



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 DARGLOSS 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 Díaz

**Asesor:**

Mg. Ing. Carlos Alberto Bueno Ponce

Lima - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por brindarme las fortalezas para seguir adelante y a mis padres por ser el motivo de cumplir mis metas y sin dejar atrás a mi familia por confiar en mí, a mis tíos y primos que son más que mis hermanos, gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por darme salud y disfrutar de mi familia, gracias a mi familia por siempre apoyarme en los momentos difíciles, siendo los principales promotores de cumplir mis sueños.

## Tabla de contenido

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

## 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

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el crecimiento del sector empresarial, respondiendo a la alta demanda de bienes y servicios se han visto obligados a buscar a la necesidad del flujo de sus cadenas logísticas. Y es la importancia de contar con una buena gestión de inventario, ya que permite la satisfacción de la necesidad de sus clientes, siendo un factor clave para lograr un adecuado manejo de la empresa.

Según, (Ortiz, Baez Mujica, Cedeño Lara, & Rodríguez, 2016) se expresa que la mayoría de las empresas en el mundo para lograr ser competitivas en la prestación del servicio al cliente están obligadas a realizar una gestión eficiente de sus inventarios. Básicamente, el objetivo general de la gestión de inventarios es garantizar la disponibilidad oportuna de los elementos que se necesitan (materia prima, materiales en proceso, productos terminados, insumos, repuestos, etc.), en las condiciones deseadas y en el lugar correcto.

De acuerdo (Veloz Navarrete & Parada gutierrez , 2017) hace referencia que en la actualidad resulta difícil mantener la ventaja competitiva únicamente con el producto, ya que los clientes tienen cada vez más posibilidades de obtener productos sustitutos. En esta situación es necesario tener un potencial del servicio al cliente como medio de diferenciación.

Según (Arango Marín, Giraldo Garcia, & Castillo Gómez, 2013) indica que la importancia de los inventarios en los entornos comerciales actuales se ha incrementado, dado su impacto tanto en asegurar la disponibilidad de los productos para los consumidores como en los requerimientos de capital que deben invertir las compañías en sus existencias. Se busca siempre un equilibrio que garantice la mínima inversión que



permita el mejor nivel de servicio, teniendo la cantidad justa que se espera que el cliente requiera.

Asimismo, (Alonso , Di Novella, & Celis, 2010) sostiene que la gestión de inventarios se encuentra en conflicto permanente. Por un lado, se desea maximizar el nivel de servicio al cliente gracias a la disponibilidad de productos y por otro lado, se presenta minimizar la inversión total en inventarios.

Según (Gonzales, 2020) menciona que la gestión de inventarios en una empresa, es una actividad interrelacionada con la cadena de valor de ésta y debe estar en concordancia con la estrategia y tácticas de la empresa, con el propósito de satisfacer a los clientes.

De acuerdo con (Aguilar Santamaria, 2012) describe que la gestión de los inventarios se ha venido convirtiendo en uno de los grandes retos que enfrentan los directivos con respecto a la planificación y el control, sobre todo en empresas de manufactura. Aunque técnicamente el inventario constituye un activo en el balance general de las empresas, se considera que el costo del mantenimiento de éste es un gasto que puede llegar a ser significativo, debido a sus diferentes componentes, y por lo tanto se busca la forma de minimizarlo.

De igual forma (Toro Benitez & Bastidas Guzmán, 2011) menciona que el proceso de toma decisiones relacionadas con la gestión de inventarios es fundamental, debido a la característica que generan problemas con dos clases de complejidad, en la primera la gran magnitud de artículos y la segunda se debe a su naturaleza del sistema y a las variables que influyen en su comportamiento, así es posible que mediante la implementación de diferentes herramientas matemáticas obtengan dinamismo y flexibilidad para adaptarse a

las condiciones cambiantes del entorno, adelantándose a las necesidades y expectativas de los clientes, logrando así un alto nivel de competitividad.

De acuerdo a (Olivos Aarón & Penagos Vargas, 2013) hace referencia que el análisis y control de los inventarios de cualquier empresa, y en especial aquellas cuyos volúmenes de stock son relativamente altos cobran mucha importancia un análisis ABC para la gestión de inventarios es una herramienta útil, practica y sencilla para mejorar la efectividad en el conteo físico de las mercancías y por consecuencias la disminución de faltantes, dando como efecto positivo la mejora en la rentabilidad de la compañía.

Por otro lado, (Lopez Martinez, Acosta, & I, 2012) menciona que no resulta suficiente atender la gestión de los inventarios a nivel de empresa, pues es necesario enfocar los inventarios a nivel de la cadena de suministro y las relaciones que se establecen entre los eslabones de la misma, buscando la integración de sus miembros para alinear los objetivos que, de forma común, satisfagan al cliente final.

Según (Valentina Gutierrez, 2008) hace referencia que la gestión de un sistema de inventario es una actividad transversal ala cadena de abastecimiento que constituye uno de los aspectos logísticos mas complejos en cualquier sector de economía. Las inversiones en lo inventarios son cuantiosas y el control de capital asociado a las materias primas, los inventarios en proceso y los productos finales constituyen una potencialidad para lograr mejoramientos en el sistema.

Las empresas deben tener en cuenta la relación entre la gestión logística y el servicio al cliente tomándolo como una importante vía para incrementar los niveles de eficiencia y competitividad. Es por ello la importancia de estudiar la satisfacción del cliente.

Por otro lado, (Vélez Rojas & Pérez Ortega, 2013) explica que, en mercados altamente competitivos, es importante garantizar la satisfacción del cliente, con el fin de lograr aumentar la participación de la compañía en el mercado o tratar de sobrevivir en éste. Por esta razón, para poder cumplir con la demanda que exige el mercado, la administración adecuada de la cadena de abastecimiento es primordial para las empresas, ya que el propósito es lograr una relación integrada entre clientes y proveedores.

Según (De León, Peña, & Hernandez , 2017) es importante resaltar que el servicio al cliente es el conjunto de acciones logísticas que se deben llevar a cabo con el fin de ofrecer un producto o servicio al cliente en un lugar y momento determinado. Cuando se realiza de forma eficiente, este servicio al cliente y logística asociada implicará la satisfacción del cliente, lo que reforzará la imagen de la empresa y potenciará futuras compras al facilitar la fidelidad del cliente.

