

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

“MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL RESTAURANTE EDO SUSHI BAR, MAGDALENA AÑO 2021.”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autora:

Ann Shirley Sanchez Espinoza

Asesor:

Mg. Jorge Luis Ramos Arata

<https://orcid.org/0000-0001-9768-7985>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Mónica Zegarra Alva	18123925
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Guillermo Torres Machuca	18183193
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Gaby Felipe Bravo	03877830
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre y a mi padre pues sin ellos no lo había logrado, a mis hermanas Jazmin y Marjorie por apoyarme y motivarme en este largo camino, a mi familia entera por siempre aconsejarme y guiarme, gracias por la paciencia, los quiero con todo mi ser.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por todas las bendiciones impuestas en mi vida, a mis padres Jorge y Stella por ayudarme y motivarme en todo este tiempo, a mis abuelitos Isabel y Enrique que en paz descansen, a mi familia y amigos por su apoyo incondicional en todo momento.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	30
1.3. Objetivos	32
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS	43
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	63
REFERENCIAS	70
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estoy de acuerdo con la remuneración de mi trabajo.....	pag42.
Tabla 2 Estoy de acuerdo con mi horario laboral.....	pag42.
Tabla 3 El servicio de alimentación del personal es de tu agrado	pag43.
Tabla 4 Cuentas con un área de descanso.....	pag43.
Tabla 5 Percibes a tu trabajo estable.....	pag43.
Tabla 6 Cuento con un seguro de salud en mi trabajo.....	pag44.
Tabla 7 Cuenta la empresa con un correcto material de primeros auxilio.....	pag44.
Tabla 8 Cuento con un buen ambiente laboral	pag44.
Tabla 9 Tengo un trato cordial de mis jefes	pag44.
Tabla 10 Recibo agradecimientos por mi esfuerzo y dedicación por mis jefes...	pag45.
Tabla 11 Mi trabajo me da oportunidad de hacer línea de carrera	pag45.
Tabla 12 Mi jefe incentiva, considera y responde de forma sincera a nuestras sugerencias e ideas.....	pag.45.
Tabla 13Me considero una parte importante de la empresa	pag46.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	pag46.
Figura 2.....	pag46.
Figura 3.....	pag47.
Figura 4.....	pag47.
Figura 5.....	pag48.
Figura 6.....	pag49.
Figura 7.....	pag49
Figura 8.....	pag50.
Figura 9.....	pag50.
Figura 10.....	pag51.
Figura 11.....	pag51.
Figura 12.....	pag52.
Figura 13.....	pag53.

RESUMEN

En la presente investigación se podrá analizar la motivación laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo sushi bar del distrito de Magdalena del año 2021, teniendo en cuenta las dimensiones de Maslow e Ishikahua, el tipo de trabajo es básico descriptivo- correlacional , y el diseño de investigación no experimental transversal, el muestreo es censal , ya que los 32 trabajadores de Edo sushi bar serán encuestados mediante un cuestionario de 23 preguntas tipo escala Likert, se procesará la información de SPSS versión 26 para validar la información y así conseguir óptimos resultados.

PALABRAS CLAVES: Motivación laboral, cliente interno, satisfacción

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Desde tiempos inmemorables se ha podido observar cómo los colaboradores son una pieza clave de todo éxito empresarial, sin embargo al paso que aumentan los años también se generan nuevas tendencias de trabajo causando así diferentes problemas en las organizaciones, las personas no sólo buscan obtener un empleo con buen sueldo sino también desean estabilidad, oportunidades de carrera, buen ambiente laboral, seguridad y flexibilidad de horarios.

Es por ello que la motivación laboral es de suma importancia en las empresas porque sin ello habría menor productividad, ausencia de compromiso en el trabajo, mal ambiente laboral y por ende rotación laboral. Según el informe de workforce of 2020 de Oxford economics, sólo el 13% de los empleados se sienten comprometidos con su trabajo y Según Sudaca (2022) nuestro país cuenta con uno de los índices de rotación más altos con un número del 20.7% siendo la media el 10.9%, esto quiere decir que a medida que pasa el tiempo los trabajadores van en busca de mejores opciones laborales.

El impacto de la desmotivación laboral influye en distintos niveles a la empresa cómo también pérdidas de clientes, según Global research marketing por encargo de JL consultores (2018) Todo el proceso de atención al cliente es parte vital para que el consumidor vuelva a realizar una compra o emplear un servicio. De lo contrario, se pierde para siempre. Pero para llegar a satisfacer el cliente externo se debe conseguir primero la satisfacción del cliente interno (los trabajadores), la satisfacción de este se reflejará ante el externo y contribuirá a la lealtad del mismo.

El cliente interno es uno de los principales agentes para generar valor al consumidor final, es el representante de la empresa generando una marca en el mercado.

Según Miranda Hoyes, D (2016) Se puede tener todo el capital económico y financiero deseado, la mejor infraestructura, planificación, iniciativa y motivación para el desarrollo del mejor negocio, pero nunca será exitoso si no se cuenta con el capital humano idóneo para dicho cometido. Los empleados satisfechos generan clientes satisfechos y los clientes felices generan mayor fidelidad a la marca, ventas y beneficios.

Es por ello que las empresas deben contar con colaboradores comprometidos, felices y apasionados con su trabajo, si cuidas a tus empleados, ellos cuidarán a tus clientes, los clientes felices nos conllevan al éxito.

A partir de lo expuesto gracias a esta investigación se podrá identificar ciertos escenarios que requieran ser renovados en el restaurante Edo sushi bar con la finalidad de implementar un plan de mejora que incluya capacitaciones, nuevas formas de reconocimientos e incentivos, mayor enfoque en crear un clima laboral armonioso. Este estudio podrá ser tomado cómo referencia para próximas investigaciones y de esa manera mitigar eventualidades que coloquen en riesgo la imagen, funcionamiento y continuidad de la organización.

Es importante mencionar que nos encontramos expuestos a un nivel alto de competencia y el restaurante debe encontrarse a la vanguardia para afrontar nuevos retos.

Antecedentes: Motivación laboral

Díaz, J., Díaz, M., & Morales, S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología,

Se contó con la participación de 385 participantes , para el estudio se utilizó la investigación correlacional, es indispensable informar que para dicho estudio se realizó por medio del análisis de varianza.

El presente estudio tuvo como fin conocer si existen diferencias significativas entre 385 trabajadores que al momento del estudio estuvieran laborando para empresas bogotanas, de acuerdo con las variables de: sexo, edad y tipo de contrato con las variables que tiene la encuesta Motivación Laboral (ML) en la variable motivación intrínseca, divididos en 4 sub-variables: poder, logro, afiliación- intimidad y progreso- crecimiento, y la variable auto-competencia, distribuidos en dos sub-variables: persistencia y situacional. Se pudo evidenciar que entre los 38 análisis que se realizaron a cada una de las variables, se encontraron 5 diferencias significativas.

Se puede afirmar que los trabajadores que están laborando en empresas formales de la ciudad de Bogotá D.C no tienen en la gran mayoría una subvariable motivacional predominante, pues solo se observaron diferencias significativas en sexo específicamente en afiliación- intimidad, edad, en lo que respecta a poder y logro, tipo de contrato en afiliación- intimidad y por último en el contrato de término definido: igual o superior a un año en la autocompetencia.

Bohórquez, Emanuel, Pérez, Maritza, Caiche, William, & Benavides Rodríguez, Arturo. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Revista Universidad y Sociedad, Para el desarrollo de este proyecto se consideró como población para la entrevista a 31 personas conformadas por el alcalde, directivos y jefes departamentales. Mientras que para la encuesta se contó con una población de 435 personas compuestas por jefes departamentales, personal administrativo y obreros, para la cual se aplicó la respectiva fórmula estadística para determinar la muestra, considerando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, obteniendo una muestra de 157 personas que aportarán con su opinión acerca del grado de motivación y desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Salinas.

El principal instrumento de investigación fueron las encuestas, la cual fue aplicada a 157 personas; se compone de 17 preguntas cerradas, estructurada en tres partes: la primera con los datos sociodemográficos, una segunda sección con preguntas relacionadas con la motivación y una tercera sección con preguntas orientadas al desempeño laboral, estas dos últimas secciones con opciones de escala de Likert.

El presente trabajo tiene como objetivo principal el analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas; en cuanto a la metodología es un estudio probabilístico que utilizó un enfoque mixto y con un alcance de investigación descriptiva, la misma que permitió recopilar información y obtener como principales resultados el tener un 25% de trabajadores insatisfechos en lo que respecta a las necesidades fisiológicas, así como un 35% insatisfechos en lo que respecta a la necesidad de poder y un 35% insatisfechos con la equidad organizacional; y finalmente establecer recomendaciones de motivación que permitan mejorar el desempeño laboral, logrando así el desarrollo personal y organizacional.

La presente investigación va de la mano con mi trabajo, ya que concluye que la motivación laboral es fundamental para el desempeño del trabajador, La presente investigación ha analizado la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salina permitió determinar que existe un 25% de los trabajadores que mencionan estar ni satisfecho ni insatisfechos en relación al poder cubrir sus necesidades fisiológicas a través del trabajo desempeñado en el GAD Municipal del cantón Salinas.

También, existe un 35% de trabajadores que sienten la necesidad de poder, es decir, poder guiar a otras personas y un 35% de trabajadores que quisieran tener una equidad en la asignación de recursos y recompensas en comparación con otros compañeros de trabajo.

Por otra parte, el 100% de los trabajadores indican que sus competencias y conocimientos logran a contribuir de manera suficiente a mucha para el desarrollo de las actividades encomendadas; y el 100% de trabajadores mencionan ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias.

Peña Estrada C. (2015) la motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales.

Los recursos humanos determinan la eficacia y eficiencia de las organizaciones empresariales actuales. Sólo mediante la correcta gestión del capital humano es posible la efectividad de los recursos existentes. Para poder llevar a cabo esta gestión es necesario poseer la clave de la motivación laboral. Mediante un enfoque cualitativo se realiza un estudio de las teorías planteadas, estrategias empresariales, herramientas motivadoras, causas, políticas de estímulo vigentes y las futuras tendencias en relación a la motivación laboral.

Entrevista personal en profundidad con la Directora General de Capital Humano de ABANCA, María Camino Agra, para obtener información real y objetiva en el estudio de caso, y tratar de transmitir una imagen fiel del funcionamiento interno de la institución.

El objetivo principal de este trabajo es describir el pasado, el presente y el futuro de la motivación laboral mediante una extensa revisión bibliográfica. Otro de los objetivos de este trabajo de investigación es describir la importancia de la correcta gestión de la motivación laboral en las organizaciones actuales, sus estrategias más eficientes y las futuras tendencias. Mediante un estudio de caso real de la institución financiera ABANCA, se consigue analizar en la práctica todos los conceptos técnicos mencionados.

Los factores motivadores han variado. La meta para las empresas no debe ser plantearse la retribución económica como factor motivador único, sino como un conjunto de factores que permitan el desarrollo pleno de los trabajadores. Factores como la formación continua, un clima laboral agradable, el reconocimiento, la autonomía, la recreación laboral o el trato de calidad, entre otros, influyen positivamente potenciando la motivación de los empleados.

Guia Antezana, A. (2017) Motivación laboral y calidad de atención de los trabajadores del área de recepción en el hotel Los Libertadores.

El objetivo general de la investigación es conocer la relación que existe entre la motivación laboral y calidad de atención de los trabajadores del área de recepción en el Hotel Los Libertadores - San Isidro – Lima. Como método se aplicó la técnica de encuestas, donde se buscó establecer si alguna de las necesidades crea mayor problema. La investigación utilizó como base la Teoría de Necesidades de David McClelland. La población estuvo conformada por 95 trabajadores del Hotel Los Libertadores-San Isidro-Lima, siendo la muestra por censo, ya que la muestra es definida por 95 trabajadores.

El resultado obtenido fue que el 54% de los encuestados señaló que su motivación se encontraba en un nivel alto de motivación laboral y en la calidad de atención en un 56% de igual forma en un nivel alto. Concluyendo que si la motivación y la calidad de atención se encontraban en un nivel alto y las necesidades que caracterizaban a la motivación eran las necesidades de poder, el cual tienen un nivel mayor de significancia.

Antecedentes de satisfacción del cliente interno:

De León, Peña, Hernández (2017) La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras

Se diseñaron y aplicaron encuestas a expertos y clientes internos. Las dimensiones identificadas fueron trabajo en grupo, estimulación laboral, contenido de la tarea y condición de bienestar. El objeto de estudio seleccionado en este artículo son las PYMES hoteleras de la ciudad de Barranquilla, la que por su ubicación se caracteriza por el turismo de negocios, el cual es entendido como viajes emprendidos para realizar en otro lugar diferente al de su residencia, gestiones o labores propias de la empresa

El estudio es de tipo exploratorio descriptivo donde se desea determinar las dimensiones y atributos que identifican la satisfacción del cliente interno en pymes hoteleras relacionadas con el turismo de negocio en la ciudad de Barranquilla, Colombia; mediante la revisión de la literatura correspondiente y métodos estadísticos multivariados a través de una etapa cualitativa de los atributos que influyen en la satisfacción del cliente y una cuantitativa de confirmación de la existencia de dimensiones mediante el uso de la estadística multivariada.

Para conocer las dimensiones y atributos que caracterizan la satisfacción laboral del cliente interno se aplicó un cuestionario a un grupo de trabajadores de los hoteles Pyme de la ciudad, siendo una muestra significativa para la aplicación del instrumento de medida, usando muestreo aleatorio estratificado, donde con la aplicación del paquete estadístico SPSS versión 22-2014 se seleccionaron aquellos atributos que superan el 80%, en lo anterior las matrices de datos se procesaron mediante un análisis de componentes principales.

