



UNIVERSIDAD DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Análisis de la satisfacción del cliente con su ejecutivo comercial y customer service en una empresa agente de carga

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

María Alessandra Chavesta Carrión

**Revisor(es):
Dr. Julio César Hernández Pajares**

Lima, agosto de 2020





*Dedico el presente trabajo a Dios, a la
Virgen y a mi familia, que son mi
fortaleza para siempre seguir adelante.*



Resumen Analítico-Informativo

Análisis de la satisfacción del cliente con su ejecutivo comercial y customer service en una empresa agente de carga

María Alessandra Chavesta Carrión

Revisor: Dr. Julio César Hernández Pajares

Trabajo de Suficiencia Profesional.

Licenciado en Administración de Empresas

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Lima, agosto de 2020

Introducción: Está basado en la revisión de encuestas de satisfacción del cliente de una empresa agente de carga en el periodo 2019, teniendo como objetivo ver puntos de mejora ya implementados y por implementar, en la relación entre la satisfacción y el reconocimiento de su ejecutivo comercial y *customer service* con la finalidad de tener un cliente fidelizado.

Metodología: Para la revisión del presente trabajo de TSP se utiliza un enfoque cualitativo, con diseño no experimental, alcance trasversal del año 2019 y nivel descriptivo. Se usarán encuestas de satisfacción, el formato para nuevos clientes, minutas para los antiguos y entrevista al gerente de la empresa.

Resultados: podemos culminar que las implementaciones dadas por la empresa ABC han ayudado a un mejor reconocimiento entre el cliente - el ejecutivo y CS, sin embargo, se debe continuar creando métodos innovadores para crear una fidelización.

Fecha de elaboración del resumen: 21 agosto de 2020



Analytical-Informative Summary

Análisis de la satisfacción del cliente con su ejecutivo comercial y customer service en una empresa agente de carga

María Alessandra Chavesta Carrión

Revisor: Dr. Julio César Hernández Pajares

Trabajo de Suficiencia Profesional.

Licenciado en Administración de Empresas

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Lima, agosto de 2020

Keywords: satisfaction / consignee / service / customer service / communication

Introduction: It is based on the review of customer satisfaction surveys of a cargo agent company in the period 2019. The objective is to see improvement points already implemented and to be implemented in the relationship between satisfaction and recognition of your commercial executive and customer service in order to have a loyal consignee.

Methodology: For the revision of the present TSP work, a qualitative approach is used, with a non-experimental design, transversal scope of the year 2019 and descriptive level.

Satisfaction surveys, the format for new consignee, minutes for old ones and an interview with the company manager will be used.

Results: We can conclude that the implementations given by the ABC company have helped to better recognition between the client - the executive and CS. we must continue creating innovative methods to create loyalty.

Summary date: August 21th, 2020



Índice

Introducción.....	1
Capítulo 1 Aspectos Generales.....	3
1.1. Descripción de la Empresa.....	3
1.1.1. Ubicación.....	3
1.1.2. Actividad económica.....	3
1.1.3. Misión y Visión.....	3
1.1.4. Organigrama.....	4
1.2. Descripción general de la experiencia.....	4
1.2.1. <i>Actividad profesional desempeñada</i>	4
1.2.2. <i>Propósito del puesto</i>	5
1.2.3. <i>Producto o proceso que es objeto del informe</i>	5
1.2.4. <i>Resultados concretos logrados</i>	5
Capítulo 2 Fundamentación del Tema.....	7
2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional.....	7
2.1.1. Aspectos Teóricos.....	7
2.1.2. Antecedentes Teóricos.....	9
Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias.....	11
3.1. Alcance del trabajo.....	11
3.2. Objetivos del Estudio.....	12
3.3. Desarrollo de Experiencias.....	12
3.3.1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes?.....	13

3.3.2. ¿Conoce y está satisfecho con su ejecutivo comercial?.....	14
3.3.3. ¿Conoce y está satisfecho con su customer services?.....	15
Capítulo 4 Limitaciones	17
Conclusiones	19
Recomendaciones.....	21
Glosario	23
Referencias	25
Anexos.....	27