De igual forma para (Castro Analuiza & Perez del Campo, 2017) se expresa que la logística, puesta al servicio del cliente, se ha ido desarrollando en el contexto de toda empresa, convirtiéndose en parte esencial de las actividades que debe cumplir la empresa de manera eficiente y eficaz para satisfacer las necesidades del mercado.

De acuerdo con (Bravo Bayona & Garcia Zapata, 2013) indica que el cliente sienta que le estamos facilitando la vida disponiendo de existencias, gestionando de manera adecuada los pedidos, siendo precisos en la gestión de la información y en el transporte, envíos y entregas. Para ello, son necesarias la máxima flexibilidad y organización de todos los elementos que componen la logística operativa de todas las empresas que intervienen en el canal.

Según (Rodríguez Sanches, Leon Rosales, & Gomez Figueroa, 2016) indica que aquellos clientes que cambian de proveedores, el 40% lo hace por razones de servicio; solamente un 8% lo hace por razones de precio o producto.

La presente investigación tiene como finalidad dar respuesta a la pregunta ¿Cómo influye la gestión de inventario para mejorar la satisfacción al cliente en la empresa Darglass Peruana Srl, en el año 2020? y el objetivo que responde a esta pregunta es: Determinar si influye la gestión de inventario para mejorar satisfacción al cliente de la empresa Darglass Peruana Srl, en el año 2020. Esta investigación es de suma importancia porque la satisfacción al cliente, permite alcanzar posicionamiento y fidelización de nuevos clientes.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El presente estudio se realiza a través de una revisión sistemática de la literatura científica, permitiendo indagar e investigar a profundidad de los temas planteados. En relación a esto, el autor, (Garcia, 2015) , manifiesta que la revisión sistemática reúne de una manera metódica toda la evidencia disponible con los criterios de elegibilidad establecidos, con el objetivo claro de responder a una pregunta específica; sus métodos son explícitos, de tal manera se minimizan los sesgos. Este estudio se enfoca determinar si influye la gestión de inventario para mejorar satisfacción al cliente de la empresa Darglass Peruana Srl, en el año 2020.

## **2.2. Recursos de la información**

En una investigación de esta índole es fundamental buscar fuentes confiables para poder tener un estudio adecuado de los temas abordados, es por eso que, los recursos para adquirirla fueron las siguientes:

Redylac (La Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe)

Google académico, permite localizar documentos académicos)

SciELO (Scientific Electronic Library Online o Biblioteca Científica Electrónica en Línea).

Dialnet, recopila y proporciona acceso fundamentalmente a documentos publicados en España en cualquier lengua.

Repositorio Universitario

## **2.3. Búsqueda de la información**

Para lograr la búsqueda de las investigaciones científicas, se ha tenido en cuenta las palabras claves: logística, satisfacción al cliente, gestión de inventario dicha base de datos ha sido tanto nacional como internacional, que pertenezcan a los 10 últimos años (2010 – 2020). Se recolectó la información teniendo en cuenta el título, los objetivos y los resultados obtenidos en las diferentes fuentes mencionadas anteriormente y en el idioma debía ser español. Además, se consideraron estudios de investigaciones descriptivas, metodología cuantitativa, investigación aplicada de tipo documental y de campo, exploratoria, experimental, entre otras. Estos estudios deben ser de revisión sistemática y dar respuesta a pregunta de la investigación mencionada en la introducción.

## **2.4. Criterios de inclusión y exclusión**

Para esta clasificación se ha tenido en cuenta criterios de inclusión como:

- a) Búsqueda de artículos científicos ingresando las palabras claves a los buscadores, las cuales fueron: logístico, satisfacción al cliente, gestión de inventario
- b) Muestre claridad teniendo relación y determinación correcta del objetivo de investigación.
- c) Todas las informaciones encontradas, como revistas y tesis que estén en el idioma español y que pertenezcan a la categoría de los años 2010 a 2020.
- d) No ser de mucha utilidad con las variables seleccionadas y por no estar alineado a los años en los que se quiere realizar la investigación
- e) No mostrar mucha coherencia y sus ideas no son claras.
- f) Ser otro idioma de procedencia
- g) Tratando de que el porcentaje de tesis analizadas sea bajo

## **2.5. Selección de datos**

Se ha revisándose un promedio de 65 artículos que estén en la categoría de los años 2010 – 2020 y que tengan relación con nuestras variables, de los cuales se ha seleccionado 40.

## **2.6. Catálogo de datos**

Analizamos los artículos principales por la cual sintetizamos la información en una tabla.

**Tabla 1 Características de la unidad de análisis respecto a la revista publicación, tipo de documento, muestra y variables asociadas**

Autores y año de publicación	Área de la revista (indexación)	Documento		Muestra		Variables asociadas	
		Tipo de documento	Muestreo (sustento bibliográfico)	N° Muestra	Lugar de procedencia	Sector Industrial	Socio-demográfico
Vélez Rojas & Pérez Ortega (2013)	Ingeniería Industrial (Dialnet)	Artículo científico	Probabilístico - aleatorio simple	Compañía de bebidas	Colombia	Alimentario	Ingenieros de abastecimiento en el área de almacén
Bofill Placeres, Sablón Cossio & Florido García (2017)	Ingeniería Industrial (Scielo)	Artículo científico	Probabilístico	Datos de inventario por mes	Cuba	Comercial	Jefes y especialistas de almacenes
Garrido Bayas & Cejas Martínez (2017) (Pizón)	Administración de empresas (Redalyc)	Artículo científico	Probabilístico	Empresas ecuatorianas (Promin SA y Hornos Andes)	Venezuela	Pymes	Ingenieros y supervisores áreas de almacén
Guevara, Pérez Ortega, & Arango Serna, (2010)	Administrador (Redalyc)	Artículo científico	Probabilístico - aleatorio simple	Empresa Estrategia y Soluciones	Colombia	confecciones	Supervisores y jefes de logística



Autores y año de publicación	Área de la revista (indexación)	Documento		Muestra		Variables asociadas	
		Tipo de documento	Muestreo (sustento bibliográfico)	N° Muestra	Lugar de procedencia	Sector Industrial	Socio-demográfico
(Aguilar Santamaria, 2012)	Ingeniería industrial (Redalyc)	Articulo científico	Probabilístico - aleatorio simple	2 empresas Manufactureras tornillo y guantes	Colombia	Industrial	Ingenieros, supervisores
(López Martínez, Gómez Acosta, & Acevedo Suarez, 2012)	Ingeniería Industrial (Redalyc)	Articulo científica	Probabilístico - aleatorio simple	6 empresas	Cuba	Industrial	Gerente, jefes encargados de área de logística
(Gonzales, 2020)	Ingeniería Industrial (Scielo)	Articulo científico	Probabilístico	Empresa Pernería y tornillería	Chile	Industrial	Ingenieros, supervisores
(Gutiérrez & Fernanda 2010)	Ingeniería Industrial (Redalyc)	Articulo científico	Probabilístico	Medianas empresas del valle aburran 44	Colombia	Industrial Plásticos, textil, alimentos	Trabajadores, supervisores

