

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



**Satisfacción laboral y calidad de servicio de los colaboradores administrativos  
de la filial Sullana-USP**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

**GALLO RUIZ KATTIA MELISSA**

SULLANA

2017

## Resumen

El presente trabajo de investigación buscó conocer cuál es el efecto de la satisfacción laboral en la calidad de servicio que brindan los colaboradores Administrativos de la Filial Sullana – USP, la misma que correspondió a un estudio no experimental transversal puesto que se centró en analizar las variables en estudio y transversal debido a que la recolección de datos se realizó en un solo momento en un tiempo único. Se utilizó la técnica de la encuesta donde se aplicó un cuestionario estructurado con la finalidad de recoger los datos generales y específicos considerados en el presente estudio. Entre los resultados encontramos que en un 100% existe buena comunicación entre colaborador y cliente, además en un 91.67% cuando se presenta un problema sí se lo solucionan rápido, existiendo diferencia de lo que encontramos a nivel de clientes, que en un 60% sí es cierto que existe buena comunicación entre colaborador y cliente así como en un 60% sí es cierto que cuando se le presenta un problema se lo solucionan rápido; por otro lado, en un 83.34% sí hay buena atención del usuario en relación elementos tangibles, en un 66.67% en relación expectativas, en un 58.33% en relación seguridad, en un 66.67% en relación Experiencia del usuario, en un 75.00% en relación Fiabilidad, en un 58.33% en relación Empatía en la Filial Sullana de la Universidad San Pedro. Consideramos adecuado implementar políticas de mejora de beneficios laborales a los trabajadores administrativos de la USP Sullana con el propósito de motivarlos a brindar un mejor servicio y fomentar una cultura de colaborador-cliente USP Sullana, de manera que el servicio percibido por los clientes sea igual al esperado.