La valoración de la importancia de estos atributos se realizó a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores o clientes internos. Además, se realizaron las respectivas pruebas de adecuación muestral de los datos disponibles, así como las pruebas para determinar fiabilidad y validez de la encuesta para el caso de estudio.

Janampa.S, Canchari. E (2016) Satisfacción del cliente interno y calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito santa maría magdalena en la ciudad de Ayacucho

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la satisfacción del cliente interno y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena en la ciudad de Ayacucho. La población analizada fue 120 trabajadores entre los meses de mayo y junio de 2016.

Para la recolección de datos utilizamos el método de encuesta, a través de un cuestionario de 24 ítems aplicados a los clientes internos y 12 ítems aplicados a los socios, usuario (clientes externos) respecto a las dimensiones e indicadores de las variables en estudio. Para la tabulación empleamos la estadística inferencial, para la contrastación de hipótesis utilizamos el Chi cuadrado. La metodología empleada correspondió a deductivo, análisis. El tipo de investigación es aplicada, nivel descriptivo, explicativo y correlacional. Diseño no experimental Prospectivo, transversal y bivariantes. Resultado de la

contrastación de hipótesis con un nivel de significancia de 0.05 se determinó y afirmó la relación significativa entre la satisfacción del cliente interno y calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena.

Falcón-Acosta, Odalys, Petersson-Roldán, Maritza, Benavides-García, Sonia, & Sánchez-Falcón, Rocío. (2012). Medición de la calidad del cliente interno en una instalación hotelera.

Tiene como objetivo la construcción de un índice global para medir la calidad del cliente interno. Se utilizaron diferentes técnicas para el proceso de información, cómo son las pertenecientes a las ramas de: Estadística Descriptiva, Estadística Inferencial, Estadística Multivariante, Técnicas Multicriterios y de trabajo con expertos. El trabajo tiene importancia didáctica al resaltar el papel del trabajador de los servicios turísticos cómo elemento fundamental, dadas nuestras condiciones económicas, para lograr la calidad de los servicios ofertados y en la formación de una imagen que favorezca la competencia en el mercado internacional. El trabajo propone un procedimiento para calcular un índice que mida la calidad del cliente interno en cualquier instalación turística.

Bases Teóricas:

Motivación laboral

Según Chiavenato (2009). La motivación es el concepto más vinculado con la perspectiva microscópica del comportamiento organizacional. A pesar de la enorme importancia de la motivación, resulta difícil definirla con pocas palabras y no existe consenso al respecto, lo que hace aún más difícil de aplicar sus conceptos en el quehacer diario de las organizaciones.

Por lo general se utilizan términos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos.

La palabra motivación proviene del latín “moveré”, que significa mover. Algunos autores se concentran en ciertos factores que estimulan y dirigen las acciones de las

personas. Otros señalan metas a alcanzar. Otros más afirman que la motivación es la manera de incitar un comportamiento, imbuirle energía, mantenerlo y dirigirlo, así como el tipo de reacción subjetiva que se presenta cuando todo ello ocurre.

En realidad, cada autor privilegia algunos aspectos para fundamentar sus ideas.

Las conclusiones iniciales sobre la motivación se pueden resumir así: Varias teorías tratan de interpretar y resaltar de manera diferente ciertos aspectos de la motivación. El concepto de motivación está íntimamente relacionado con el comportamiento y el desempeño de las personas. La motivación de los individuos involucra metas y objetivos. Las diferencias fisiológicas, psicológicas y ambientales entre las personas son factores importantes para explicar la motivación.

La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano (p. 236).

Para Luthans (2002, p.249), "La motivación es un proceso que comienza con una deficiencia fisiológica o psicológica, o con una necesidad que activa un comportamiento o un impulso orientado hacia un objetivo o incentivo. La clave para comprender el proceso de motivación reside en el significado y en la relación entre necesidades, impulsos e incentivos".

Para Soto (2002, p.118), "La motivación es la presión interna surgida de una necesidad, también interna, que excita (vía electroquímica) las estructuras nerviosas, origina un estado de energía que impulsa al organismo a la actividad, e inicia, guía y mantiene la conducta hasta alcanzar una meta (objetivo o incentivo) o bloquear una respuesta".

La motivación son los estímulos o impulsos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación, a la vez que busca satisfacer sus necesidades.

Dimensiones de motivación laboral:

Las necesidades fisiológicas

“Son las de alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo”. Chiavenato (2009, p.241).

Las necesidades de seguridad

“Son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo”. Chiavenato (2009, p.241).

Las necesidades sociales

“Son las de amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto”. Chiavenato (2009, p.241).

Las necesidades de estima

“Son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo”. Chiavenato (2009, p.241).

Las necesidades de autorrealización

“Son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida”. Chiavenato (2009, p.241).

Teorías de la Motivación Laboral

A continuación mencionaremos las teorías de motivación en las cuales se sustenta nuestro trabajo:

1. Pirámide de necesidades de Maslow

La teoría de la motivación de Maslow está basada en la llamada pirámide de las necesidades, es decir, las necesidades se pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano.

Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

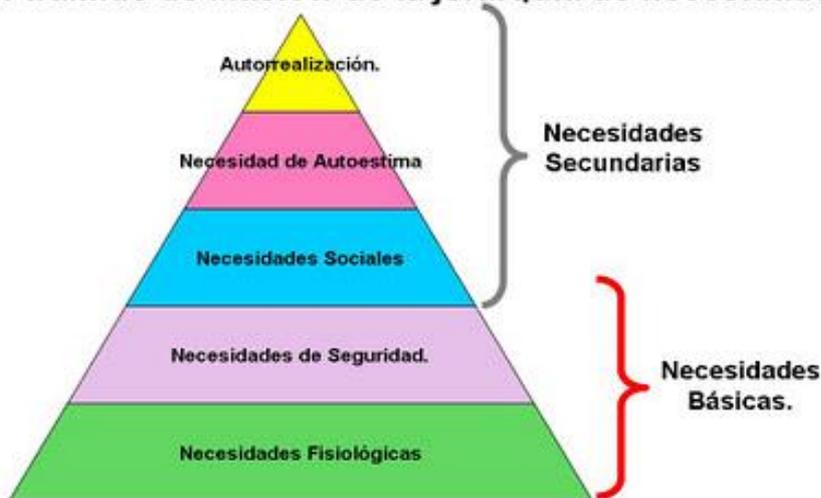
1. Las necesidades fisiológicas, son las de alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
2. Las necesidades de seguridad, son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.
3. Las necesidades sociales, son las de amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
4. Las necesidades de estima, son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.

- Las necesidades de autorrealización, son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

En resumen, existen dos clases de necesidades, las de orden inferior o primarias, como las fisiológicas y las de seguridad, las cuales son satisfechas de forma externa (por medio de la remuneración, la permanencia en el empleo y las condiciones de trabajo) y las de orden superior o secundarias, como las necesidades sociales, de estima y de realización personal, que el individuo satisface en su interior.

Figura 1

Pirámide de Maslow de la jerarquía de necesidades.



<http://icimerchandising.blogspot.com.es/2011/11/quien-es-maslow-y-en-que-consiste-su.html>

La teoría de Maslow se basa en los siguientes argumentos:

Las necesidades que no han sido satisfechas influyen en el comportamiento y lo dirigen hacia metas u objetivos individuales. Una necesidad satisfecha no motiva el comportamiento.

Cada persona nace con cierto bagaje de necesidades fisiológicas, las cuales son innatas o hereditarias. Al principio, su comportamiento estará exclusivamente dirigido, a la satisfacción cíclica de esas necesidades, como el hambre, la sed, el sueño, la actividad, el sexo, etcétera.

A partir de cierta edad, cada persona emprende un largo camino de aprendizaje de nuevas pautas de necesidades. Surgen las necesidades de seguridad, que implican protegerse del peligro, las amenazas y las carencias. Las necesidades fisiológicas y las de seguridad son necesidades básicas para la conservación y supervivencia del individuo.

A medida que la persona va controlando sus necesidades primarias por medio del aprendizaje, surgen gradualmente las necesidades secundarias.

El comportamiento del individuo está sujeto a la influencia de un gran número de necesidades concomitantes que se incorpora a la jerarquía.

No obstante, mientras una necesidad de orden inferior no esté satisfecha, se volverá imperativa y dominará el comportamiento hasta quedar parcial o totalmente satisfecha. Las privaciones harán que un individuo use sus energías para satisfacer sus necesidades básicas antes que ocuparse de las necesidades de orden más elevado

Las necesidades básicas (hambre, sed, sueño) se rigen por un proceso de motivación más rápido, mientras que las más elevadas requieren de un ciclo mucho más largo.

La teoría de Maslow parte de la premisa de que las personas tienen la necesidad de crecer y desarrollarse, pero este supuesto no es válido para todos los individuos.

Teorías ERC

Para Alderfer (1969) citado por Chiavenato (2009, p.243) trabajo con la pirámide de Maslow, pero la ajustó por medio de la investigación empírica y la resumió en necesidades de existencia, de relaciones y de crecimiento, de ahí el nombre de teoría ERC.

Las necesidades de existencia, se refieren al bienestar físico: la existencia, la preservación y la supervivencia. Incluyen las necesidades fisiológicas y las de seguridad de Maslow.

Las necesidades de relaciones, se refieren al deseo de interacción con otras personas, es decir, a las relaciones sociales. Incluyen las categorías sociales y los componentes externos de las necesidades de estima de Maslow.

Las necesidades de crecimiento, se refieren al desarrollo del potencial humano y al deseo de crecimiento personal. Incluyen los componentes intrínsecos de la necesidad de estima de Maslow, así como la necesidad de autorrealización.

Existen algunas diferencias entre los planteamientos de Maslow y Alderfer:

Alderfer reemplazó las cinco necesidades básicas de Maslow por tres.

Más de una necesidad puede estar activa al mismo tiempo. Una persona puede buscar crecimiento, preservar su existencia y relacionarse, en cualquier orden, y todas esas necesidades pueden actuar en forma simultánea.

Si una necesidad de orden más alto es reprimida, el deseo de satisfacer otra de orden más bajo aumentará.

A diferencia de la pirámide de necesidades de Maslow, que muestra etapas consecutivas, la teoría ERC no se basa en una jerarquía rígida en la cual el individuo deba satisfacer una necesidad básica de orden inferior antes de concentrarse en una de orden superior.

Según la teoría ERC, cuando una necesidad de orden más alto no ha sido satisfecha, aumenta el deseo de satisfacer una de orden inferior. Si la persona no ha satisfecho su necesidad de relaciones, puede tratar de ganar más dinero o mejorar su ambiente de trabajo. Esto se relaciona con la relación frustración-regresión, es decir, la frustración puede provocar una regresión a niveles más bajos y estimular una necesidad de orden inferior. Muchas personas comen en exceso cuando se sienten ansiosas o frustradas en cuanto a sus necesidades de orden más elevado.

Teorías de las necesidades adquiridas de McClelland

Esta teoría también se concentra en el contenido. Sostiene que la dinámica del comportamiento humano parte de tres motivos o necesidades básicas:

La necesidad de realización, es la necesidad del éxito competitivo, búsqueda de la excelencia, lucha por el éxito y realización en relación con determinadas normas. Algunas personas tienen una inclinación natural por el éxito y buscan la realización personal, más que la recompensa por el éxito en sí. Los grandes triunfadores se diferencian por su deseo de hacer mejor las cosas. Buscan situaciones en las que puedan asumir la responsabilidad de encontrar soluciones para sus problemas. Sin embargo, no son jugadores ni les gusta ganar por suerte. Evitan las tareas que son demasiado fáciles o difíciles.

La necesidad de poder, es el impulso que lleva a controlar a otras personas o influir en ellas, a conseguir que adquieran un comportamiento que no tendrían de forma natural. Es el deseo de producir un efecto, de estar al mando. Las personas que tienen esta necesidad prefieren situaciones competitivas y de estatus y suelen preocuparse más por el prestigio y la influencia que por el desempeño eficaz.

La necesidad de afiliación, es la inclinación hacia las relaciones interpersonales cercanas y amigables, el deseo de ser amado y aceptado por los demás. Las personas que tienen esta necesidad buscan la amistad, prefieren situaciones de cooperación en lugar de aquellas de competencia y desean relaciones que impliquen comprensión recíproca.

Estas tres necesidades son aprendidas y adquiridas a lo largo de la vida como resultado de las experiencias de cada persona. Como las necesidades son aprendidas, el comportamiento que es recompensado tiende a repetirse con más frecuencia. Como resultado de ese proceso de aprendizaje, las personas desarrollan pautas únicas de necesidades que afectan su comportamiento y desempeño.

Variable Dependiente:

Satisfacción del Cliente Interno:

La satisfacción del cliente se entiende como: "El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Kotler, 2003).

Para (Noda Hernández, 2004) el cliente interno es aquel que se ve afectado por lo que hace o deja de hacer otro miembro o área de la organización. Así mismo esta autora trae a colación lo dicho por (Farjat, 2002) quien considera que la condición de cliente interno es absolutamente independiente del nivel jerárquico y de la función que se desempeñe dentro de la organización, desde el gerente hasta el más simple empleado, pasando por todas las interfaces o niveles.

