

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

**IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN DEL COLABORADOR EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE TRAWA SUSHI
LOUNGE, DISTRITO DE CHICLAYO, 2023**

PRESENTADA POR
CARMEN SARAI QUIROZ CAMPOS

ASESOR
ZULEMA YNÉS HASSINGER GONZALES

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y
HOTELERÍA

CHICLAYO – PERÚ

2024



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

NOMBRE DEL TRABAJO

Reporte-IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN DEL COLABORADOR

AUTOR

CARMEN SARAI QUIROZ CAMPOS

RECUENTO DE PALABRAS

17530 Words

RECUENTO DE CARACTERES

99984 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

126 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.9MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 27, 2024 1:33 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 27, 2024 1:35 PM GMT-5**● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente

De acuerdo al informe emitido por el docente Alvaro W. Vásquez Vásquez, se han excluyen las fuentes depositadas de los estudiantes;Dara Vargas Martín y Jimmy Espinoza Fernandez, en el presente reporte de similitud.

RESUMEN

El estudio a desarrollar titulado “Importancia de la motivación del colaborador en la calidad del servicio del restaurante Trawa Sushi Lounge, distrito de Chiclayo, 2023” tiene como propósito indagar la manera en cómo la motivación en el entorno de trabajo influye en la calidad del establecimiento en mención. La metodología es transversal – no experimental, de alcance descriptivo, ya que, se recolectaron datos en un solo momento, a la vez, es aplicada y tiene un enfoque cuantitativo, puesto que, pretende otorgar una solución a los conflictos concretos que se produzcan en la investigación. La muestra determinada fue 218 clientes y 6 colaboradores del restaurante en mención. Se empleó la encuesta para evaluar en qué condiciones se encontraba la calidad y la motivación en el campo de estudio, reconocida como una técnica especializada para recolectar datos, cuyo instrumento es el cuestionario, y para llevar a cabo el tratamiento y evaluación de datos se empleó el sistema conocido en el área estadística como SPSS. Llegados a este punto, se evidenció que la motivación propia de los colaboradores, así mismo la que reciben originariamente de la compañía, impacta considerablemente en el tipo de calidad que se desea alcanzar en el restaurante. Dicho de ese modo, depende mucho del grado de motivación, energía, empeño y eficiencia con la que los colaboradores se desenvuelven en cada actividad en el lapso de su horario laboral, por tanto, de ello dependerá si se consigue cumplir y atinar con las expectativas de calidad y satisfacción que tienen los comensales.

Palabras clave: Expectativas, calidad del servicio, restaurante, motivación laboral, capacidad, satisfacción del cliente

ABSTRACT

The study to be developed entitled "Importance of employee motivation in the quality of service at Trawa Sushi Lounge restaurant, district of Chiclayo, 2023" is to investigate how employee motivation influences the quality of the establishment in question. The methodology is transversal - non-experimental, descriptive in scope, since data were collected at a single moment, at the same moment, it is applied and has a quantitative approach, since it aims to give a solution to the specific conflicts that occur in the research. The sample determined was 218 customers and 6 employees of the restaurant in question. The survey was used to evaluate the conditions of quality and motivation in the field of study, recognized as a specialized technique to collect data, whose instrument is the questionnaire, and to carry through the treatment and evaluation of data, the system known in the statistical area as SPSS was used. At this point, it became evident that the employees' own motivation, as well as the motivation they receive from the company, has a considerable impact on the type of quality desired in the restaurant. In other words, much depends on the degree of motivation, energy, commitment and efficiency with which the employees perform each activity during their working hours; therefore, it will depend on this whether the quality and satisfaction expectations of the diners can be met and achieved.

Key words: Expectations, service quality, restaurant, work motivation, capacity, customer satisfaction.