Autores y año de publicación	Área de la revista (indexación)	Documento	Muestra	Variables asociadas			
		Tipo de documento	Muestreo (sustento bibliográfico) N° Muestra	Lugar de procedencia	Sector Industrial	Socio-demografico	
Salas Navarro, Miguel Mejía, & Acevedo Cedid (2016)	Ingeniería (Scielo)	Articulo científico	Probabilístico	Empresas maderero y muebles ciudad Barranquilla	Colombia	Madera	Trabajadores de empresa maderero
Jara Cordero, Sánchez Partida, & Martínez Flores (2017)	Ingeniería Industrial (Scielo)	Articulo científico	Probabilístico - aleatorio simple	Empresa mayorista de autopartes	Perú	Comercial	Ingenieros, supervisores
Asencio Cristóbal, Gonzales Asencio, & Lozano Robles (2017)	Administración (Dialnet)	Articulo científico	Probabilístico	Distribución Farmacéutica Guayas	Ecuador	Farmacéutica	Trabajadores de farmacia
(Toro Nenitez & Bastidas Guzmán, 2011)	Ingeniería Industrial (Google académico)	Articulo científico	No reporta	Empresa de electrodoméstico	Colombia	Comercial	Ingeniero, supervisores de logística

Autores y año de publicación	Área de la revista (indexación)	Documento		Muestra		Variables asociadas	
		Tipo de documento	Muestreo (sustento bibliográfico)	N° Muestra	Lugar de procedencia	Sector Industrial	Socio-demográfico
(Arango Marín & Giraldo García, 2015)	Ingeniería Industrial (Google académico)	Artículo científico	Probabilístico	3 empresa droguería venta dental y mayorista	Colombia	Comercial y Servicios	Gerente, jefes encargados de área de logística
(Escobar, Linfati, & Jaime, 2017)	Ingeniería Industrial (Google académico)	Artículo científico	Probabilístico	Empresa comercializadora de pescado	Colombia	Industrial	Gerentes o supervisores
Alonso Bobes & Felipe Valdez (2014)	Economía (Redalyc)	Artículo científico	Probabilístico - aleatorio simple	planta de logística	Cuba	Servicios	Gerente, jefes encargados de área de logística
(Maraver Tarifa, 2001)	Empresarial (Dialnet)	Artículo científico	Probabilístico - aleatorio simple	Empresa transporte internacional de mercancía por carretera	España	Transporte	Ingenieros, supervisores
(Pelayo Maciel & Ortiz Villanueva, 2019)	Administración (Scielo)	Artículo científico	Probabilístico - aleatorio simple	Empresa internacional contrato de servicios	México	Industrial	Trabajadores de empresa internacional

Autores y año de revista publicación	Área de la (indexación)	Documento	Muestra		Lugar de procedencia	Variables asociadas	
		Tipo de documento	Muestreo (sustento bibliográfico)	Nº Muestra		Sector Industrial	Socio-demografico
Gil Saura, Berenguer Contri, & Ospina Pisón (2013)	Empresarial (Google académico)	Articulo científico	Probabilístico - aleatorio simple	Empresas transporte mercancía	España	Transporte	Trabajadores de mercancía
Torres Amaya (2010)	Ingeniería (Dialnet)	Articulo científico	Probabilístico - aleatorio simple	Sector privado	Venezuela	Comercio Electrónico	Administradores Encargados desarrollo web
(Bravo Bayona & García Zapata, 2013)	Ingeniería Industrial (Google académico)	Articulo científico	Probabilístico - aleatorio simple	Empresa comercialización de productos para el hogar	Perú	Comercio	Gerentes jefes encargados de control de logístico
(Mora Contreras, 2011)	Administrar (Redalyc)	Articulo científico	Probabilístico	8 empresas	Venezuela	Servicio	Trabajadores de servicio Gerente, jefes, supervisores encargados de logística
(Busto Flores, 2014)	Gerencia (Redalyc)	Articulo científico	Probabilístico - aleatorio simple	12 empresas	Venezuela	Retorno productos	Gerentes, ingenieros del área comercial
(Montoya Agudelo Boyero Saavedra, 2012)	& Ingeniería Industrial (Dialnet)	Articulo científico	Probabilístico	2 empresas	Colombia	Comercial	Gerentes, ingenieros del área comercial

Autores y año de publicación	Área de la revista (indexación)	Documento	Muestra	Variables asociadas			
		Tipo de documento	Muestreo (sustento bibliográfico)	N° Muestra	Lugar de procedencia	Sector Industrial	Socio-demográfico
Castro (2017)	Ingeniería Industrial (Google académico)	Artículo científico	Probabilístico - aleatorio simple Probabilístico	Empresa Repartí S. A	Ecuador	Comercial	Trabajadores de empresa comercial
Duran (2012)	Gerencia (Redalyc)	Artículo científico	- aleatorio simple	15 empresas	Venezuela	Servicio	Especialistas de logística
Sánchez López, Vargas López, & Reyes Luna (2011)	Ingeniería (Dialnet)	Artículo científico	Probabilístico	Institución tecnológica de saltillo	México	Industrial	Gerentes o supervisores
(Olivos Aarón & Penagos Vargas, 2013)	Ingeniería industrial (Google académico)	Artículo científico	Probabilístico	Empresa procesadora de atún	Colombia	Industrial	Ingenieros, supervisores
Peña & Silva (2016)	Gerencia (Dialnet) Ingeniería	Artículo científico	Probabilístico	15 empresas	Venezuela	Industrial	Gerente, jefes encargados de área de logística
Veloz y Parada (2017)	Industrial	(Google académico)	Artículo				científico Probabilístico

E	I
m	n
p	g
r	e
e	n
s	i
a	e
p	r
a	o
n	,
i	s
f	u
i	p
c	e
a	r
d	v
o	i
r	s
a	o
Pan Van	r
	e
Ecuador	s
Pymes	

