



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL  
CLIENTE DE LA EMPRESA DE PUBLICIDAD NEÓN PLUS S.R.L  
DE TRUJILLO – AÑO 2012**

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

**AUTORA:**

**Bach. ACOSTA QUEZADA, PAOLA ERCILIA**

**ASESORA:**

**Dra. CALVANAPÓN ALVA, FLOR ALICIA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**TRUJILLO - PERÚ  
2013**

## PÀGINA DEL JURADO

---

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia  
Presidente

---

Dra. BaltodanoNontol, Luz Alicia  
Secretaria

---

Vocal

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de poder estar aquí hoy y guiar mi camino día a día, además de haberme dado una vida maravillosa al lado de seres humanos extraordinarios, por estar siempre a mi lado ayudándome a vencer los obstáculos con cautela e inteligencia para así poder lograr mis objetivos.

A mis padres, Clorinda Quezada Roldán y Carlos Martínez Huerto por brindarme mucho amor y comprensión y haberme hecho una mujer de bien, porque creyeron en mí, dándome ejemplos de superación, porque me impulsaron en los momentos más difíciles de mi vida, los amo.

A mi novio Boryss Enrique Casimiro por su apoyo incondicional, por ser el mejor hombre y mejor ser humano cada día a mi lado y por darme fuerzas para seguir adelante y no rendirme.

A mis hermanas, Madeleyne Acosta Quezada y Melissa Acosta Quezada por confiar en mí y brindarme su cariño y apoyo incondicional en todo momento, por enseñar a levantarme cuando estoy caído, por sus consejos motivándome para seguir luchando por mis sueños, y por transmitirme siempre su deseo de superación y perseverancia.

## AGRADECIMIENTO

A mis padres quienes han sacrificado parte de su vida para poder educarme y hacerme una mujer de bien. A quienes nunca podré recompensar todos los esfuerzos que hicieron por mí, desearía expresarles mis logros profesionales, a pesar que hoy no están conmigo pero siempre los tengo en mi corazón y en mi mente, los amo mucho.

Agradezco sincera y profundamente a mis asesores que con sus enseñanzas, paciencia y profesionalismo han sabido orientarme y apoyarme para poder desarrollar la presente investigación.

*Agradezco a mi familia, las que me apoyaron de una u otra manera para poder cumplir mis sueños hoy.*

Agradezco a Dios, que siempre está conmigo, ve mis caídas y es él quien me levanta y me empuja a seguir adelante, el verdadero amor de Dios es indescriptible.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Paola Ercilia Acosta Quezada, con D.N.I. N° 43114916, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad,, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2013.

.....  
  
Paola Ercilia Acosta Quezada  
43114916

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento antes ustedes la tesis titulada **“La Gestión Logística y su influencia en la Atención al Cliente de la Empresa de Publicidad Neón Plus S.R.L de Trujillo – Año 2012”**; con la finalidad determinar de qué manera la gestión logística influye en la atención al cliente de la Empresa de Publicidad Neón Plus de Trujillo Año- 2012, en el 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 requisitos de aprobación.

La Autora

## INDICE

	Pág.
CARATULA.....	i
PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
INDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRAC .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II.MARCO METODÓLOGICO .....	21
2.1. Variables .....	49
2.2. Operacionalización de Variables.....	51
2.3. Metodología	
2.4. Tipo de estudio .....	51
2.5. Diseño.....	51
2.6. Población, muestra y muestreo.....	51
2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	52
2.8. Método de análisis de datos.....	53
2.9. Aspectos Éticos .....	53
III. RESULTADOS .....	26
IV. DISCUSIÓN .....	66
V. CONCLUSIONES.....	69
VI.RECOMENDACIONES .....	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73
VIII. ANEXOS.....	76

## RESUMEN

Con la finalidad de conocer la influencia de la gestión logística en la atención al cliente de una empresa. Se hizo una investigación, para esto se trabajó con la empresa de Publicidad Neón Plus S.R.L quien es una empresa pequeña que se encuentra en crecimiento, el acceso a la información requerida para esta investigación fue factible. En ella se aplicaron una encuesta y se hizo un análisis documentario de la información correspondiente a la empresa.

La siguiente investigación es de tipo descriptivo no experimental transversal, ya que se buscó la obtención de datos confiables y precisos en la cual no se manipularon las variables de estudio y se realizó una sola vez en el tiempo.

*La gestión Logística actual de la empresa es la adecuada pero debe seguir mejorando, la planeación de las compras, los pedidos de compras se realizan quincenalmente, esperan tener cierta cantidad de órdenes de trabajo y de acuerdo a eso hacen los requerimiento a sus proveedores, manteniendo en stock los materiales en el momento oportuno sin acumularse de trabajos para así poder cumplir con cada uno de ellos. Además los procesos se han hecho más eficientes de la mano con la tecnología y las maquinas más productivas, las que van adquiriendo periódicamente, esto genera que se lleve al cliente externo un producto terminado cada ve de mejor calidad y en menos tiempo.*

En cuanto al servicio de atención al cliente se encontró que la percepción de los clientes referente al servicio que le brinda la empresa es buena, esto debido a la producción generada por una adecuada gestión logística y, por consiguiente, el cumplimiento en las fechas de entregas prometidas. Los clientes de la empresa Neón Plus un 43% respondió que siempre los empleados le brindaron una atención de calidad y otro 70% se encuentra muy satisfecho con el servicio brindado por la empresa.

Palabras clave: Gestión Logística, atención al cliente.



## ABSTRAC

In order to determine the influence of logistics management in the customer company . An investigation was made to this he worked with the company Neon Advertising Plus SRL who is a small business that is growing , access to information required for this research was feasible. It applied a survey and a documentary analysis of relevant information to the company was made. The following research is non-experimental descriptive cross because obtaining reliable and accurate data on which the study variables were not manipulated and was performed once at the time was sought. Current Logistics company management is adequate but should be further improved , planning purchases, purchase orders are made every two weeks , expect to have a certain amount of work orders and according to that the requirement to make their suppliers , keeping materials in stock at the right time without accumulating work in order to meet each of them . Addition processes have become more efficient hand with technology and the most productive machines, which are acquired regularly , this generates the external customer that takes each see a finished product better and in less time. Service-wise customer found that the perception of customers regarding the service that gives the company is good , this due to the output generated by a suitable logistics management and , therefore , compliance with delivery dates you promised . Customers of the company Neon Plus 43% responded that employees always gave him quality care and another 70 % are very satisfied with the service provided by the company.

Keywords: Logistics Management , Customer .