El cliente interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, la que se puede concebir como una red interna de proveedores y clientes. (Talavera Pleguezuelos, 1999)

La satisfacción del cliente interno se proyecta en la calidad percibida en el exterior, de allí la importancia de identificar las dimensiones y atributos que caracterizan su satisfacción

como trabajador en una entidad de servicio turística, y su incidencia en la calidad en el servicio prestado.

Diagrama de Ishikawa- causa y efecto

Creador

Kaoru Ishikawa nació en 1915, en Tokio, Japón. Estudió Ingeniería Química en la Universidad de Tokio en 1939, comenzó su carrera en calidad en la empresa de combustibles líquidos Nissan y luego en 1978 se convirtió presidente del Instituto de Tecnología Musashi. La empresa y multinacional Toyota fue la primera en aplicar este método para mejorar la calidad dentro de su proceso de fabricación y ensamblaje de vehículos.

Definición según autor

Según Silva et al. (2018) el diagrama de causa-efecto, también llamado diagrama de Ishikawa o de espina de pescado, es una herramienta simple muy utilizada en calidad. Kaoru Ishikawa fue quien creó el diagrama en 1943 y lo utilizó en entornos industriales para verificar la dispersión en la calidad de productos y procesos. Es una herramienta que permite analizar e identificar las posibles causas de variación en el proceso o la ocurrencia de un fenómeno, y las causas interactúan entre sí. También se usa ampliamente para analizar problemas organizacionales (Ishikawa, 1993).

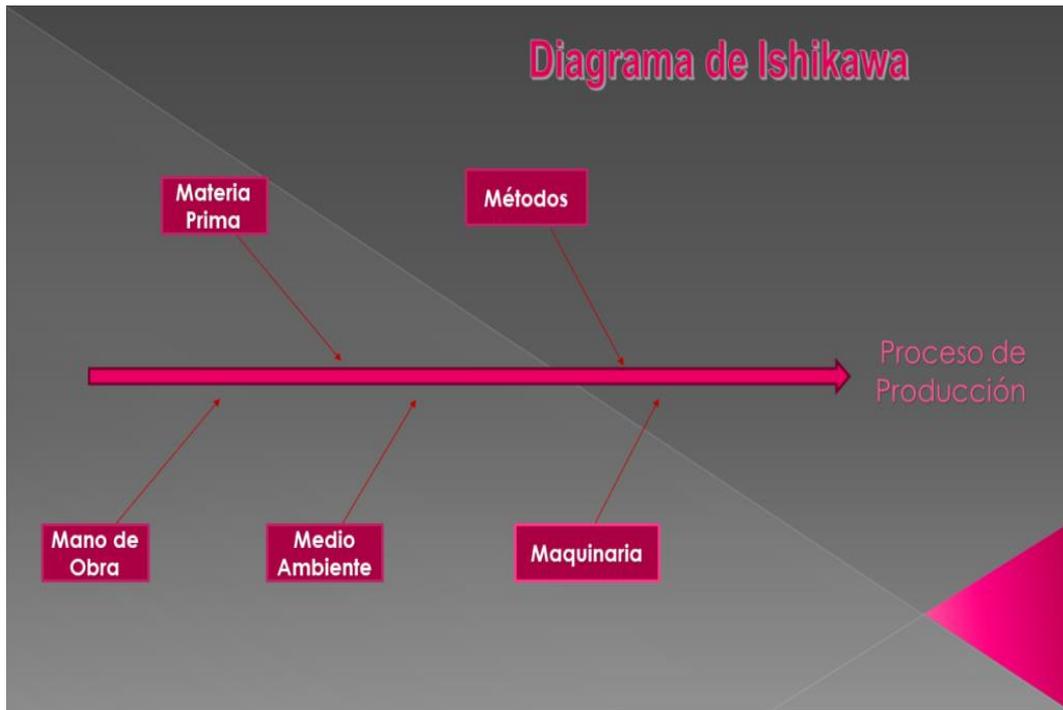
El diagrama busca establecer la relatividad entre el efecto y todas las causas de un proceso. Todo el efecto tiene diferentes categorías de causas, que, a su vez, pueden estar formadas por otras posibles causas (Coelho et al., 2016)

Respecto a la información brindada se utilizará el diagrama de Ishikawa de forma adaptada para medir la satisfacción del cliente interno puesto que dentro de las características podemos encontrar una mejoría considerable en los siguientes aspectos y que muchas empresas lo han implementado en sus gestiones con la finalidad de no solamente incrementar la productividad de la organización sino también implementar formar equipos de alto desempeño para ello es necesario que los colaboradores se encuentren totalmente satisfechos con la calidad laboral que se ofrece.

Objetivos del diagrama de Ishikawa:

- Motivar a los empleados
- Identificar áreas que requieran capacitar al personal
- Contribuir a un mejor ambiente laboral
- Aprovechar las áreas de oportunidad
- Medir y mejorar el desempeño operativo
- Hacer apto un proceso de trabajo para obtener certificaciones.

El método de las 5M aplicado en diagrama de Ishikawa se desglosa de la siguiente forma: Materia Prima, Métodos, Mano de Obra, Medio Ambiente, Maquinaria.



<https://diagramadeishikawa.com/metodo-de-las-5m-diagrama-de-ishikawa/>

Dimensiones:

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, definición de cada uno

Materia Prima

Según Sage (2020) ¿Problemas? Cómo encontrar su causa raíz con el método de las '5 M' este proceso es fundamental para la cadena de producción de toda empresa, tener un buen producto base es garantía de piezas y abastecimientos de alta calidad y durabilidad. Dentro de esta extensión se puede incluir el suministro, almacenaje y el proceso de calidad.

Según lo expuesto anteriormente, al obtener productos y suministros de calidad el colaborador sentirá que está laborando en una excelente organización, sintiendo orgullo y compromiso con su trabajo.

Métodos

Según Sage (2020) ¿Problemas? Cómo encontrar su causa raíz con el método de las '5 M' Esta fase consiste básicamente en preguntarse cómo hacer las cosas y determinar las circunstancias o condicionantes del proceso que pueden variar en el tiempo. Según la explicación, los métodos son los procesos que el personal se encuentre totalmente capacitados para desarrollar sus tareas y actividades diarias.

Mano de obra

Según Sage (2020) ¿Problemas? Cómo encontrar su causa raíz con el método de las '5 M' Esta área es quizás la más susceptible a cometer fallas, el hombre tiende a equivocarse en algún momento, hay que formar a la gente en el momento adecuado. Por esto, el sector de mano de obra es uno de los más vitales y fundamentales tanto por su importancia, como en su riesgo sobreentendido.

Según lo expuesto, Toda empresa busca obtener trabajadores con alto desempeño es por ello que se necesita medir el nivel de capacitación que reciben, nivel de rotación laboral y si cuentan con las habilidades de poder manejar cualquiera situación que se manifieste.

Medio ambiente

Según Sage (2020) ¿Problemas? Cómo encontrar su causa raíz con el método de las '5 M' Las condiciones ambientales también pueden provocar problemas. En este punto han de valorarse las condiciones en las que se ha producido un fallo.

Ante lo expuesto, se puede decir que el medio ambiente ayuda a que el colaborador pueda sentirse cómodo al realizar sus actividades, como un amplio espacio de trabajo, buena iluminación y por efecto incrementar el rendimiento laboral.

Maquinaria

Según Sage (2020) ¿Problemas? Cómo encontrar su causa raíz con el método de las '5 M' Revisar el buen funcionamiento de todas las máquinas y tecnología desarrollada dentro de la empresa es una tarea muy delicada y compleja. La cual se debe tomar muy en serio, en el caso de Toyota que fue el primero en aplicar un régimen de vigilancia y mantenimiento interno. Contratando y adiestrando sus propios ingenieros y técnicos tanto para el desarrollo de sus máquinas y equipos, cómo para garantizar su óptima producción.

Según lo expuesto la maquinaria es imprescindible en cualquier organización, ya que si un colaborador no cuenta con la maquinaria y equipos óptimos no se puede completar o simplemente realizar un trabajo de calidad.

1.2. Formulación del problema

Con el pasar de los años las organizaciones se enfrentan a distintas circunstancias y escenarios que pueden poner en riesgo su continuidad en el mercado por el impacto que se tiene en el cliente interno. La presente investigación tiene como objetivo evaluar si existe alguna relación entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente interno del restaurante Edo Sushi Bar en el distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021. Con la intención de verificar el grado de motivación laboral que está presente en los trabajadores (clientes internos) y hallar oportunidades de mejora que permita obtener o replicar buenas prácticas y así tener un impacto positivo en la satisfacción del cliente final.

1.2.1 Problema Principal

¿Existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021?

1.2.2 Problemas Secundarios

¿Existe relación entre las necesidades fisiológicas y el medio ambiente en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021?

¿Existe relación entre la seguridad y la mano de obra en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021?

¿Existe relación entre las necesidades sociales y el equipo y máquina en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021?

¿Existe relación entre la estima y material en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021?

¿Existe relación entre la autorrealización y métodos en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo Principal

Determinar si existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.

1.3.2 Objetivos Secundarios

Determinar si existe relación entre las necesidades fisiológicas y medio ambiente en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.

Determinar si existe relación entre la seguridad y mano de obra en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.

Determinar si existe relación entre las necesidades sociales y equipo e máquina en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.

Determinar si existe relación entre la estima y material de respuesta en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.

Determinar si existe relación entre la autorrealización y métodos en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1 Hipótesis Principal

Existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.

1.4.2 Hipótesis Secundarias

Existe relación entre necesidades fisiológicas y medio ambiente en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.

Existe relación entre seguridad y mano de obra en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.

Existe relación entre necesidades sociales y equipo e máquina en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.

Existe relación entre estima y material en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.

Existe relación entre la autorrealización y métodos en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.

1.4.3 Hipotesis nula

No existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo sushi bar, durante el periodo del año 2021

1.5 Justificación:

1.5.1 Justificación teórica:

La mencionada investigación permitirá mostrar si la motivación laboral tiene una incidencia en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo sushi bar, Magdalena, mediante instrumentos de medición.

1.5.2 Justificación practica

Dicha investigación permitirá identificar qué relación existe entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo sushi bar, magdalena, permitiendo a la empresa contar con estrategias para así poder solucionar los problemas relacionados con las variables antes indicados.

1.5.3 Justificación metodológica

La investigación metodológica está basada principalmente en proporcionar a otros investigadores instrumentos de evaluación válidos y confiables, el cual pueda estandarizarlo y emplearlo en otras investigaciones las cuales tengan relación con la motivación laboral y satisfacción del cliente interno del restaurante Edo sushi bar, con la dicha finalidad de cumplir con sus expectativas deseadas.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de estudio:

Básico descriptivo – Correlacional

Descriptivo

Según Sampieri (2018) Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Correlacional

Según Sampieri (2018) Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación.

Diseño de investigación:

No experimental Transversal

Según Sampieri (2018) La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido.

Transversal

Según Sampieri (2018) Investigaciones que recopilan datos en un momento único.

Método de análisis de datos

Análisis cuantitativo en SPSS ; software popular entre los usuarios de Windows, es utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja.

Poblacion y muestreo:

Poblacion:

Según el autor Arias (2006, p. 81) define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, en este caso los colaboradores del resturante Edo sushi bar de Magdalena

Muestreo:

Tamayo y Tamayo (2003, p. 177) definen al muestreo como un instrumento de gran validez, en la investigación, con el cual es investigador selecciona las unidades representativas a partir de las cuales obtendrá lo datos que le permitirá extraer inferencias acerca de la población sobre la cual se investiga.

El método de muestreo que empleará para el presente estudio es:

El muestreo es censal ya que los 32 trabajadores del resturante Edo sushi bar serán encuestados.

Muestra:

Según Hernandez Sampieri (2018) Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados.

32 colaboradores 6 meseros, 4 corredores, 3 anfitrionas, 5 cocineros, 2 delivery, 5 itamaes, 1 cajera, 2 encargadas de limpieza, 4 teppaneros.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuestas de forma estructurada

Según Naresh K. Malhotra (2019) en su libro: Investigación de mercados: Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica.

La escala sugiere cinco alternativas:

Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que se puntúan correlativamente del 5 al 1.

Validación y confiabilidad del instrumento

El desarrollo de la investigación será validada por las teorías que respaldan ambas variables, siendo nuestros ítems aprobados por los mismos, extraídos por conceptos de cada dimensión a utilizar y revisadas en libros y tesis.

Aspectos éticos

Al obtener los resultados de las encuestas se mantendrá la protección de los trabajadores y clientes internos, conservando el anonimato de cada comensal, de manera que, respetaremos su participación en el estudio.

Procedimiento:

Con la autorización del administrador del restaurante Edo sushi bar, se realizará un cuestionario a cada trabajador, que constará en 23 preguntas para marcar.