Autores y año de publicación	Área de la revista (indexación)	Documento	Muestra		Variables asociadas		
		Tipo de documento	Muestreo (sustento bibliográfico)	Nº Muestra	Lugar de procedencia	Sector Industrial	Socio-demográfico
(Alfonso Rodríguez, 2010)	& Ingeniería (Google académico)	Artículo científico	No reporta	12 empresas	Venezuela	Manufacturero y comercial	Ingenieros, supervisores
López (2013)	Parra Ingeniería Industrial (Google académico)	Artículo científico	Probabilístico - aleatorio simple	Empresas de México	México	Pymes	Ingenieros, supervisores
Rodríguez Sánchez, Rosales, Gómez & Figueroa (2016)	León & Gerencia (Scielo)	Artículo científico	Probabilístico	Atención primaria Salud	Cuba	Servicios	Trabajadores de farmacia
Chiriboga Cisneros (2018)	Administración (Google académico)	Artículo científico	Probabilístico	Restaurant	Ecuador	Servicio	Trabajadores de pequeñas empresas
(Morillo Moreno & Morillo Moreno, 2016)	& Administración (Redalyc)	Artículo científico	No reporta	146 alojamientos	Venezuela	Servicio	Trabajadores de turismo
(Salazar Yépez & Cabrera Vallejo, 2016)	& Industrial (Redalyc)	Artículo científico	Probabilístico	Universidad Nacional de Chimborazo	Ecuador	Servicio	-

Autores y año de publicación	Área de la revista (indexación)	Documento	Muestra		Variables asociadas		
		Tipo de documento	Muestreo (sustento bibliográfico)	N° Muestra	Lugar de procedencia	Sector Industrial	Socio-demográfico
(De León, Peña, & Hernández, 2011)	Gerencia (Redalyc)	Artículo científico	Probabilístico - aleatorio simple	30 hoteles	Colombia	Servicio	Expertos y clientes internos
(Simancas Trujillo, 2012)	Gerencia (Dialnet)	Artículo científico	Probabilístico	18 organizaciones	Colombia	Industrial	Gerentes o supervisores
(Carrido Samaniego & Pérez Santana, 2010)	Ingeniería (Dialnet)	Artículo científico	Probabilístico	Empresas	España	Servicio	Gerentes o supervisores
(Mondragón Laura, 2018)	Ingeniería Industrial (Repositorio universidad)	Tesis	Probabilístico - aleatorio simple	Empresa Aquabright profesional SAC	Perú	Industrial	Gerente, jefes encargados de área de logística
(Olivera Huaricapacha, 2018)	Ingeniería Industrial (Repositorio universidad)	Tesis	Probabilístico - aleatorio simple	Empresa Conecta Rerail S. A	Perú	Industrial	Gerente, jefes encargados de área de logística



*Tabla 2 Características de la unidad de análisis respecto al año, nombre de publicación, nombre artículo, tipo de estudio, palabra clave y objetivo*

Año	Nombre de la publicación	Nombre del artículo	Tipo de estudio	Palabra clave	Objetivo
2013	Ingeniería Industrial (Universidad Colombia)	Propuesta Metodológica para la gestión de inventarios en una empresa de bebidas por el método justo a tiempo	Descriptiva	Gestión de inventario	Plantear una propuesta metodológica que tiene como fin mejorar el manejo de inventarios en una compañía de bebidas, utilizando en este caso una de las materias primas más importantes como lo es el azúcar.
2017	Ingeniería Industrial (Universidad Ecuador)	Procedimiento para la gestión de inventario en el almacén central	Descriptiva (cuantitativa)	Gestión de inventario	Proponer un procedimiento para la gestión de inventarios en el almacén central de una cadena comercial. El propósito es disminuir los costos asociados a los inventarios en la entidad y mejorar el servicio al cliente.
2017	Ingeniería en Administración de Empresas (Universidad Venezuela)	La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas	Descriptiva	Gestión de inventario	Analizar la efectividad de la gestión de inventarios a través de la aplicación de modelos matemáticos /estadísticos con el fin de destacar los costos inherentes al producto que se comercializa en las Pymes del Cantón Riobamba Ecuador
2010	Ingeniería Industrial (Universidad Colombia)	Mejoramiento en gestión de inventarios	Descriptiva	Gestión de inventario	Solucionar diversos problemas que se presentan en la organización, el artículo presenta una propuesta metodológica a partir de la filosofía “Justo a Tiempo” y el enfoque Harrington para el mejoramiento de procesos

Año	Nombre de la publicación	Nombre del artículo	Tipo de estudio	Tipos de gestión	Objetivo
2012	Ingeniería Industrial (Universidad de Colombia)	Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y rentabilidad de la empresa	Descriptiva	Gestión de inventario	Proponer un método de selección del modelo de producción más adecuado, que le permita al negocio mantener rentabilidad creciente en todo momento, desde la perspectiva de los inventarios, garantizando que el nivel de servicio ofrecido a los clientes se cumpla
2012	Ingeniería Industrial (Universidad Cuba)	Situación de la gestión de inventario en cuba	Descriptiva Explicativa	Gestión de inventario	El objetivo del presente artículo es analizar la situación de la gestión de inventarios en Cuba, a partir de las experiencias obtenidas durante más de 10 años en entidades de los sectores de servicios, comerciales y producción.
2020	Ingeniería Industrial (Universidad Chile)	Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva Diagnostico regional	Descriptiva	Gestión de inventario	Definir estrategias con el objetivo de alcanzar mayores cuotas de mercado para aumentar los márgenes de ganancias
2010	Ingeniería Industrial (Universidad de Antioquia Colombia)	de gestión de inventarios en la industria de producción y distribución de bienes Metodología de Gestión de Inventarios	Descriptivo cuantitativo	Gestión de inventario	Es construir un diagnóstico de gestión para evidenciar las metodologías utilizadas por la mediana industria regional para la toma de decisiones
2016	Ingeniería Industrial (Universidad Colombia)	para determinar los niveles de integración y colaboración en una	cadena suministro	Descriptiva	Gestión de inventario

D b  
e o  
t r  
e a  
r c  
m i  
i ó  
n n  
a e  
r n  
l u  
o n  
s a  
n c  
i a  
v d  
e e  
l n  
e a  
s d  
d e  
e s  
i u  
n m  
t i  
e n  
g i  
r s  
a t  
c r  
i o  
ó ,  
n d  
y e  
c t  
o a  
l l  
a f

orma que  
se  
generen  
políticas  
y  
estrategia  
s  
conjuntas  
para  
mejorar  
el  
desempeñ  
o de los  
actores en  
la cadena.

