



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

DENOMINADA:

**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA
SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA SIGDELO S.A –
PIZZA HUT CHICLAYO, 2011.**

AUTORAS:

BACH. DIAZ MUÑOZ, SANDRA PAULINA

BACH. ESPINOZA CASTILLO, ITALA ELIZABETH

PIMENTEL – PERÚ

2011

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es determinar el grado de relación entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente, mediante los factores que influyen en la motivación laboral y así se genere la satisfacción del cliente. El problema que se aborda está centrado en la necesidad de ver ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la satisfacción al cliente en la empresa SIGDELO S.A – Pizza Hut Chiclayo, 2011? Con este fin se aplica una escala de motivación laboral a un grupo de 23 colaboradores y de satisfacción a 37 clientes de la empresa antes mencionada. Por lo tanto la hipótesis que se ha plantado es; Si, existe motivación laboral, entonces mejorará la satisfacción del cliente en la empresa SIGDELO S.A – Pizza Hut Chiclayo, 2011.

El objetivo se orienta a determinar ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la satisfacción al cliente en la empresa SIGDELO S.A – Pizza Hut Chiclayo, 2011?

En efecto el estudio corresponde a una investigación de tipo correlacional - descriptiva. La población es de tipo muestral por el pequeño número de unidades de análisis de la investigación, conformada por 23 colaboradores y 37 clientes de acuerdo a la Escala de Likert.

Finalmente se llega a la siguiente conclusión que Existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente por el servicio recibido.