MATRIZ DE CONSISTENCIA: “MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL RESTAURANTE EDO SUSHI BAR EN EL DISTRITO DE MAGDALENA AÑO 2021”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Existe relación entre las necesidades fisiológicas y el medio ambiente en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021? ¿Existe relación entre la seguridad y la mano de obra en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021? ¿Existe relación entre las necesidades sociales y el equipo y máquina en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021? ¿Existe relación entre la estima y material en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021? ¿Existe relación entre la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar si existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar si existe relación entre las necesidades fisiológicas y medio ambiente en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021. Determinar si existe relación entre la seguridad y mano de obra en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021. Determinar si existe relación entre las necesidades sociales y equipo e máquina en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021. Determinar si existe relación entre la estima y material de respuesta</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS Existe relación entre necesidades fisiológicas y medio ambiente en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021. Existe relación entre seguridad y mano de obra en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021. Existe relación entre necesidades sociales y equipo e máquina en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Motivación Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades Fisiológicas. • Seguridad. • Necesidades Sociales. • Estima. • Autorrealización. 	<p>Tipo de estudio: Básico Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental Transversal</p> <p>Técnicas e instrumentos Encuestas de forma estructurada</p> <p>Método de análisis de datos Análisis cuantitativo en Minitab; análisis descriptivo a base de tablas, gráficos y porcentajes.</p>

<p>autorrealización y métodos en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021?</p>	<p>en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021. Determinar si existe relación entre la autorrealización y métodos en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.</p>	<p>Existe relación entre estima y material en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021. Existe relación entre la autorrealización y métodos en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción del cliente interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mano de obra • Maquinaria • Material • Método • Medio Ambiente 	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN D E VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Dimensiones	INDICADORES	Relacion con cuestionario/ entrevista
MOTIVACION LABORAL	Idalberto Chiavenato la define como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Es decir que, de acuerdo con el ambiente que rodea al individuo, habrá determinada forma de que este se sienta motivado.	Para desarrollar su medición se utilizará la pirámide de maslow para las necesidades laborales cómo: Necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades Fisiológicas. 	1.Remuneración y prestaciones 2.Horario de trabajo 3.Intervalos de descanso 4.Comodidad fisica	P1(I1) P2(I2) P3(I4) P4(I3) P5(I6) P6(I5) P7(I7) P8(I8) P9(I10) P10(I11) P11(I13) P12(I19) P13(I18)
			<ul style="list-style-type: none"> Seguridad. 	5.Trabajo seguro 6.Permanencia en el empleo 7.Protección	
			<ul style="list-style-type: none"> Necesidades Sociales. 	8.Amistad de los compañeros 9.Integración con los clientes 10.jefes amigables	
			<ul style="list-style-type: none"> Estima. 	11.Reconocimiento 12.Orgullo 13.Ascensos 14.Trabajo desafiante	
			<ul style="list-style-type: none"> Autorrealización. 	16.Diversidad 17.Autonomía 18.Crecimiento personal 19.Participación en las decisiones	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	Nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o	Para desarrollar su medición se efectúa el modelo 5M, el cual opera con: elementos cómo Máquinas, material, métodos, medio ambiente y mano de obra; evaluando así	<ul style="list-style-type: none"> Máquina 	1.Ubicación 2.Instalaciones 3.Equipos	P14(I2) P15(I3) P16(I5) P17(I4) P18(I7) P19(I10) P20(I9) P21(I13) P22(I12) P23(I14)
			<ul style="list-style-type: none"> Material 	4.Calidad 5.Suministros	
			<ul style="list-style-type: none"> Metodos 	6.Personal 7.Procedimiento 8.Conocimiento	

	servicio con sus expectativas.	la calidad del servicio del cliente interno.	<ul style="list-style-type: none"> • Medio ambiente 	9. Iluminación 10. Espacio 11. Mobiliario	
			<ul style="list-style-type: none"> • Mano de obra 	12. Puntualidad 13. Capacitación 14. Reconocimiento	

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	94,1
	Excluido ^a	2	5,9
	Total	34	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,812	,819	23

Fuente: Spss 26

Según hernandez Sampieri la confiabilidad es un grado en qué un instrumento produce resultados consistentes y coherentes

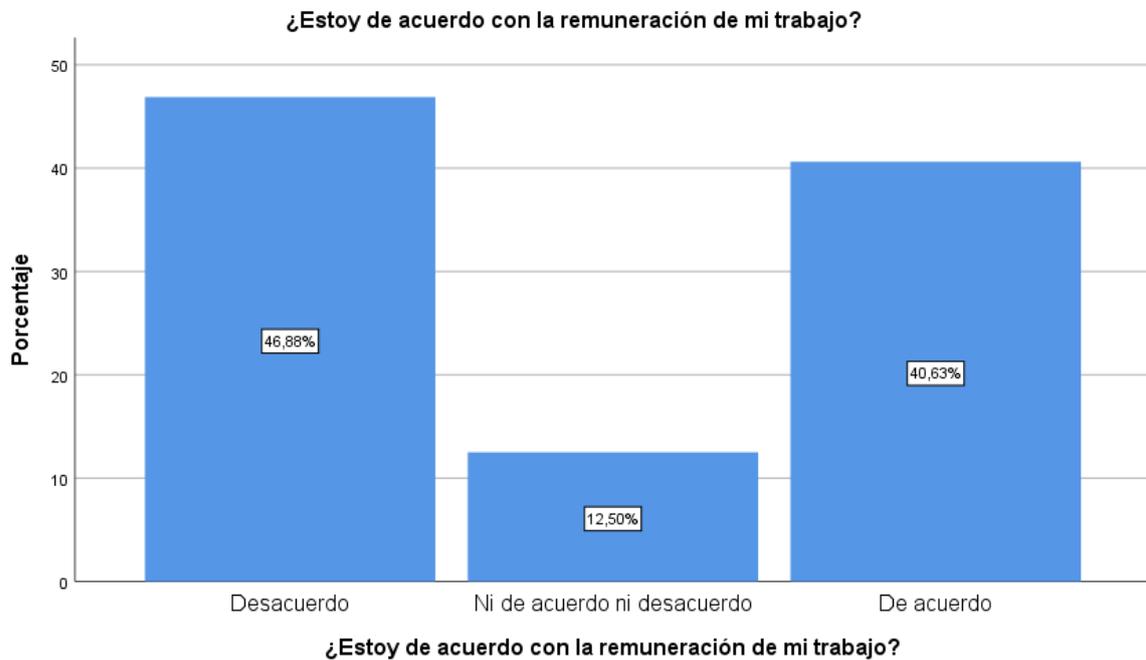
La confiabilidad perfecta debe llegar a lo más cercano a 1.0

Se puede concluir que 0.812 se encuentra cercano a 1.0 esto quiere decir que nuestra investigación es confiable.

P1 ¿Estoy de acuerdo con la remuneración de mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	15	44,1	46,9	46,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	11,8	12,5	59,4
	De acuerdo	13	38,2	40,6	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 1. Resultados



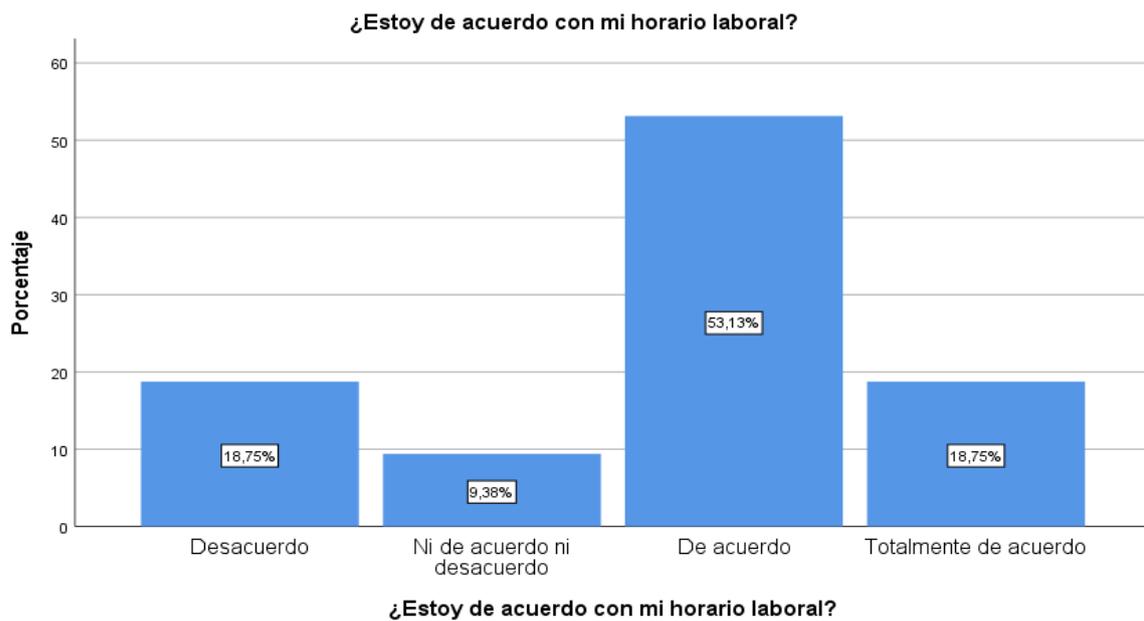
Fuente: Spss 26

En la tabla 1 así como en la figura 1, se observa que un 46.86% se ubica en el nivel 'Desacuerdo', en seguida el 40.63% en el nivel de acuerdo, y el 12.50% ni de acuerdo ni desacuerdo. Esto quiere decir que el 46.86% no se encuentran de acuerdo con la remuneración del restaurante Edo sushi bar.

P2: ¿Estoy de acuerdo con mi horario laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	6	17,6	18,8	18,8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	8,8	9,4	28,1
	De acuerdo	17	50,0	53,1	81,3
	Totalmente de acuerdo	6	17,6	18,8	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 2. Resultados



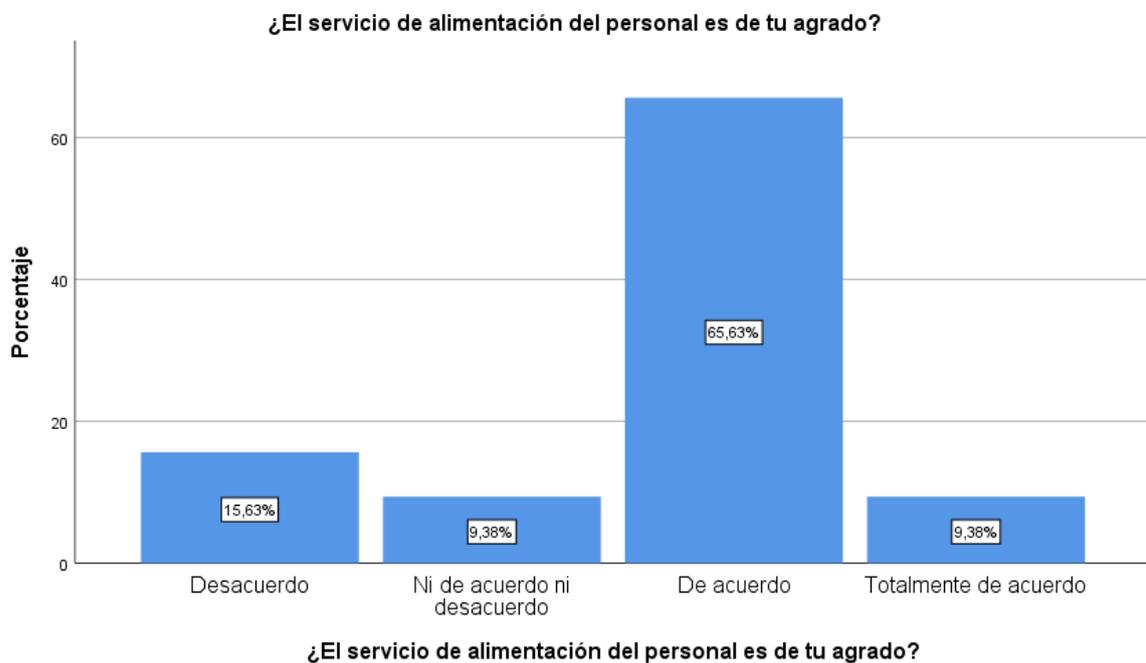
Fuente: Spss 26

En la tabla 2 así como en la figura 2, se observa que un 53.13% se ubica en el nivel 'de acuerdo', en seguida un 18.75 se encuentra en 'totalmente de acuerdo, y el 18.75% se encuentra desacuerdo, y un 9.38% ni de acuerdo ni desacuerdo. Esto quiere decir que el 53.13% están de acuerdo con el horario laboral del restaurante Edo sushi bar.

P3 ¿El servicio de alimentación del personal es de tu agrado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	5	14,7	15,6	15,6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	8,8	9,4	25,0
	De acuerdo	21	61,8	65,6	90,6
	Totalmente de acuerdo	3	8,8	9,4	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 3. Resultados



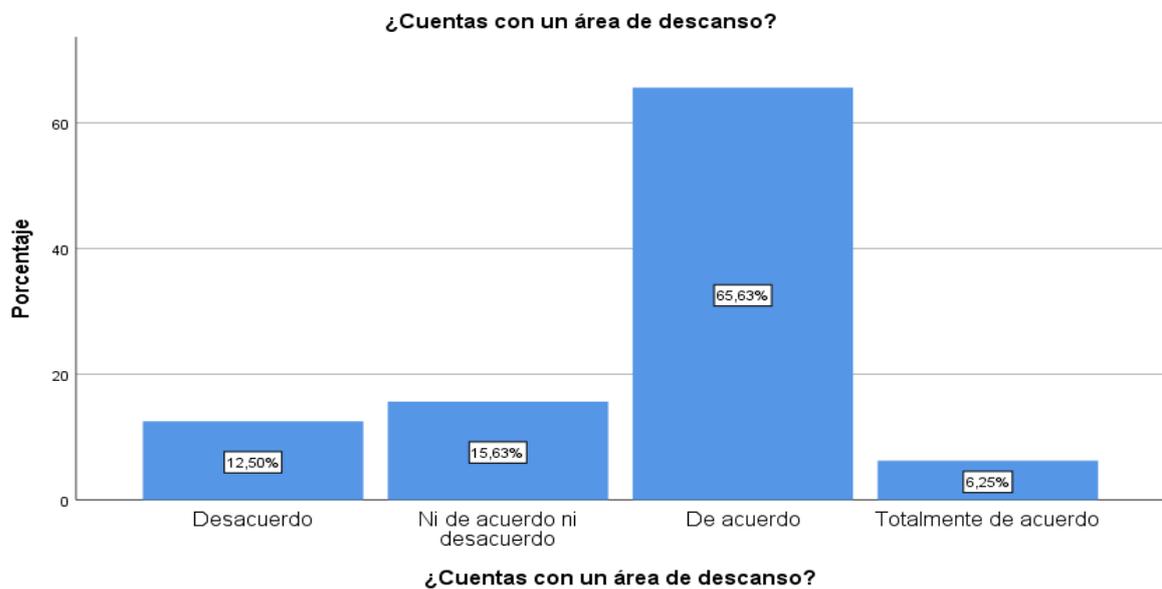
Fuente: Spss 26

En la tabla 3 así cómo en la figura 3, se observa que un 65.63% se ubica en el nivel 'de acuerdo', seguido el 15.63% en desacuerdo, y el 9.38% totalmente de acuerdo y el 9.38% ni de acuerdo ni desacuerdo. Esto quiere decir que el 65.63% se encuentra de acuerdo con el servicio de alimentación en el restaurante Edo sushi bar.