Año	Nombre de la publicación	Nombre del artículo	Tipo de estudio	Tipos de gestión	Objetivo
2017	Ingeniería Industrial (Universidad Mayor de San Marcos)	Análisis para la mejora en el manejo de inventario de una comercializadora	Descriptiva y enfoque mixto	Gestión de inventario	Reducir los Backorders y el mejoramiento del servicio al cliente y como consecuencia se mejorarán los costos logísticos. Todo esto, traería mayores ventas y por lo tanto un mayor beneficio económico
2017	Administración (Universidad Ecuador)	El inventario como determinante en la rentabilidad de la distribuidora farmacéuticas	Descriptiva	Gestión de inventario	Analizar el control de inventarios, contextualizado en el sector de distribución farmacéutica de la provincia de Guayas-Ecuador, a fin de determinar su incidencia en los costos y en la rentabilidad de las empresas.
2011	Ingeniería Industrial (Universidad Colombia)	Metodología para el control y la gestión de inventarios en una empresa minorista de electrodomésticos	Descriptivo cuantitativo	Gestión de inventario	Determinar la cantidad óptima de pedido y la frecuencia de revisión, que minimiza los costos de esta actividad y a su vez, garantizan el cumplimiento de los requisitos de la demanda
2015	Ingeniería Industrial (Universidad de Colombia)	Gestión de compras e inventarios a partir de pronóstico Holt-Winters y diferenciación de nivel de servicio por clasificación ABC	Descriptivo	Gestión de inventario	Es minimizar el capital de trabajo invertido en inventarios, tomando como restricción principal el cumplimiento de niveles de servicio establecidos por política de la empresa
2017	Ingeniería Industrial (Universidad Colombia)	Gestión de inventarios para distribuidores de productos perecederos	Descriptivo	Satisfacción al cliente	Maximizar la rentabilidad esperada de las empresas cumpliendo con diversos niveles de calidad y satisfacción de los clientes.

Chavez Diaz, G

Año	Nombre de la publicación	Nombre del artículo	Tipo de estudio	Tipos de gestión	Objetivo
2014	Economía (Universidad Cuba)	Servicio logístico al cliente en empresas de servicio: procedente para su diseño	Descriptiva	Satisfacción al cliente	Presentar un procedimiento para el diseño del servicio logístico al cliente en empresas de servicios; dicho procedimiento ha sido aplicado en distintas empresas y ello nos ha permitido comprobar su validez.
2010	Ingeniería (Universidad España)	Importancia de la satisfacción al cliente en el sistema logístico	Descriptiva	Satisfacción al cliente	La importancia de estudiar la satisfacción de una empresa con la relación que mantiene con otro eslabón del canal. Proponemos una escala de medida que será evaluada en el sector logístico.
2019	Administrativa (Universidad México)	Satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco	Descriptiva	Satisfacción al cliente	Identificar los factores que afectan a la satisfacción del cliente. Se utiliza un método cuantitativo a través de un análisis factorial y de mínimos cuadrados ordinarios
2013	Ingeniería (Universidad España)	La calidad y el valor percibido en transporte de mercancías en España y su importancia en la segmentación de clientes	Descriptiva	Satisfacción al cliente	La importancia de estos dos constructos en el proceso de evaluación del servicio en este entorno particular.
2010	Gerencia (Universidad España)	Implicaciones de la logística en el comercio electrónico sobre la satisfacción del cliente final interactivo	Descriptiva Cuantitativa	Satisfacción al cliente	Para las organizaciones un diseño de la cadena de suministro bajo la lógica Web, las ventas, el mercadeo y la logística tienen que estar a la par de la tecnología para así lograr la satisfacción del cliente final interactivo

Año	Nombre de la publicación	Nombre del artículo	Tipo de estudio	Tipos de gestión	Objetivo
		Control del proceso de reposición para la gestión de stocks y su			Diseñar una propuesta óptima para el manejo
2013	Ingeniería Industrial (Universidad Perú)	impacto en el nivel de servicio al cliente en una empresa de comercialización masiva	Descriptiva	Satisfacción al cliente	sistematizado del proceso de reposición de productos en una empresa de comercialización masiva de productos para el mejoramiento del hogar.
2011	Administración (Universidad Venezuela)	La calidad de servicio y la satisfacción al cliente	Descriptiva	Satisfacción al cliente	Mostrar los fundamentos básicos de los conceptos de satisfacción e insatisfacción, para abordar posteriormente los dos principales modelos de medición de la calidad (del servicio)
2014	Gerencia (Universidad Venezuela)	Modelo para controlar la incertidumbre en logística inversa	Descriptiva	Satisfacción al cliente	Investigar el problema de la incertidumbre en una organización al implementar un programa de la logística inversa en cuanto a la calidad y cantidad de los productos devueltos.
2012	Ingeniería Industrial (Universidad Colombia)	El CRM herramienta para el servicio al cliente en la organización	Descriptivo Cuantitativa	Satisfacción al cliente	Aplicar diversas herramientas han sido desarrolladas con el fin de que haya un mejoramiento continuo en la satisfacción de las necesidades de los clientes, una de ellas es el CRM (Customer Relationship Management)

Año	Nombre de la publicación	Nombre del artículo	Tipo de estudio	Tipos de gestión	Objetivo
2017	Ingeniería (Universidad Ecuador)	La logística como vector en la satisfacción al cliente	Exploratorio cualitativo	Satisfacción al cliente	Relacionar la logística con la satisfacción de clientes en un mercado industrial y cuyo contraste empírico, se ha llevado a cabo en la empresa Repartí S.A., de Ambato, Provincia de Tungurahua, en Ecuador
2012	Gerencial (Universidad los Andes Venezuela)	Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas	Descriptiva Experimental	Gestión de inventario	Analizar las técnicas de administración de inventario como elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas
2011	Ingeniería (Universidad de México)	Sistema de información control de inventario del almacén ips	Descriptiva	Gestión de inventario	Hacer mejoras en el Instituto Tecnológico de Saltillo (ITS), en el Departamento de Recursos Materiales y Servicios, en el área de Almacén.
2013	Ingeniería Industrial (Universidad de Colombia)	Modelo de gestión de inventario: Conteo Cíclico por análisis ABC	Descriptiva Aplicativo	Gestión de inventario	Abordar la temática de aplicación de métodos de conteo físico de inventarios para empresas y de cómo este debe realizarse de tal manera que afecte lo menos posible la operación de las diferentes áreas del negocio
2016	Revista de estudios en ciencias sociales (Universidad)	Factores incidentes Venezuela)	sobre la gestión de sistemas de inventario en		organizaciones venezolanas



