

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



La satisfacción laboral y el servicio al cliente de la Empresa Masaris-Sullana

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

ZAPATA BERNAL LUIS ANGEL

SULLANA

2017

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito describir cómo influye la satisfacción laboral en el servicio al cliente de la empresa MASARIS - Sullana, la misma que corresponde a un estudio no experimental transversal descriptivo puesto que se centró en analizar de que manera influye la satisfacción laboral y el servicio al cliente en la empresa MASARIS-Sullana; la recolección de datos fue en un solo momento en un tiempo único. Se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó un cuestionario con la finalidad de recoger los datos, obteniendo que en un 100% hay seguimiento y control de parte del gerente y los supervisores de los trabajos que realizan los colaboradores en la empresa MASARIS-Sullana, comprobando que en un 70.59% hay una remuneración justa y pago de beneficios sociales de ley a los colaboradores, esto influye de forma positiva en los colaboradores en decidir continuar trabajando en la empresa MASARIS-Sullana, también en un 97.06% se firman contratos anuales y en un 100% se brinda horarios flexibles de trabajo a los colaboradores de la empresa MASARIS-Sullana, y también existe un 67.65% de colaboradores que consideran que hay estabilidad laboral, por otro lado existe un porcentaje de un 32.35% de colaboradores con cierta incertidumbre por la permanencia en el trabajo, tomando en cuenta también que en un 95% no se otorgan reconocimientos a los colaboradores esto sin duda llega a afectar de manera negativa en el ambiente laboral y el desempeño del colaborador de la empresa MASARIS -Sullana, también existe un 94.12% donde se promueve el ascenso y la mejora laboral dependiendo esto del tiempo que llevan en la empresa y de la eficacia con que se desempeñan en sus respectivas áreas, por lo que recomendamos a la empresa implementar un plan de remuneraciones, reconocimientos y capacitaciones continuas acorde a la preparación profesional de los colaboradores de la empresa MASARIS - Sullana que permita otorgar salarios justos y equitativos así como motivar al personal de la empresa MASARIS - Sullana brindando mejores condiciones de trabajo, esto va a ayudar en la satisfacción de los colaboradores y se verá reflejado en un servicio de calidad brindado a los clientes.