



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración; denominada:**

**“CLIMA LABORAL Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA
IMPORTACIONES RÍOS MECHÁN SAC”**

AUTORES.

Bach. PAMELA ESTEFANY ALVARADO OLIVERA

Bach. JOSÉ LUIS RÍOS PÉREZ

Pimentel - Perú

2011

RESUMEN

El clima laboral es muy importante para casi todas las empresas, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización para así alcanzar mayor productividad, satisfaciendo a sus trabajadores y clientes.

Por este motivo el propósito del estudio fue saber qué relación hay entre el clima laboral y la satisfacción del cliente de la empresa Importaciones Ríos Mechán SAC.

La finalidad del estudio ha consistido en plantear algunos lineamientos y rutas de orientación para fortalecer el clima laboral y la satisfacción del cliente en la empresa.

Se tuvo como objetivo general evaluar la relación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente en la empresa Importaciones Ríos Mechán SAC., basado en la "Teoría del Clima Organizacional y de los Sistemas, de Rensis Likert". Y como objetivos específicos: identificar el clima laboral en la empresa, analizar el grado de satisfacción del cliente en la empresa y proponer una metodología de comportamiento organizacional.

Se presentaron dos hipótesis, la nula y la alternativa, de las cuales se consideró la hipótesis alternativa que señalaba que el clima laboral si influye en la satisfacción del cliente de la empresa importaciones Ríos Mechan SAC.

Esta investigación fue de tipo correlacional, se usó el diseño de investigación solo antes. El estudio es analítico proporcional y la muestra ha seguido los requerimientos de la técnica de la encuesta tomando como base la escala de Likert, esto es a 36 reactivos que han correspondido un mínimo de 65 encuestado, los participantes de la encuesta han sido las personas más involucradas con la organización como lo son los trabajadores y clientes de la empresa en donde se realizó el estudio.

El método utilizado fue el deductivo; y se aplicó la técnica de recopilación de datos secundarios, la observación y la encuesta.

De los resultados obtenidos se comprueba que existe una relación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente, en el sentido que al mejorar el clima laboral se incrementa la satisfacción del cliente, es decir el clima laboral si influye en la satisfacción del cliente.

