

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CARTERA POCO  
DIVERSIFICADA DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA F & H  
TRANSPORTES Y SERVICIOS SAC – AÑO 2012.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Br. María Francesca Pía Abramonte Gonzales**

**ASESORES:**

**Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva**

**Mg. Alejandro Inga Durango**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración de Operaciones**

**TRUJILLO - PERÚ**

**2013**

**PÁGINA DE JURADO**

---

**Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia  
PRESIDENTE**

---

**Mg. Inga Durango Alejandro  
SECRETARIO**

---

**Dra. Baltodano Nontol Luz Alicia  
VOCAL**

## DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios por haberme permitido terminar mi tesis y dado salud para lograr mis objetivos.

Dedico esta investigación a mis padres, Sócrates y Rosa; por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mi hermana Valeria; gracias siempre por su compañía y sus palabras de apoyo.

## AGRADECIMIENTO

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

Agradezco a mis asesores la Dra. Alicia Calvanapon Alva y el Mg. Alejandro Inga Durango por haber confiado en mi persona, por la paciencia y por la dirección de este trabajo. A la profesora Dra. Luz Baltodano; por todas sus enseñanzas en el transcurso del tiempo en mi vida Universitaria.

Gracias también al Gerente Administrativo de la Empresa F&H Transporte y Servicios SAC, la Sra. Arcely Fajardo Juárez por tener la predisposición de brindarme información en el momento de realizar mi tesis.

Gracias a todos.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y PLAGIO

Por el presente documento la alumna: María Francesca Pía Abramonte Gonzales ha elaborado la tesis denominada:

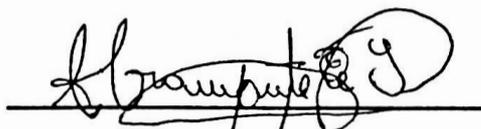
FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CARTERA POCO DIVERSIFICADA DE LA EMPRESA F&H TRANSPORTE Y SERVICIOS SAC – AÑO 2012.

Para optar el Título Profesional de: Licenciada en Administración, otorgado por la Universidad César Vallejo de Trujillo, declara que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución, sea esta educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

En caso de incumplir de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de Universidad César Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Trujillo, Julio 2013.



**Br. María Francesca Pía Abramonte Gonzales**

**DNI: 47137389**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador

Presento ante ustedes la Tesis titulada **“Factores que influyen en la cartera poco diversificada de los cliente de la empresa F&H Transporte y Servicios SAC- Año 2012”**, con la finalidad de Determinar los factores que influyen en la cartera de clientes de la empresa F&H Transporte y Servicios SAC- Año 2012, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación.

La Autora

# INDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y PLAGIO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE .....	v
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Problema.....	4
1.2 Justificación.....	5
1.3. Hipótesis .....	6
1.4. Objetivo .....	6
1.4.1. Objetivos General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos .....	6
1.5. Antecedentes y fundamentación científica, técnica.....	7
1.5.1. Antecedentes .....	7
1.5.2. Fundamentación Científica.....	11
CAPACIDAD OPERATIVA.....	12

LA PUBLICIDAD .....	15
LA CARTERA DE CLIENTES .....	24
1.5.3.Fundamentación Teórica.....	31
MARCO METODOLÓGICO .....	35
2.1. Variables .....	36
2.2. Operacionalización.....	36
2.3. Metodología.....	37
2.4. Tipos de estudio .....	37
2.5. Diseño .....	38
2.6. Población y muestra.....	38
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
2.8. Validación.....	39
2.9. Métodos de análisis de datos.....	39
RESULTADOS .....	40
DISCUSIÓN .....	61
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES .....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS .....	72

## RESUMEN

La presente investigación se ha desarrollado con la finalidad de Determinar los factores que influyen en la cartera de clientes poco diversificada de la empresa F&H Transportes y Servicios SAC- Año 2012.

Los objetivos específicos ayudarán a dar respuesta a los objetivo general entre los cuales se encuentra: la evaluación de la capacidad operativa total, la identificación de los ingresos generales por la cartera actual de clientes de la empresa y la propuesta que se realizará en base a estrategias para mejorar su capacidad operativa, la correcta utilización de la publicidad y como mejorar la cartera de clientes.

Los datos fueron hallados por medio de una entrevista la cual se le realizo al Gerente Administrativo de la empresa F&H Transportes y Servicios SAC, un análisis documental con toda la información archivados en el año 2012 y los informes obtenidos por el área de contabilidad externa de la empresa. Es por esto que la muestra viene hacer la empresa en su totalidad; pero en un periodo.

Al concluir la investigación la hipótesis planteada en un principio para el trabajo de investigación se acepta parcialmente ya que la capacidad operativa máxima y la falta de publicidad influyen en el tipo de cartera de clientes que posee la empresa. Así mismo se logra hallar otros factores que también afectan al manejo de la cartera de cliente; como identificar quien toma la decisión respecto al manejo de la empresa; pues no está bien definida.

**Palabras Clave:** Diversificación, clientes, capacidad Operativa, Publicidad.

## ABSTRACT

This research has been developed in order to determine the factors that influence the customer base of the company undiversified F & H Transport and Services SAC-Year 2012.

The specific objectives will help to answer the general objective is including: assessment of total operating capacity, identification of general revenue for the current client of the company and the proposal will be based on strategies to enhance its operational capacity, the proper use of advertising and how to improve the customer base.

The data were found by means of an interview which he conducted the Administrative Manager of the company F & H Transport and Services SAC, a documentary analysis with all the information filed in 2012 and reports generated by the accounting area outside of the company. This is why the sample is to the company as a whole, but in a period.

At the conclusion of the research hypothesis initially for research work is partially accepted as the maximum operational capacity and lack of advertising influence the type of client that the company owns. Likewise achieved also find other factors that affect the handling of client portfolio, to identify the decision maker regarding the management of the company, as it is not well defined.

**Keywords:** Diversification, customers, capacity Operative Advertising.