Des

La  
ges  
tión  
n  
de  
sist  
em  
as  
de  
inv  
ent  
ari  
os  
co  
nst  
itu  
ye  
un  
a  
de  
las  
fun  
cio  
nes  
má  
s  
co  
mp  
lej  
as  
de  
las  
org  
ani  
zac  
ion  
es,  
ya

c  
r  
i  
p  
t  
i  
v  
a  
G  
e  
s  
t  
i  
ó  
n  
d  
e  
i  
n  
v  
e  
n  
t  
a  
r  
i  
o

que  
implica  
mantener  
existenci  
as para  
protegers  
e contra  
incertidu  
mbres al  
menor  
costo

Año	Nombre de la publicación	Nombre del artículo	Tipo de estudio	Tipos de gestión	Objetivo
2017	Revista Ciencia UNEMI	Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios	Descriptivo Aplicativo	Gestión de inventario	Contribuir a la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios de la empresa panificadora “Pan Van” de la ciudad de Riobamba, Ecuador.
2010	Revista de facultad de ingeniería (Venezuela)	Un estudio de la gestión de inventarios en Venezuela	Explicativo	Gestión de inventario	Estudiar las características específicas de la gestión de inventarios en el contexto venezolano, en los sectores manufactura y comercio detallista
2013	Revista de investigación industrial (Universidad México)	Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas	Descriptiva Explicativo	Satisfacción al cliente	La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área,
	Revista Médica	Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la atención primaria de salud	Descriptiva	Satisfacción al cliente	Proponer un procedimiento para calcular el nivel de servicio en la Atención Primaria de Salud y su incidencia en la satisfacción de los pacientes.

Año	Nombre de la publicación	Nombre del artículo	Tipo de estudio	Tipos de gestión	Objetivo
2018	Revista científica eco ciencia (Universidad Ecuador)	Modelo de gestión gap y la maximización en el nivel de satisfacción al cliente: caso restaurant casa blanca	Descriptiva	Satisfacción al cliente	Se puede afirmar que los factores motivacionales, la capacitación, y un buen sistema de retroalimentación, maximizan el nivel de satisfacción del cliente.
2016	Universidad de zulia	Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida Venezuela	Experimental	Satisfacción al cliente	Satisfacción de los usuarios donde a motor nivel de satisfacción se observan puntuaciones.
2016	Revista industrial data (Universidad de Ecuador)	Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador	Descriptivo cuantitativo	Satisfacción al cliente	Los resultados revelaron que existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y experiencias entre el nivel de percepciones y expectativas que el cliente tiene sobre la satisfacción del servicio
2017	Revista gestión tecnológico (Universidad Colombia)	La satisfacción al cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras	Exploratorio descriptivo	Satisfacción al cliente	Satisfacción del cliente que contribuya a la lealtad del mismo.

Año	Nombre de la publicación	Nombre del artículo	Tipo de estudio	Tipos de gestión	Objetivo
2012	Universidad Americana	Cliente interno y calidad de servicio en las organizaciones productivas	Descriptivo	Satisfacción al cliente	Analizar el cliente interno y la calidad de servicio en las organizaciones productivas. La metodología utilizada para el estudio fue descriptiva y documental, considerando la hermenéutica para el análisis de contenido
2010	Investigaciones Europeas (Universidad España)	Satisfacción de los clientes internos: el papel estratégico de la gestión de los recursos humanos	Descriptivo	Satisfacción al cliente	El directivo de ventas en la medida en que es un recurso de la empresa caracterizado por ser escaso, no imitable y difícilmente sustituible.
2018	Ingeniería Industrial (Universidad Cesar Vallejo)	para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa aquabright profesional SAC, en el año 2018	Salvador, 2017	Descriptivo Explicativo y cuantitativo	cliente y Gestión de Inventario
2018	Ingeniería Industrial (Universidad Cesar Vallejo)	Aplicación de la gestión de inventario para mejorar la satisfacción del cliente en el área de almacén en la empresa conecta Retail S.A, Villa El		Tipo de investigación aplicada	Satisfacción al cliente y Gestión de Inventario

S  
o  
l  
u  
c  
i  
o  
n  
a  
r  
d  
e  
s  
p  
u  
é  
s  
d  
e  
l  
a  
i  
m  
p  
l  
e  
m  
e  
n  
t  
a  
c  
i  
ó  
n  
d  
e

la  
mejora  
control  
ando  
adecua  
dament  
e los  
invent  
arios, ya  
que la  
empres  
a no  
contab  
a con  
un  
lugar  
adecua  
do para  
el  
almace  
namien  
to de  
sus  
produc  
tos

lograr  
mejora  
r la  
satisfac  
ción  
del  
cliente  
cumpli  
endo

con las  
expectati  
vas del  
producto.  
Ante este  
panoram  
a, el  
trabajo  
refleja  
una serie  
de  
acciones  
que la  
empresa  
debe  
asumir la  
responsa  
bilidad  
de la  
constante  
mejora  
continua.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Según la búsqueda de la información referente a logística, satisfacción del cliente y gestión de inventario en las bases de datos como: artículos científicos, tesis, revistas se identificaron 40 artículos que tenían relaciones con el tema de interés y palabras claves. Sin embargo, en la evaluación de la literatura encontrada fueron separados ocho por no tener mucha relación con las palabras claves. Por lo tanto, se examinaron treinta y dos de ellos que fueron analizados detenidamente. 1 no presenta variables socio demográfica. Ocho no mostraban coherencia y no tenían ideas claras. Cinco por no enriquecer el aprendizaje. Dos evitando que sea muy alto el porcentaje de tesis a utilizar. Por lo tanto, solo Dieciséis publicaciones guardaban relación directa con el tema planteado.

