



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU EFECTO
EN LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA
EMPRESA DARGLASS PERUANA SRL, EN
EL AÑO 2020: UNA REVISIÓN DE LA
LITERATURA CIENTÍFICA

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

Geyner Frankley Chávez Diaz

Asesor:

Mg. Ing. Carlos Alberto Bueno Ponce

Lima - Perú

2020

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	13
2.1. Tipo de investigación	13
2.2. Recursos de la información	14
2.3. Búsqueda de la información.....	14
2.4. Criterios de inclusión y exclusión	15
2.5. Selección de datos.....	15
2.6. Catálogo de datos	15
CAPÍTULO III. RESULTADOS	34
3.1. Revista y publicaciones.....	33
3.2. Investigación según tipo de documento.....	34
3.3. Muestreo y características de la muestra.....	34
3.4. Sector Industrial.....	35
3.5. Variable socio demográfico.....	36
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	37
REFERENCIAS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de la unidad de análisis respecto a la revista publicación, tipo de documento, muestra y variables asociadas	15
Tabla 2 Características de la unidad de análisis respecto al año, nombre de publicación, nombre artículo, tipo de estudio, palabra clave y objetivo	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Exclusión de los artículos	32
Figura 2 Año de publicación de Artículos examinados	34
Figura 3 País de procedencia de Artículos examinados	35
Figura 4 Sector de Artículos examinados.....	36

RESUMEN

Las empresas de rubro de fabricación de acrílicos tienen una gran participación en el mercado. Sin embargo, se presenta el problema de la carencia en administrar correctamente el inventario por falta de una gestión idónea lo cual genera insatisfacción del cliente y no saber cuándo es el momento adecuado de realizar las compras por ende esto genera desconocimiento si existe productos en stock, productos que sufren problemas de calidad, lo cual con lleva despachos atendidos a destiempo o peor aún pérdida de venta.

El objetivo de la presente investigación fue realizar una revisión sistemática de publicaciones sobre la aplicación de gestión de inventario en cuenta el año, idioma, palabras claves, tipo de documento y la experiencia de otras empresas basándose en diseño del servicio logístico al cliente.

La investigación se realizó en fuentes como: Redalyc, Google académico, Scielo, Dialnet. Los criterios de inclusión que se tuvieron en cuenta fueron: búsqueda de la información con las palabras claves y los artículos que pertenezcan al intervalo entre los años 2010– 2020

La limitación de esta investigación fue no encontrar muchos artículos de estudios referentes al tema de investigación.

PALABRAS CLAVES: reducción costos, satisfacción al cliente, inventarios

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Aguilar Santamaria, P. (2012). Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y la rentabilidad de la empresa. Obtenido de : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932007>.
- Alonso , A., Di Novella, P., & Celis, P. (2010). Un estudio de la gestión de inventarios en venezuela. Obtenido de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-40652009000300007.
- Arango Marín, J., Giraldo Garcia, J., & Castillo Gómez, O. (2013). Gestión de compras e inventario a partir de pronóstico Holt-Winters y diferenciación de nivel de servicio por clasificación ABC. Obtenido de: <file:///C:/Users/LENOVO/Desktop/PROYECTO%20TESIS/Realida%20problematica/7171-11895-1-PB.pdf>.
- Asencio Cristobal, L., Gonzales Asencio, E., & Lozano Robles, M. (2017). el inventario como determinante en la rentabilidad de la distribuidoras farmaceuticas. Obtenido de : [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/1540-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20\(anonimizado\)%20\(obligatorio\)-7121-1-10-20170403%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/1540-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20(anonimizado)%20(obligatorio)-7121-1-10-20170403%20(1).pdf).
- Bravo Bayona, R., & Garcia Zapata, T. (2013). Control del proceso de reposición para la gestión de stocks y su impacto en el nivel de servicio al cliente en una empresa de comercialización masiva. Obtenido de: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/11919-Texto%20del%20art%C3%ADculo-41519-1-10-20160608.pdf>.
- Castro Analuiza, J., & Perez del Campo, E. (2017). La logistica como vector en la satisfacción al cliente. Obtenido de : file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/LA_LOGISTICA_COMO_VECTOR_EN_LA_SATISFACCION.pdf.
- De León, S., Peña, A., & Hernandez , N. (2017). La satisfacción al cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. Obtenido de : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181552082003>.
- Garcia, H. (2015). *Conceptos Fundamentos de las revisiones*. Colombia: Revista Urología.
- Garrido Bayas, I., & Cejas Martinez , M. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. Obtenido de : <https://www.redalyc.org/pdf/782/78252811007.pdf>.
- Gonzales, A. (2020). Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva. Obtenido de : https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052020000100133&lang=es#B2.

- Jara Cordero, S., Sanchez Partida, D., & Martinez Flores, J. (2017). Analisis para la mejora en el manejo de inventarios de una comercializadora. Obtenido de :https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Ingenieria_Industrial/vol1num1/Revista_de_Ingenier%C3%ADa_Industrial_V1_N1_1.pdf.
- Lopez Martinez, M., Acosta, G., & I. (2012). Situación de la gestion de inventarios en cuba. Obtenido de :<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433581011>.
- Olivos Aarón, S., & Penagos Vargas, J. (2013). Modelo de gestion de inventarios: Conteo ciclico por analisis ABC. Obtenido de :<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/ingeniare/article/view/617/479>.
- Ortiz, M., Baez Mujica, A., Cedeño Lara, N., & Rodriguez, L. (2016). Control de inventario optimizado para una empresa de comercialización de articulos papeleria y oficina, en Puerto la Cruz Estado anzoátegui. Obtenido de :<https://www.revistaespacios.com/a16v37n34/16373430.html>.
- Pérez Vergara, I., Cifuentes Laguna, A., & Vaquez Garcia, C. (2013). Un modelo de gestión para una empresa de productos alimenticios. *Scielo*, Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000200011.
- Pizón Guevara, I., Pérez Orteaga, G., & Arango Serna, M. (2010). Mejoramiento en inventarios. Obtenido de :[file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/751-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2157-1-10-20120530%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/751-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2157-1-10-20120530%20(1).pdf).
- Rodriguez Sanches, Y., Leon Rosales, L., & Gomez Figueroa, O. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la atencion primaria de salud. Obtenido de :http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008.
- Salas Navarro, K., Miguél Mejía, H., & Acevedo Chedid, J. (2016). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena suministro. Obtenido de : <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-01-00326.pdf>.
- Toro Benitez , L., & Bastidas Guzmán, V. (2011). Metodologia para el control y la gestion de inventarios en una empresa minorista de electrodomesticos. Obtenido de :<https://www.redalyc.org/pdf/849/84922625015.pdf>.
- Valentina Gutierrez, C. (2008). Modelos de gestion de inventario en cadenas de abastecimiento .Obtenidode: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/18765/16074>.
- Velez Rojas , R., & Perez Orteaga, G. (2014). Propuesta metodologica para la gestión de inventario en una empresa de bebidas por el metodo de justo a tiempo. Obtenido de :

file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-

PropuestaMetodologicaParaLaGestionDelInventariosEnU-5104979%20(1).pdf.

Veloz Navarrete, C., & Parada gutierrez , O. (2017). Metodos para la eficiencia y la toma de decisiones en la gestion de inventarios.Obtenido de:

file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-

MetodosParaMejorarLaEficienciaYLaTomaDeDecisionesE-6151210%20(1).pdf.