P4¿Cuentas con un área de descanso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	4	11,8	12,5	12,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	14,7	15,6	28,1
	De acuerdo	21	61,8	65,6	93,8
	Totalmente de acuerdo	2	5,9	6,3	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 4. Resultados



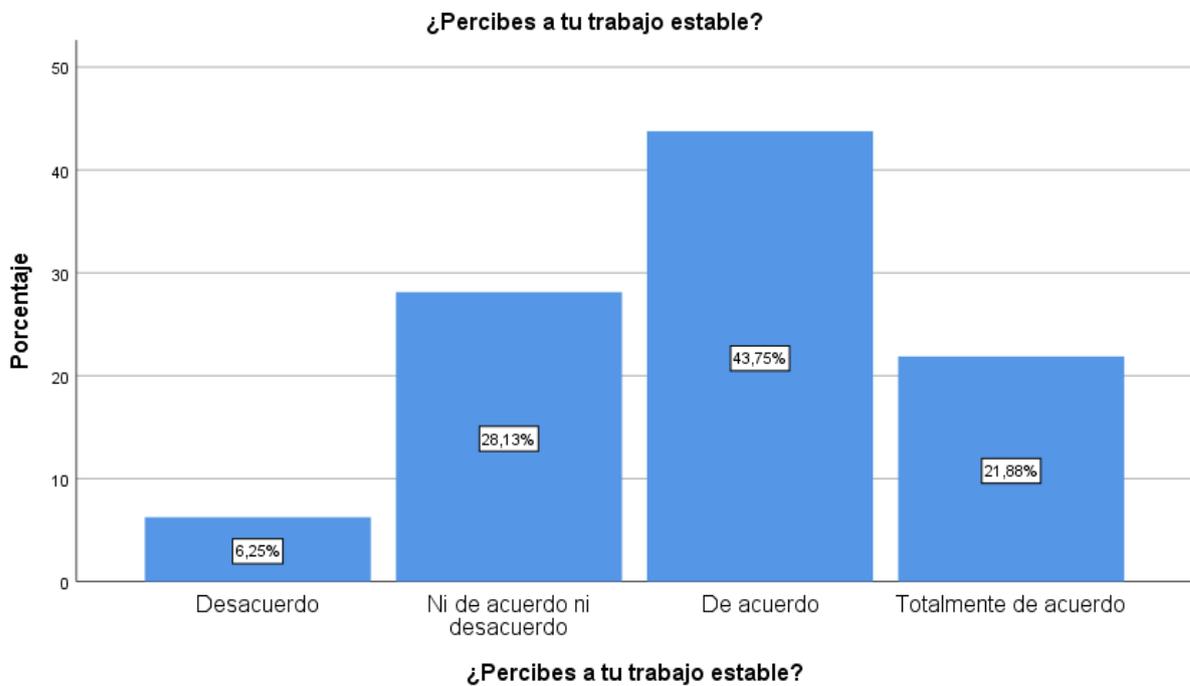
Fuente: Spss 26

En la tabla 4 así cómo en la figura 4, se observa que el 65.63% se ubica en el nivel de acuerdo, en seguida un 15.63% ni de acuerdo ni desacuerdo, un 12.50% en desacuerdo y un 6.25% totalmente desacuerdo. Esto quiere decir que el 6.25% se encuentran totalmente de acuerdo con el área de descanso en el restaurante Edo sushi bar.

P5 ¿Percibes a tu trabajo estable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	5,9	6,3	6,3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	26,5	28,1	34,4
	De acuerdo	14	41,2	43,8	78,1
	Totalmente de acuerdo	7	20,6	21,9	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 5. Resultados



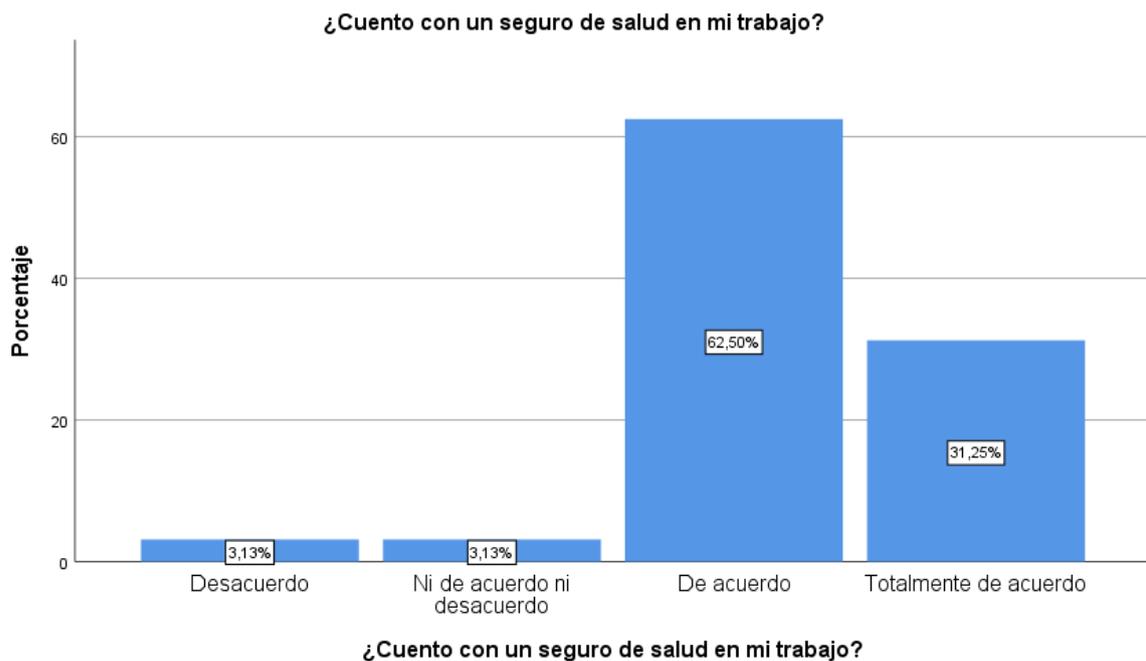
Fuente: Spss 26

En la tabla 5 así como en la figura 5, se puede observar que el 43.75% se encuentra en el nivel 'de acuerdo', en seguida el 28.13% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 21.88% totalmente de acuerdo y el 6% desacuerdo. Esto quiere decir que el 21.88% se encuentra totalmente de acuerdo con la estabilidad de trabajo en el restaurante Edo sushi bar.

P6 ¿Cuento con un seguro de salud en mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	2,9	3,1	3,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	2,9	3,1	6,3
	De acuerdo	20	58,8	62,5	68,8
	Totalmente de acuerdo	10	29,4	31,3	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 6. Resultados



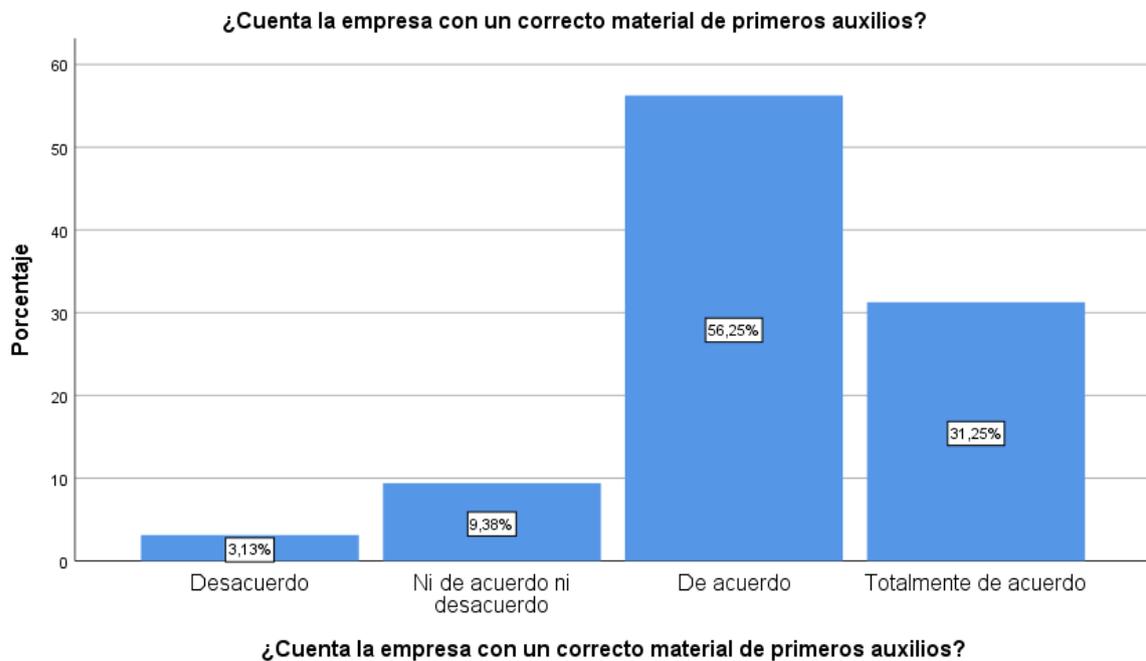
Fuente: Spss 26

En la tabla 6 así como en la figura 6, se observa que el 62.5% se encuentra en el nivel 'de acuerdo', en seguida el 31,25% totalmente de acuerdo, 3.13% ni de acuerdo ni desacuerdo y 3.13% desacuerdo. Esto quiere decir que el 31.25% se encuentra totalmente de acuerdo con el seguro de salud en el restaurante Edo sushi bar.

P7 ¿Cuenta la empresa con un correcto material de primeros auxilios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	2,9	3,1	3,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	8,8	9,4	12,5
	De acuerdo	18	52,9	56,3	68,8
	Totalmente de acuerdo	10	29,4	31,3	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 7. Resultados



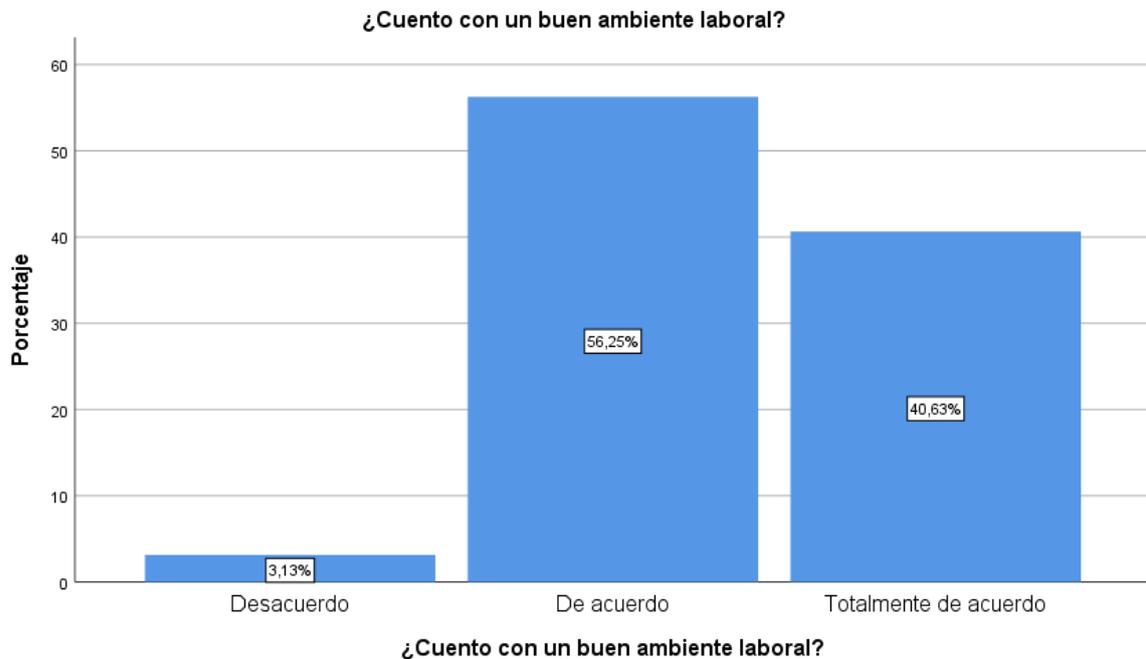
Fuente: Spss 26

En la tabla 7 así como en la figura 7, se observa que el 56.25% se encuentra en el nivel 'de acuerdo', en seguida el 31.25% totalmente de acuerdo, 9.38% ni de acuerdo ni desacuerdo, 3.13% desacuerdo. Esto quiere decir que el 31.25% se encuentra totalmente de acuerdo con el material de primeros auxilios en el restaurante Edo sushi bar.

