

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**Escuela de Administración**



**Fidelización laboral y servicio al cliente en la empresa Happyland-Sullana**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

CURAY CURAY LUIS ENRIQUE

SULLANA

2015

## Resumen

La presente investigación logró describir cuál es el efecto de la Fidelización Laboral en los colaboradores de la empresa de Entretenimiento Familiar Happyland-Sullana sobre los Clientes, y así determinamos si el cliente puede sentir a un colaborador fidelizado por el nivel de servicio que este le brinda. Para esta investigación se utilizó el enfoque cuantitativo no experimental transaccional descriptivo, debido a que se recolectaron datos en un momento determinado relacionados a las dos variables en estudio, aplicando una encuesta a la muestra conformada por los 09 colaboradores de la empresa ya mencionada y 200 clientes, hallamos la información precisa que nos permitió determinar si la fidelización por parte del colaborador la puede percibir un cliente con algunos indicadores como la solución de problemas, la atención, la motivación, y el sentirse escuchados. Con nuestro estudio pudimos determinar que nuestros colaboradores están fidelizados ya que conocen la operación y la importancia del cumplimiento de sus funciones en un 100%, saben solucionar los problemas, se sienten reconocidos, comprometidos, pueden comunicarse con sus superiores fácilmente. Y los clientes perciben la motivación de los colaboradores, expresan que sus problemas son resueltos rápidamente en un 70%, también en un 70% siempre están satisfechos y si tuviesen que hacer un cambio sería de juegos y juguetes más no del servicio.