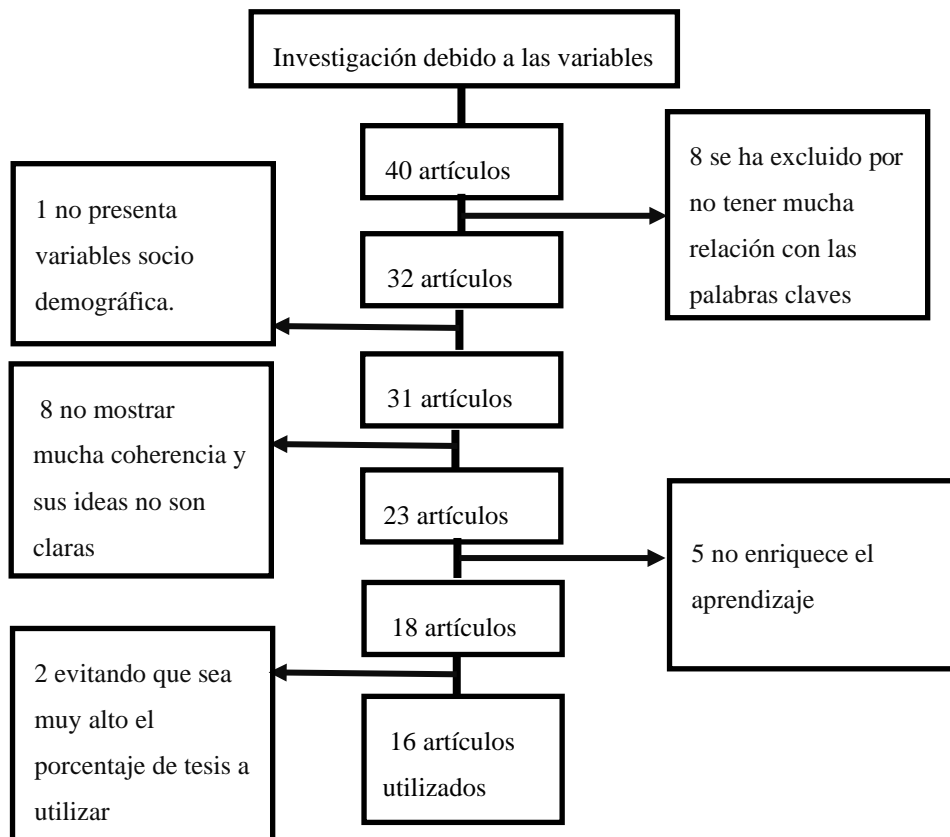


Figura 1 Exclusión de los artículos

### 3.1. Revista y publicaciones

En la fase de análisis, de acuerdo con las particularidades de la revista debemos indicar que diecinueve corresponde al área de Ingeniería Industrial (47.5%), seis al área de Administración (15 %), seis al área de Gerencia (15%), seis al área de Ingeniería (15 %), dos al área Empresarial (5 %) y un área de Economía (2.5%). De acuerdo con el registro la investigación según buscador, doce se encuentra en Google Académico (30%), doce se encuentra en Redalyc (27.5%), nueve se encuentra en Dialnet (22.5%) y dos de Repositorio Universitario (5 %).

La universidad de Colombia tiene once con mayor participación (27.5 %) y con menor participación de artículos, uno en Chile de la Universidad Nacional Andrés Bello en una empresa líder del rubro de pernería y 28 de diversas universidades de Sudamérica y Europa. El análisis del periodo de tiempo de las publicaciones se inicia en el año 2010 con seis artículos (15 %), en el año 2011 con tres artículos (7.5%) , en el año 2012 con cinco artículos (12.5%), en el año 2013 con seis artículos (15%), en el año 2014 con dos artículos (5%), en el año 2015 con un artículo (2.5%), en el año 2016 con cuatro artículos (10%), en el año 2017 con ocho artículos (20%), en el año 2018 con tres artículos (7.5%), en el año 2019 con un artículo (2.5%) y en el año 2020 con un artículo (2.5%).

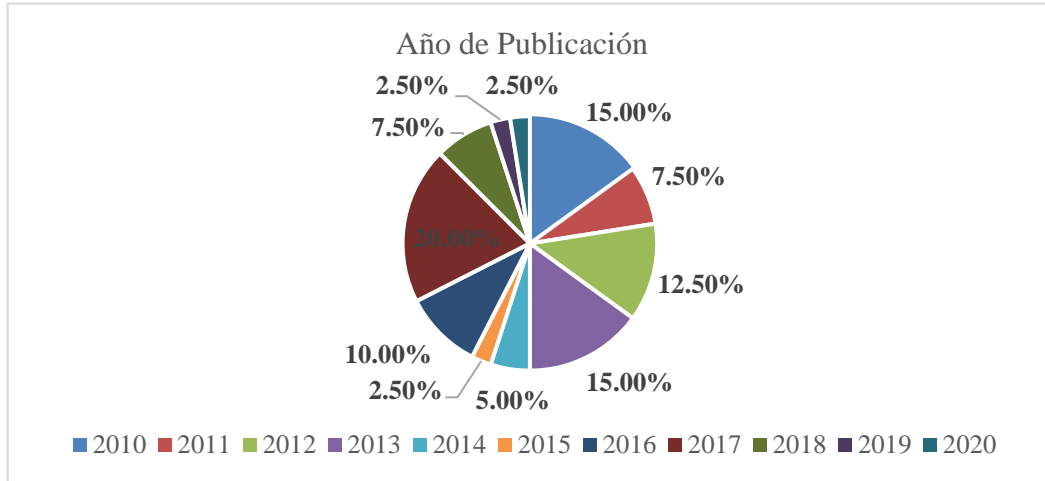


Figura 2 Año de publicación de Artículos examinados

### 3.2. Investigación según tipo de documento

Los temas abordados de acuerdo con los dos documentos analizados han sido dos que se encuentran veinte de satisfacción al cliente (50%) y veinte de gestión de inventario (50%). Además, se reportaron tipo de estudio Veinte y dos usan descriptiva (55%), siete descriptiva cuantitativa (17.5%), cinco usan descriptiva aplicativa (12.5%) otros tres de manera equitativa las descriptivas de enfoque mixto, exploratorio y experimental (5%).