P8¿Cuento con un buen ambiente laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	2,9	3,1	3,1
	De acuerdo	18	52,9	56,3	59,4
	Totalmente de acuerdo	13	38,2	40,6	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 8. Resultados



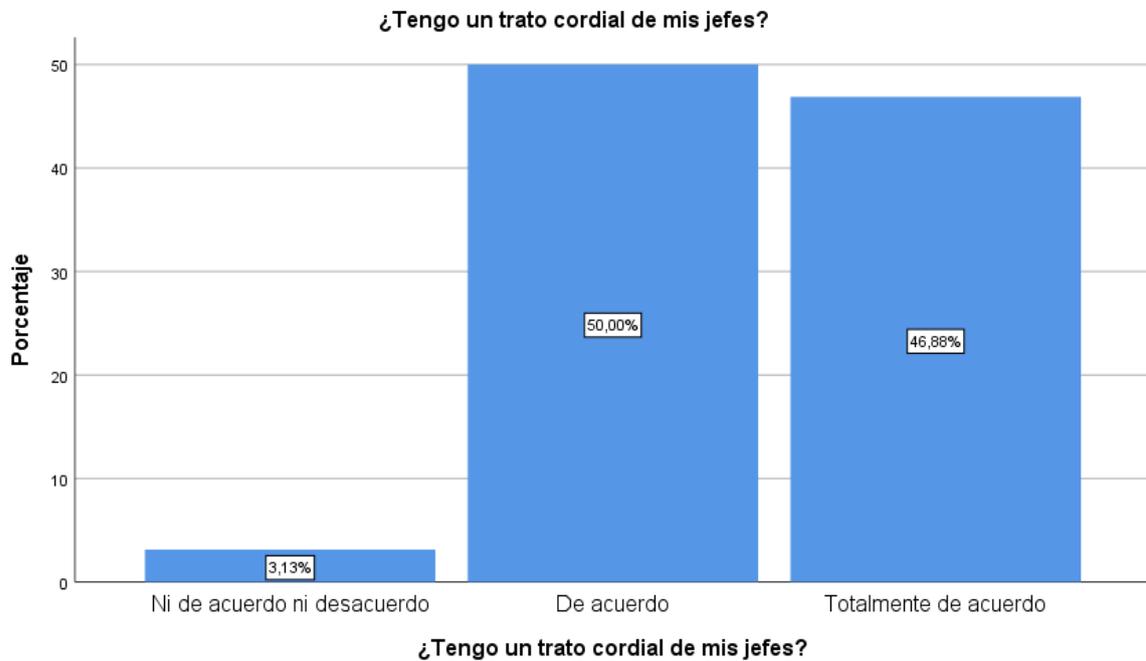
Fuente: Spss 26

En la tabla 8 así como en la figura 8, se puede observar que el 56.25% se encuentra en el nivel 'de acuerdo', en seguida el 40.63% totalmente de acuerdo y el 3.13% desacuerdo. Esto quiere decir que el 40.63 se encuentran totalmente de acuerdo con el ambiente laboral en el restaurante Edo sushi bar.

P9¿Tengo un trato cordial de mis jefes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	2,9	3,1	3,1
	De acuerdo	16	47,1	50,0	53,1
	Totalmente de acuerdo	15	44,1	46,9	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 9. Resultados



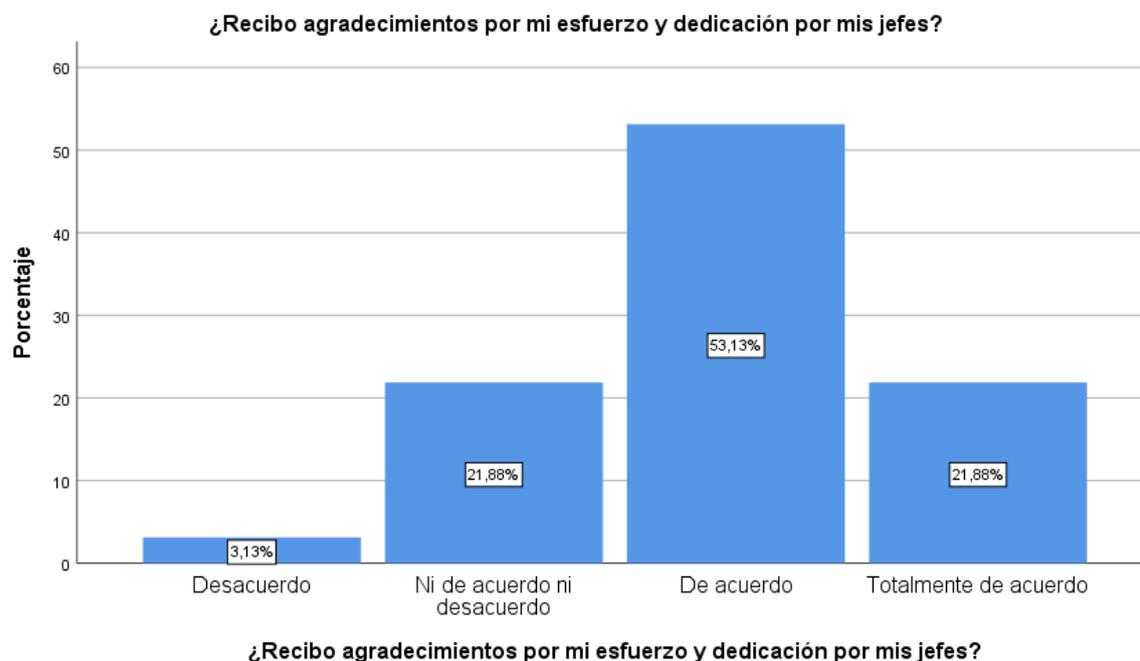
Fuente: Spss 26

En la tabla 9 así cómo en la figura 9, se puede observar que el 50% se encuentra en el nivel de acuerdo, en seguida el 46.88% totalmente de acuerdo, y el 3.13% ni de acuerdo ni desacuerdo. Esto quiere decir que el 46.88% se encuentra totalmente de acuerdo con el trato cordial de los jefes en el restaurante Edo sushi bar.

P10 ¿Recibo agradecimientos por mi esfuerzo y dedicación por mis jefes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	2,9	3,1	3,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	20,6	21,9	25,0
	De acuerdo	17	50,0	53,1	78,1
	Totalmente de acuerdo	7	20,6	21,9	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 10. Resultados



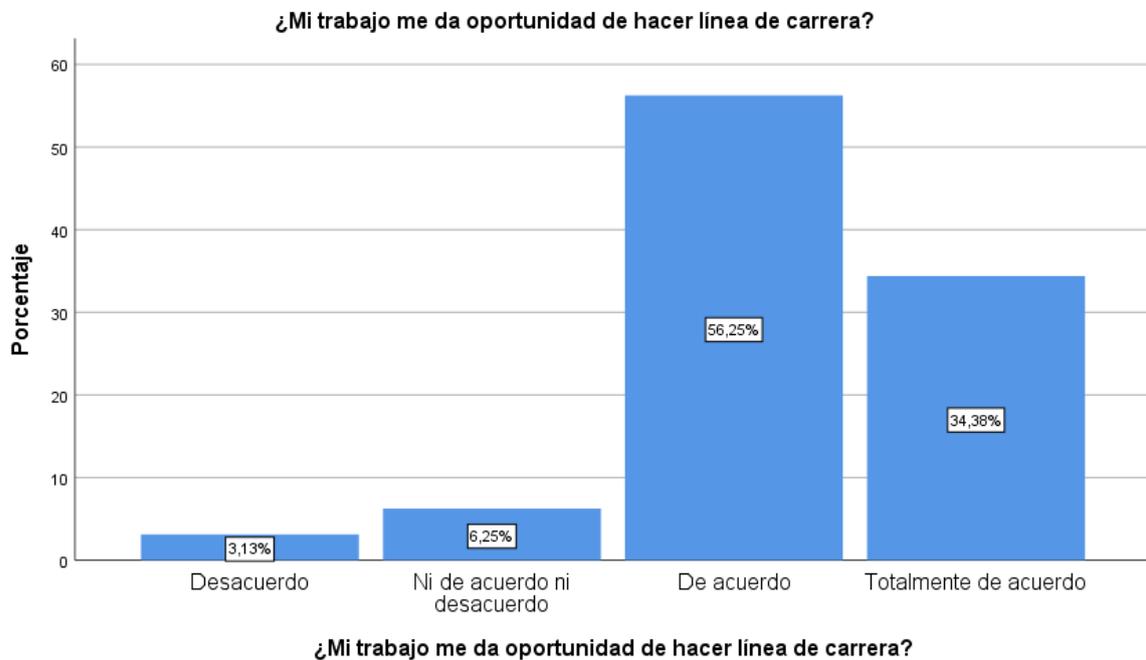
Fuente: Spss 26

En la tabla 10 así como en la figura 10 se puede observar que el 53.13% se encuentra de acuerdo, en seguida el 21.88% totalmente de acuerdo, y ni de acuerdo ni desacuerdo con 21.88%, y un 3.13% en desacuerdo. Esto quiere decir que el 21.88% se encuentra totalmente de acuerdo con recibir agradecimientos por su esfuerzo y dedicación por los jefes en el restaurante Edo sushi bar.

P11¿Mi trabajo me da oportunidad de hacer línea de carrera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	2,9	3,1	3,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	5,9	6,3	9,4
	De acuerdo	18	52,9	56,3	65,6
	Totalmente de acuerdo	11	32,4	34,4	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 11. Resultados



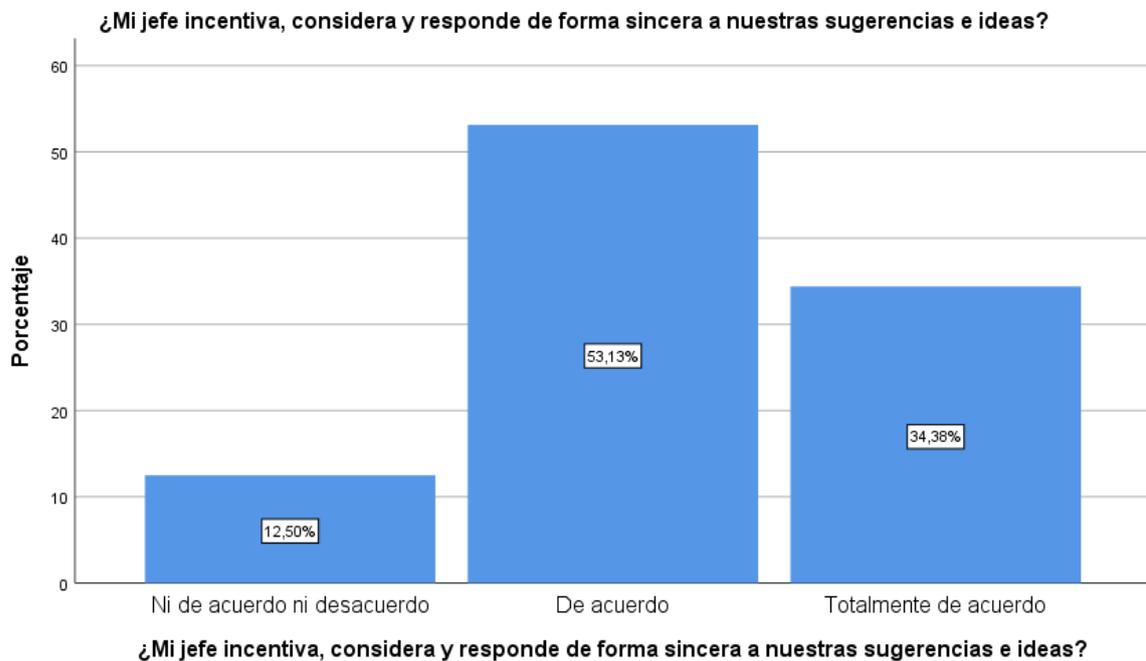
Fuente: Spss 26

En la tabla 11 así cómo en la figura 11, se puede observar que el 56.25% se encuentra en el nivel 'de acuerdo', en seguida el 34.38% totalmente de acuerdo, el 6.25% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 3.13% en desacuerdo. Esto quiere decir que el 34.38% se encuentra totalmente de acuerdo con las oportunidad de hacer línea de carrera en el restaurante Edo sushi bar.

