**EJEMPLO TRABAJO DE APLICACIÓN PROFESIONAL**

**Resumen**

Este trabajo presenta una propuesta de mejora para el servicio al cliente en la empresa Logística Express SAC. A través de un diagnóstico situacional, se identificaron deficiencias en la atención postventa y tiempos de respuesta. Se implementó un sistema de tickets de atención y capacitación al personal, logrando una mejora del 35% en la satisfacción del cliente.

**Introducción**

En el contexto actual de alta competitividad, la atención al cliente se ha convertido en un factor clave de diferenciación. La empresa Logística Express SAC, dedicada al transporte de mercancías, enfrenta problemas recurrentes relacionados con demoras en la atención postventa. Este trabajo busca diseñar e implementar una solución práctica para optimizar dicho proceso.

**Capítulo I: Determinación del problema**

**1.1 Formulación del problema**

**1.1.1 Problema general:**  
¿Cómo mejorar el servicio al cliente en Logística Express SAC para aumentar la satisfacción del cliente y reducir quejas?

**1.1.2 Problemas específicos:**

* ¿Qué factores influyen en la demora de atención al cliente?
* ¿Qué herramientas tecnológicas pueden optimizar el proceso de atención?
* ¿Cuál es el nivel actual de satisfacción del cliente?

**1.2 Objetivos**

**1.2.1 Objetivo general:**  
Diseñar e implementar un sistema de atención al cliente más eficiente en Logística Express SAC.

**1.2.2 Objetivos específicos:**

* Diagnosticar las debilidades del servicio actual.
* Capacitar al personal de atención al cliente.
* Evaluar el impacto de la implementación del nuevo sistema.

**1.3 Justificación**  
Este trabajo es relevante porque mejora la experiencia del cliente y fortalece la posición competitiva de la empresa. Además, aporta una solución práctica que puede replicarse en otras empresas del sector.

**Capítulo II: Marco teórico**

**2.1 Estado del arte**  
Diversos estudios indican que la atención al cliente es clave en la fidelización. Autores como Kotler (2017) y Chiavenato (2009) proponen que el uso de tecnologías CRM puede mejorar significativamente la eficiencia operativa.

**2.2 Bases teóricas**

* Teoría del servicio (Parasuraman, 1985)
* Modelo SERVQUAL
* Gestión por procesos

**Capítulo III: Desarrollo del trabajo**

**3.1 Finalidad**  
Brindar una solución eficiente al problema de atención al cliente.

**3.2 Propósito**  
Optimizar el servicio al cliente mediante un enfoque práctico y medible.

**3.3 Componentes**

* Diagnóstico
* Diseño del sistema
* Capacitación
* Implementación

**3.4 Actividades**

* Encuestas a clientes
* Revisión de procesos internos
* Capacitación del equipo
* Evaluación de resultados

**3.5 Limitaciones**

* Presupuesto limitado
* Resistencia al cambio por parte del personal

**Capítulo IV: Resultados**

Después de la implementación del sistema de tickets y capacitación, la satisfacción del cliente aumentó en un 35%. El tiempo promedio de atención se redujo de 72 a 24 horas. Se observó una disminución del 50% en las quejas formales.

**Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones:**

* La implementación del sistema mejoró significativamente la atención al cliente.
* La capacitación fue clave en el cambio.

**Recomendaciones:**

* Mantener procesos de evaluación continua.
* Expandir el sistema a otras áreas como logística y postventa.

**📚 Referencias Bibliográficas (Ejemplo APA)**

* Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
* Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.
* Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.