la dimensión Necesidades de poder	46
Tabla 4. Resultados de la dimensión Necesidades de afiliación	47

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “Motivación laboral y Calidad de servicio del restaurante el Tinkuy en La Merced - Chanchamayo”; ha dado respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre motivación laboral y calidad de servicio en el restaurante el Tinkuy en La Merced - Chanchamayo? El objetivo general ha sido: Determinar si existe relación entre motivación laboral y calidad de servicio en el restaurante el Tinkuy en La Merced - Chanchamayo.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica pura o fundamental que se ubica en el nivel explicativo. El diseño de la investigación es correlacional. La muestra estuvo representada por los clientes del restaurante El Tinkuy en La Merced Chanchamayo, haciendo un total de 186 personas. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el fichaje, el análisis documental, la observación directa y el empleo de un pre test y post test para recoger información sobre las variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos sometido a la prueba estadística del Chi - cuadrado, se aprecia que existe relación entre motivación laboral y calidad de servicio, teniendo una resultante de 0.05 y valor $p= 0.000$; lo cual indica que la correlación es alta. Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que: Existe relación entre motivación laboral y calidad de servicio en el restaurante el Tinkuy en La Merced – Chanchamayo.

Palabras clave: Motivación laboral, Calidad de servicio.

ABSTRACT

The research, which is entitled "Work motivation and quality of service Tinkuy restaurant in Merced - Chandigarh"; has responded to the problem: What is the relationship between work motivation and service quality in the restaurant Tinkuy in Merced - Chandigarh? The overall objective was: To determine the correlation between work motivation and service quality in the restaurant Tinkuy in Merced - Chandigarh.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to quantitative approach. It is a pure or fundamental basic research that is at the explanatory level. The research design is correlational. The sample was represented by restaurant patrons Tinkuy in Merced Chandigarh, making a total of 186 people. The research techniques used were: the signing, document analysis, direct observation and the use of a pre test and post test to collect information about the variables.

Among the most important results subjected to statistical test Chi - square, shows that there is a relationship between work motivation and quality of service, with a resultant value of 0.05 and $p = 0.000$; This indicates that the correlation is high. Then, the statistical evidence presented to the decision to reject the null hypothesis is taken, and the research hypothesis is accepted. Therefore it is concluded that: There is relationship between work motivation and service quality in the restaurant Tinkuy in Merced - Chandigarh.

Key words: Job Motivation, Quality of Service.