P12¿Mi jefe incentiva, considera y responde de forma sincera a nuestras sugerencias e ideas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	11,8	12,5	12,5
	De acuerdo	17	50,0	53,1	65,6
	Totalmente de acuerdo	11	32,4	34,4	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 12. Resultados



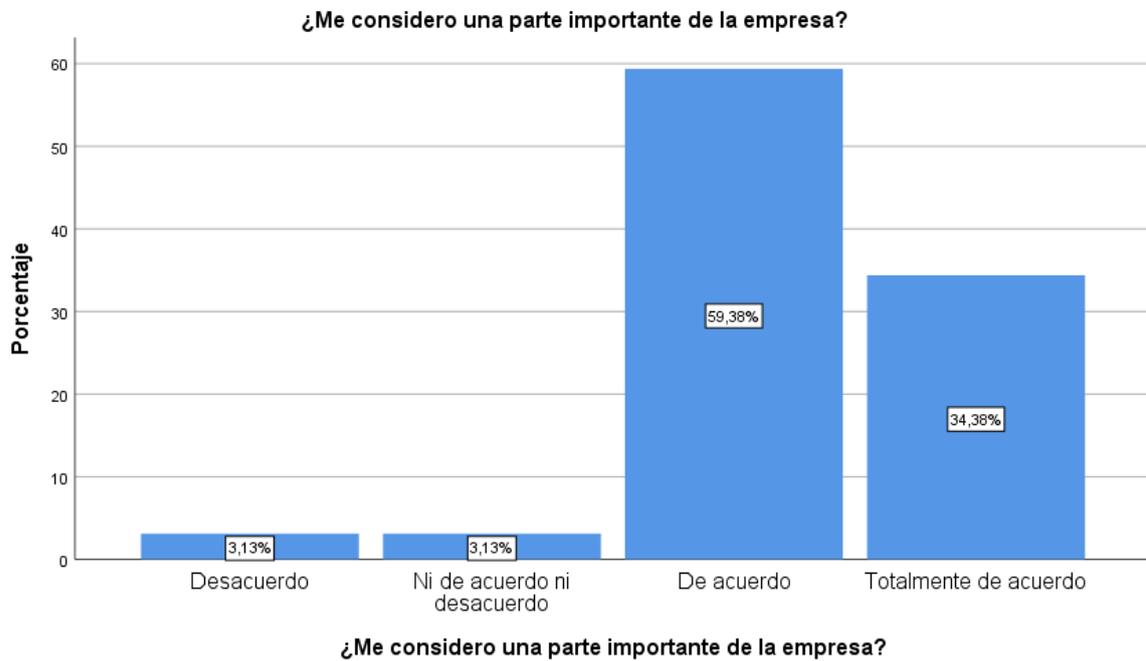
Fuente: Spss 26

En la tabla 12 así como en la figura 12, se puede observar que el 53.13% se encuentra en el nivel 'de acuerdo', en seguida el 34.38% totalmente de acuerdo, y el 12.50% ni de acuerdo ni desacuerdo. Esto quiere decir que el 34.38% se encuentra totalmente de acuerdo con la opción de incentivar, considerar y responder de forma sincera a sus sugerencias e ideas en el restaurante Edo sushi bar.

P13 ¿Me considero una parte importante de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	2,9	3,1	3,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	2,9	3,1	6,3
	De acuerdo	19	55,9	59,4	65,6
	Totalmente de acuerdo	11	32,4	34,4	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Figura 13. Resultados



Fuente: Spss 26

En la tabla 13 así como en la figura 13, se puede observar que el 59.38% se encuentra en el nivel de acuerdo, en seguida un 34.38% totalmente de acuerdo, un 3,13% ni de acuerdo ni desacuerdo y un 3,13% en desacuerdo. Esto quiere decir que el 59.38% se encuentra de acuerdo en considerarse una parte importante del restaurante Edo sushi bar.

HIPOTESIS

Existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021

Correlaciones

			MotivacionLab oral	SatisfaccionCli enteInterno
Rho de Spearman	MotivacionLaboral	Coeficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	SatisfaccionClientelInterno	Coeficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Spss 26

Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre motivación laboral y la satisfacción del cliente interno, hallándose una correlación de 0.67 donde $P=0.000$ a un nivel de significancia de 0.01(bilateral) lo que indica que la correlación es buena.

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 su incidencia en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo sushi bar del distrito de Magdalena en el año 2021

Tabla cruzada Pregunta 4. ¿Cuentas con un área de descanso? Pregunta 19. ¿Percibo que el restaurante cuenta con un espacio amplio para realizar mis labores diarias antes y durante de cada turno?

Recuento

		19. ¿Percibo que el restaurante cuenta con un espacio amplio para realizar mis labores diarias antes y durante de cada turno?			
		Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
4. ¿Cuentas con un área de descanso?	Desacuerdo	1	0	0	1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	4	3	8
	De acuerdo	0	7	11	18
	Totalmente de acuerdo	1	2	2	5
Total		3	13	16	32

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,021 ^a	6	,043
Razón de verosimilitud	9,609	6	,142
Asociación lineal por lineal	1,280	1	,258
N de casos válidos	32		

a. 10 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .09.

$$12.592 < 13,021$$

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que las necesidades fisiológicas y el medio ambiente si se relaciona positivamente lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS.

Tabla cruzada Pregunta 5. ¿Percibes a tu trabajo estable? Pregunta 21. ¿Me siento capacitado y motivado al realizar mis tareas diarias?

Recuento

		21. ¿Me siento capacitado y motivado al realizar mis tareas diarias?			Totalmente de acuerdo	Total
		Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo		
5. ¿Percibes a tu trabajo estable?	Desacuerdo	0	1	0	0	1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	2	2	0	6
	De acuerdo	0	4	5	3	12
	Totalmente de acuerdo	0	1	5	7	13
Total		2	8	12	10	32

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,897 ^a	9	,036
Razón de verosimilitud	17,678	9	,039
Asociación lineal por lineal	11,046	1	,001
N de casos válidos	32		

a. 16 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

 $16.919 < 17.897$

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que la seguridad y la mano de obra si se relaciona positivamente lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS.

Tabla cruzada Pregunta 8. ¿Cuento con un buen ambiente laboral? Pregunta15. ¿Dispongo con los equipos necesarios para realizar mis labores diarias (computadoras, tablets, electrodomésticos)?

Recuento

		15. ¿Dispongo con los equipos necesarios para realizar mis labores diarias (computadoras, tablets, electrodomésticos)?			Total
		Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
8. ¿Cuento con un buen ambiente laboral?	Desacuerdo	2	0	0	2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0	1	1
	De acuerdo	2	7	7	16
	Totalmente de acuerdo	1	7	5	13
Total		5	14	13	32

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,241 ^a	6	,039
Razón de verosimilitud	10,314	6	,112
Asociación lineal por lineal	2,422	1	,120
N de casos válidos	32		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .16.

$$12.592 < 13,241$$

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que las necesidades sociales y máquina y equipo si se relaciona positivamente lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS.

Tabla cruzada Pregunta 10. ¿Recibo agradecimientos por mi esfuerzo y dedicación por mis jefes? Pregunta 16. ¿El restaurante cuenta con un sistema de inventario para el stock de productos?

Recuento

		16. ¿El restaurante cuenta con un sistema de inventario para el stock de productos?			Total
		Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
10. ¿Recibo agradecimientos por mi esfuerzo y dedicación por mis jefes?	Totalmente desacuerdo	0	0	1	1
	Desacuerdo	1	0	0	1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	1	1	2
	De acuerdo	0	10	8	18
	Totalmente de acuerdo	1	5	4	10
Total		2	16	14	32

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,924 ^a	8	,022
Razón de verosimilitud	10,048	8	,262
Asociación lineal por lineal	,002	1	,967
N de casos válidos	32		

a. 12 casillas (80.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

$$15.507 < 17,924^a$$

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que estima y material si se relaciona positivamente lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS.

**Tabla cruzada Pregunta 13. ¿Me considero una parte importante de la empresa?
 Pregunta 18. ¿Tengo conocimiento de cómo se prepara cada plato del restaurante y sus ingredientes?**

Recuento

		18. ¿Tengo conocimiento de cómo se prepara cada plato del restaurante y sus ingredientes?				Total
		Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
13. ¿Me considero una parte importante de la empresa?	Desacuerdo	0	1	0	0	1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0	0	1	1
	De acuerdo	1	0	10	8	19
	Totalmente de acuerdo	0	0	6	5	11
Total		1	1	16	14	32

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,936 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	11,467	9	,245
Asociación lineal por lineal	1,537	1	,215
N de casos válidos	32		

a. 13 casillas (81.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

 $16.919 < 33.936^a$

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que la autorrealización y métodos si se relaciona positivamente lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Conclusiones

En los resultados obtenidos en el siguiente trabajo de investigación, se concluye lo siguiente:

- Se demostró que la motivación laboral incide en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo sushi bar del distrito de Magdalena en el año 2021, ya que al contar los trabajadores al contar con un nivel de motivación alto va a generar mayor productividad estabilidad, unión y compromiso con la empresa, conllevándola al éxito y rentabilidad.
- Se concluyó que las necesidades fisiológicas y medio ambiente tienen relación en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021 debido a que si los colaboradores no se sienten cómodos con el espacio en que laboran, disminuirá considerablemente el rendimiento y por consecuencia la calidad del servicio en la empresa.
- Se concluye que la seguridad y mano de obra tienen relación en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021, puesto que los colaboradores de hoy en día no sólo buscan sentirse valorados y reconocidos, sino también una estabilidad a largo plazo por lo que al carecer de estas necesidades tendrá como consecuencia un alto nivel de rotación de empleo generando reprocesos de capacitación.

- Se concluye que sí existe relación entre las necesidades sociales y equipos y máquinas en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021, dado que al faltar equipos en la organización que son considerados imprescindibles en las tareas diarias que se realizan, estas no se realizarán de manera correcta generando un conflicto con los jefes y compañeros por realizar una labor ineficiente.

- Se concluye además que sí existe relación entre la estima y materia prima de respuesta en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021, considerando que los colaboradores buscan sentirse orgullosos de representar la marca de la organización a la que pertenecen por lo tanto si se experimenta alguna situación en la que se detecta un nivel bajo de calidad en los suministros y servicios de restaurante generará que los trabajadores no se encuentren 100% comprometidos ni identificados con la empresa.

- Para finalizar se concluye que sí existe relación entre la autorrealización y métodos en el restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena durante el periodo del año 2021; puesto que, si el trabajador tiene conocimiento de lo que ofrece el restaurante, se encuentra totalmente capacitado y cuenta con un aprendizaje continuo va a generar que se sienta bien consigo mismo, enriqueciendo no solo su habilidad profesional sino también la personal.

DISCUSIONES

El objetivo principal de la investigación es analizar la incidencia en el que se encuentra la motivación laboral y la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo sushi bar en el distrito de Magdalena en el año 2021. Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre motivación laboral y la satisfacción del cliente interno, hallándose una correlación de 0.67 donde $P=0.000$ a un nivel de significancia de 0.01(bilateral) lo que indica que la correlación es buena, ello quiere decir que la motivación laboral influye en la satisfacción del cliente interno (los colaboradores) de la organización.

En ello también concuerda Bohórquez, Emanuel, Pérez, Maritza, Caiche, William, & Benavides Rodríguez, Arturo. (2020) en su investigación 'La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización'. Revista Universidad y Sociedad, en el cuál se concluye que un 25% de los trabajadores mencionan estar ni satisfecho ni insatisfechos en relación al poder cubrir sus necesidades fisiológicas a través del trabajo desempeñado en el GAD Municipal del cantón Salinas, también existe un 35% de trabajadores que sienten la necesidad de poder, es decir, poder guiar a otras personas y un 35% de trabajadores que quisieran tener una equidad en la asignación de recursos y recompensas en comparación con otros compañeros de trabajo.

Por otra parte, el 100% de los trabajadores indican que sus competencias y conocimientos logran a contribuir de manera suficiente el desarrollo de las actividades encomendadas; y el 100% de trabajadores mencionan ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias.

Mediante estos resultados se puede comentar que la motivación debe estar considerada en las instituciones y empresas para obtener resultados positivos en sus subordinados impulsándolos a lograr sus objetivos en la organización, además de alcanzar sus metas personales debido que mejora el nivel de satisfacción en las actividades que realiza.

En la tesis de Peña Estrada C. (2015) la motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales, se realizó una entrevista personal en profundidad con la Directora General de Capital Humano de ABANCA, María Camino Agra, en dónde se mostró los resultados de cómo los trabajadores se sentían satisfechos en cada aspecto: 63% satisfechos en el clima laboral, 67% trabajo en equipo, 62% liderazgo, 71% recompensa, 60% pertenencia, 75% disponibilidad de recursos, 64% estabilidad, 59% alineación con la estrategia, 55% trabajo entre áreas, 57% balance vida/ trabajo; siendo la meta corporativa el 75%. Al igual que nuestra investigación se puede comentar que los factores motivadores han variado. La meta para las empresas no debe ser plantearse la retribución económica como factor motivador principal, sino como factores como la formación continua, un clima laboral agradable, el reconocimiento, la autonomía, la recreación laboral o el trato de calidad, entre otros, influyen positivamente potenciando la motivación de los empleados.

En la tesis de Janampa.S, Canchari. E (2016) Satisfacción del cliente interno y calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito Santa María Magdalena en la ciudad de Ayacucho la muestra analizada fue de 120 trabajadores entre los meses de mayo y junio de 2016. Para la recolección de datos se utilizó el método de encuesta, a través de un cuestionario de 24 ítems aplicados a los clientes internos y 12 ítems aplicados a los socios, usuario (clientes externos) respecto a las dimensiones e indicadores de las variables en estudio, para la contrastación de hipótesis utilizaron el Chi cuadrado, nivel de significancia de 0.05 se determinó y

afirmó la relación significativa entre la satisfacción del cliente interno y calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena.

Concluyendo que las organizaciones día a día se encuentran en constante competencia para lo cual se requiere de clientes internos (trabajadores) con actitud positiva y creativa en el desempeño de sus funciones asignadas, quienes deben tener una visión y responsabilidad compartida para el éxito.

Limitaciones

En la presente investigación surgió una limitación de veracidad en cuánto a que las respuestas de la muestra sean sinceras, es por ello que se conversó con el área de gerencia para que informen a los colaboradores que las encuestas serán anónimas y puedan responder con la mayor sinceridad posible para así obtener resultados confiables y poder observar qué es lo que se debe mejorar e implementar en la organización.

Implicancia metodológica

En la revisión de los antecedentes para la presente investigación se utilizó el instrumento de Abraham Maslow e Ishikawa 5M que permitió muestrear cuál es la percepción actual de la motivación laboral y satisfacción del cliente interno, por lo que se sugiere que dicho instrumento sea tomado en cuenta para las próximas investigaciones.

Implicancia de práctica

Los resultados obtenidos en la investigación podrán ser tomados en cuenta por el restaurante Edo sushi bar de Magdalena para el diseño de un plan de mejora en la gestión de la motivación laboral en el cliente interno y así regenerar las deficiencias que se encontraron para así convertirse en uno de los mejores restaurantes del Perú.

Implicancia Teorica

El presente trabajo de investigación aporta datos importantes para las personas que desean aperturar una empresa y conseguir el éxito, además de gerentes de restaurantes, bares, entre otros, destacando la importancia e incidencia de la motivación laboral en la búsqueda de lograr satisfacer al cliente interno (colaboradores).

Recomendaciones

- Realizar un plan de capacitación mensual para permitir que los colaboradores puedan desarrollar nuevas habilidades tanto profesionales como personales.
- Taller de habilidades blandas, que nos permita comunicar de forma correcta nuestros puntos y opiniones.
- Comunicar los objetivos de la empresa a los trabajadores de forma conjunta y personalizada resulta indispensable para aumentar el compromiso, dónde se puede implementar los incentivos y gratificaciones en lo económico.
- Incorporar reuniones mensuales en dónde se busque compartir un buen momento entre compañeros y jefes, añadiendo actividades de integración del equipo.
- Reconocimientos a los colaboradores, que los jefes reconozcan y feliciten a los trabajadores por una labor bien hecha tiene un impacto muy positivo en los mismos. De hecho, si los encargados se implican lo suficiente en los resultados, y reconocen los logros de forma personalizada a sus empleados, fomentarán la motivación de los trabajadores.
- El bienestar laboral no sólo se mide en el entorno sino también la comodidad del trabajador, buscan sentirse protegidos, cómodos y cuidados en su trabajo. Por ello se debe implementar un espacio con mueblería adecuada para relajarse antes o luego del turno, además de una iluminación cálida y natural para que se sientan en casa. No solo ayudará satisfacer las necesidades emocionales de los empleados, sino que también hará que la productividad aumente y generar mejores resultados.

REFERENCIAS

- Dialnet:<file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EIUsodelDiagramadelshikawaparalidentificarlascausas-8232842.pdf> (consultado el 10 de octubre del 2022)
- Esan:https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/90/Gerencia_global_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y (consultado el 7 de octubre del 2022)
- Libro Metodología de la investigación http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf consultado el 30 de septiembre)
- Redalyc <https://www.redalyc.org/pdf/782/78228464001.pdf> consultado el 30 de septiembre del 2022)
- Indteca http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181 consultado el 30 de septiembre del 2022)
- Redalyc <https://www.redalyc.org/journal/1815/181552082003/> (consultado el 01 de octubre del 2022)
- Dialnet <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6578950> (consultado el 03 de octubre del 2022)
- <https://diagramadeishikawa.com/metodo-de-las-5m-diagrama-de-ishikawa/> consultado el 10 de octubre del 2022)
- Edu<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf> (Consultado el diciembre del 2021)
- Ucv <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60402> (Consultado el noviembre del 2021)
- Unsch <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/4351> (Consultado el 13 diciembre del 2021)
- Díaz, J., Díaz, M., & Morales, S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología, <https://reviberopsicologia.ibero.edu.co/article/view/rip.7106>, (consultado el 13 de diciembre del 2021)

ANEXOS



Fuente: <https://diversionenlima.com/edo-sushi-bar/>

Variable 1: Motivación laboral

1. ¿Estoy de acuerdo con la remuneración de mi trabajo?					
2. ¿Estoy de acuerdo con mi horario laboral?					
3. ¿El servicio de alimentación del personal es de tu agrado?					
4. ¿Cuentas con un área de descanso?					
5. ¿Percibes a tu trabajo estable?					
6. ¿Cuento con un seguro de salud en mi trabajo?					
7. ¿Cuenta la empresa con un correcto material de primeros auxilios?					
8. ¿Cuento con un buen ambiente laboral?					
9. ¿Tengo un trato cordial de mis jefes?					
10. ¿Recibo agradecimientos por mi esfuerzo y dedicación por mis jefes?					
11. ¿Mi trabajo me da oportunidad de hacer línea de carrera?					
12. ¿Mi jefe incentiva, considera y responde de forma sincera a nuestras sugerencias e ideas?					
13. ¿Me considero una parte importante de la empresa?					

Variable 2: Satisfacción del cliente interno

14. ¿El programa para tomar ordenes me es fácil de manejar?					
15. ¿Dispongo con los equipos necesarios para realizar mis labores diarias (computadoras, tablets, electrodomésticos)?					
16. ¿El restaurante cuenta con un sistema de inventario para el stock de productos?					
17. ¿Percibo que los productos que ofrece el restaurante son de calidad?					
18. ¿Tengo conocimiento de cómo se prepara cada plato del restaurante y sus ingredientes?					
19. ¿Percibo que el restaurante cuenta con un espacio amplio para realizar mis labores diarias antes y durante de cada turno?					
20. ¿Percibo que el restaurante cuenta con una buena iluminación para realizar mis tareas diarias?					

21. ¿Me siento capacitado y motivado al realizar mis tareas diarias?					
22. ¿Soy puntual y responsable en mi trabajo?					
23. ¿La empresa proporciona incentivos por fechas especiales (cumpleaños, día del padre o de la madre)?					

Grados de libertad	Áreas en la cola superior									
	0.995	0.99	0.975	0.95	0.90	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	0.000	0.000	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	7.779	9.488	11.143	13.277	14.860
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	9.236	11.070	12.832	15.086	16.750
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	10.645	12.592	14.449	16.812	18.548
7	0.989	1.239	1.690	2.167	2.833	12.017	14.067	16.013	18.475	20.278
8	1.344	1.647	2.180	2.733	3.490	13.362	15.507	17.535	20.090	21.955
9	1.735	2.088	2.700	3.325	4.168	14.684	16.919	19.023	21.666	23.589
10	2.156	2.558	3.247	3.940	4.865	15.987	18.307	20.483	23.209	25.188
11	2.603	3.053	3.816	4.575	5.578	17.275	19.675	21.920	24.725	26.757
12	3.074	3.571	4.404	5.226	6.304	18.549	21.026	23.337	26.217	28.300
13	3.565	4.107	5.009	5.892	7.041	19.812	22.362	24.736	27.688	29.819
14	4.075	4.660	5.629	6.571	7.790	21.064	23.685	26.119	29.141	31.319
15	4.601	5.229	6.262	7.261	8.547	22.307	24.996	27.488	30.578	32.801
16	5.142	5.812	6.908	7.962	9.312	23.542	26.296	28.845	32.000	34.267
17	5.697	6.408	7.564	8.672	10.085	24.769	27.587	30.191	33.409	35.718
18	6.265	7.015	8.231	9.390	10.865	25.989	28.869	31.526	34.805	37.156
19	6.844	7.633	8.907	10.117	11.651	27.204	30.144	32.852	36.191	38.582
20	7.434	8.260	9.591	10.851	12.443	28.412	31.410	34.170	37.566	39.997
21	8.034	8.897	10.283	11.591	13.240	29.615	32.671	35.479	38.932	41.401
22	8.643	9.542	10.982	12.338	14.041	30.813	33.924	36.781	40.289	42.796
23	9.260	10.196	11.689	13.091	14.848	32.007	35.172	38.076	41.638	44.181
24	9.886	10.856	12.401	13.848	15.659	33.196	36.415	39.364	42.980	45.558
25	10.520	11.524	13.120	14.611	16.473	34.382	37.652	40.646	44.314	46.928
26	11.160	12.198	13.844	15.379	17.292	35.563	38.885	41.923	45.642	48.290
27	11.808	12.878	14.573	16.151	18.114	36.741	40.113	43.195	46.963	49.645
28	12.461	13.565	15.308	16.928	18.939	37.916	41.337	44.461	48.278	50.994
29	13.121	14.256	16.047	17.708	19.768	39.087	42.557	45.722	49.588	52.335

	ML	P1	P2	P3	P4	P5
1	.	2	2	2	4	4
2	.	3	5	4	3	4
3	.	2	4	4	4	5
4	.	2	4	2	3	4
5	.	4	3	2	2	4
6	.	2	2	2	3	4
7	.	2	2	4	4	3
8	.	2	5	4	2	4
9	.	2	4	4	4	3
10	.	2	4	4	4	3
11	.	3	2	4	4	5
12	.	4	5	3	4	4
13	.	4	5	5	5	5
14	.	2	4	5	4	5
15	.	3	2	4	2	2
16	.	4	4	4	4	4
17	.	2	5	2	4	3
18	.	4	4	4	4	3
19	.	4	5	3	4	4
20	.	2	4	4	4	4
21	.	3	4	4	4	4
22	.	2	3	4	4	4
23	.	2	2	5	5	5
24	.	4	4	4	4	5
25	.	2	3	4	3	4
26	.	4	4	4	4	3
27	.	4	4	3	2	3
28	.	2	4	4	3	2
29	.	4	4	4	4	3
30	.	4	4	4	4	4
31	.	4	4	4	4	3
32	.	4	4	4	4	5
33

Fuente: Spss 26

Motivación Laboral y su incidencia en la Satisfacción del Cliente interno en el Restaurante Edo Sushi Bar del distrito de Magdalena en el año 2021.

***	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	5	4	4	5	4	5
2	5	4	5	5	4	4
3	5	4	5	5	4	4
4	4	5	4	4	3	2
5	4	4	4	4	4	5
6	4	3	4	3	4	4
7	3	4	4	4	3	4
8	4	2	5	5	5	5
9	5	5	4	5	5	4
10	4	5	4	4	2	5
11	4	3	4	4	3	4
12	4	5	5	5	3	4
13	5	5	5	5	4	5
14	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4
16	5	5	2	5	5	4
17	4	4	4	4	3	5
18	4	5	5	5	4	4
19	5	5	4	4	4	4
20	4	4	4	5	4	4
21	4	4	5	5	5	5
22	4	4	5	5	4	5
23	5	4	4	5	4	4
24	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5
27	2	4	5	4	4	4
28	4	3	4	4	5	3
29	4	4	5	4	4	4
30	4	4	4	4	4	5
31	4	4	5	4	3	4
32	4	4	4	4	3	4

Fuente: Spss 26

	P12	P13	CI	P14	P15	P16
1	3	3	.	4	5	5
2	4	4	.	4	4	4
3	4	5	.	5	5	5
4	4	4	.	4	4	4
5	4	5	.	4	4	4
6	5	4	.	5	5	4
7	3	2	.	5	2	4
8	5	5	.	5	5	5
9	4	5	.	5	4	5
10	5	4	.	5	5	4
11	4	4	.	3	5	4
12	4	5	.	5	4	4
13	4	5	.	5	4	4
14	3	5	.	4	5	3
15	5	4	.	4	5	5
16	4	5	.	5	5	4
17	4	5	.	4	5	5
18	4	4	.	5	5	5
19	4	4	.	5	5	5
20	5	4	.	5	4	3
21	5	4	.	5	4	4
22	5	5	.	5	5	4
23	5	4	.	4	4	4
24	5	4	.	4	4	5
25	5	5	.	5	5	5
26	5	4	.	5	5	5
27	4	4	.	4	4	4
28	4	4	.	4	3	4
29	4	4	.	4	4	4
30	4	4	.	4	5	4
31	4	4	.	5	5	4
32	3	4	.	4	4	4
33
34

Fuente: Spss 26

	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	5	4	5	4	4
2	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	3	4	5
5	5	4	3	4	4	5
6	5	4	4	4	4	4
7	2	3	4	5	4	4
8	4	4	5	5	4	4
9	5	4	5	5	4	4
10	4	4	3	4	4	5
11	5	5	4	4	4	5
12	4	4	4	5	4	5
13	5	5	5	5	4	4
14	4	5	5	5	4	5
15	3	2	4	3	5	5
16	5	5	4	5	5	5
17	4	4	4	5	3	4
18	5	4	5	4	5	5
19	5	5	5	5	5	5
20	4	5	3	4	4	4
21	4	4	5	4	5	5
22	4	4	4	5	5	5
23	5	5	5	5	4	4
24	5	5	5	4	5	5
25	5	5	4	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5
27	2	4	3	4	4	5
28	5	5	4	4	5	5
29	5	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	5
31	4	4	4	5	5	5
32	4	4	5	5	4	5
33	-	-	-	-	-	-

Fuente: Spss 26

1	4	47,00	45,00
2	2	54,00	47,00
3	1	55,00	49,00
4	4	45,00	40,00
5	4	49,00	41,00
6	5	44,00	44,00
7	3	42,00	36,00
8	5	53,00	46,00
9	5	54,00	46,00
10	5	50,00	43,00
11	3	48,00	42,00
12	5	55,00	44,00
13	5	62,00	46,00
14	4	51,00	44,00
15	4	46,00	40,00
16	4	55,00	47,00
17	4	49,00	42,00
18	5	54,00	48,00
19	5	54,00	50,00
20	4	52,00	40,00
21	5	56,00	45,00
22	4	54,00	45,00
23	4	54,00	44,00
24	5	60,00	47,00
25	5	50,00	49,00
26	5	58,00	50,00
27	4	47,00	38,00
28	5	46,00	44,00
29	4	52,00	41,00
30	4	53,00	42,00
31	5	51,00	46,00
32	5	51,00	44,00
33	.	.	.
34	.	.	.

Fuente: Spss 26