El tipo de documento se encuentran en dos tipos siendo treinta y ocho artículos científicos (95%) y otros dos de tesis (5%)

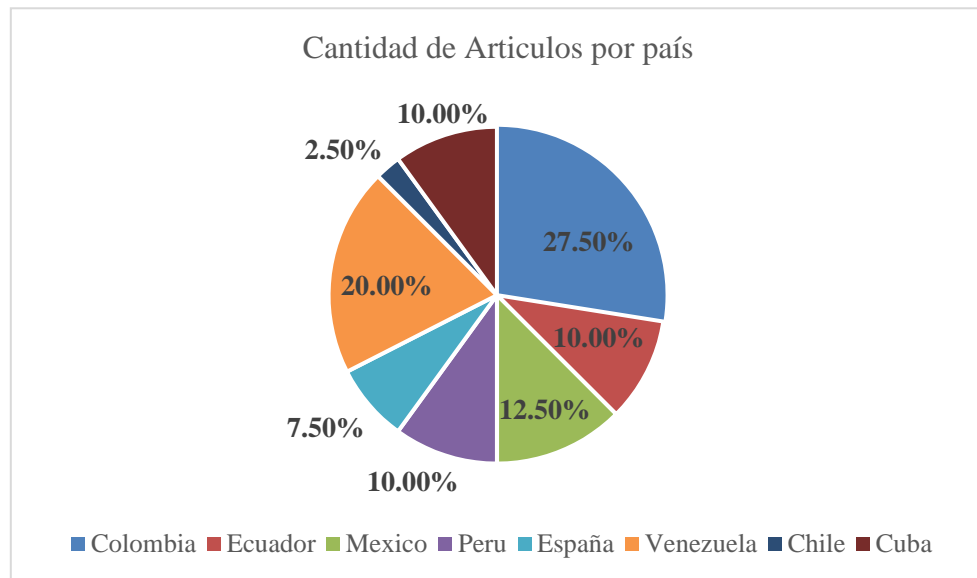
### 3.3. Muestreo y características de la muestra

La mayoría de los estudios reportaron muestreo probabilístico en sus diversos tipos, siendo treinta y cinco los artículos (90.48 %) revisados. Sin embargo, cuatro de las investigaciones (9.52%) no reportan muestreo y sustento bibliográfico. El tamaño de la muestra Veinte y ocho estudios estaba constituido en un rango n=1 empresas n=3 (70%), diez estudios estaba constituido en un rango de n=4 empresas y n=30 empresas (25%).



No obstante, en los dos últimos estudios restantes el tamaño de muestra estaba en 146 empresas y 44 empresas.

Geográficamente los países que han sido más destacados en el cual el País que más encontró información basándose en la investigación fue Colombia siendo once (27.5%), ocho en el país de Venezuela (20%), cinco el país de México (12.5%),<sup>3</sup> estuvieron distribuidos de manera equitativa se distribuyeron en 4 unidades según el país; Perú Ecuador Cuba (10 %) cada una de ellas), tres en el país de España (7.5%) y uno en el país de Chile (5%).



*Figura 3 País de procedencia de Artículos examinados*

**3.4. Sector Industrial**

Los sectores analizados fueron en mayor porcentaje los industriales con doce (30%), Diez artículos constituyeron al sector servicios (25%) resaltando que la muestra de estudio es amplia, Ocho artículos constituyeron al sector comercial (20%), Tres artículos constituyeron Pymes (7.5%) y otros sectores constituyeron el (17.5%) resaltados fueron (alimentario, Textil, Farmacéutico, transporte, retorno producto).

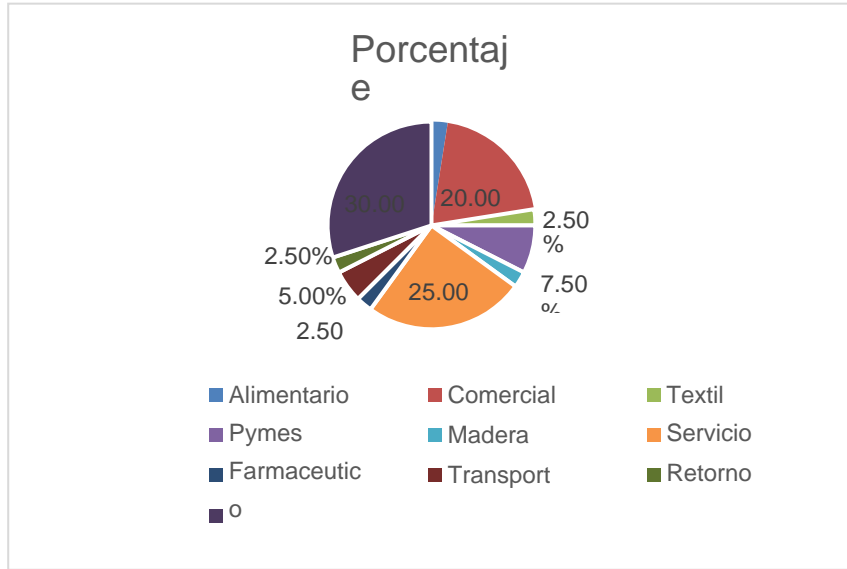


Figura 4 Sector de Artículos examinados

### 3.5. Variable socio demográfico

La agrupación de los artículos ofrece una visión sobre los elementos claves en la gestión de inventario para satisfacción al cliente. Treinta estudios indican el predominio de la posición jerárquica: Gerentes, Supervisores, Administradores, Expertos y Ingenieros (75%). Sin embargo, Dieciocho estudios indican que fueron agrupadas por trabajadores para identificar el problema en la empresa (25%).

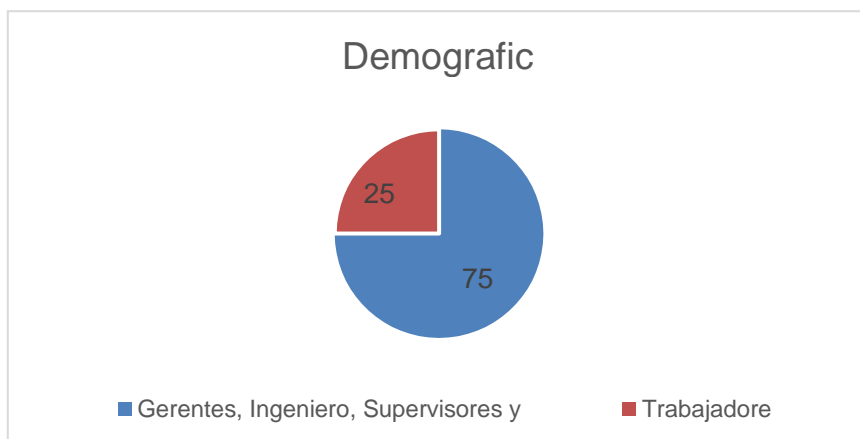


Figura 5 Socio Demográfico

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Esta investigación revisa los estudios sobre la gestión de inventarios y satisfacción al cliente en diferentes países durante los años 2010-2020 resultando que, para (Jara Cordero, Sanchez Partida, & Martinez Flores, 2017) menciona que con una correcta administración, la empresa puede realizar sus tareas de compra economizando recursos, y a su vez, también atender a sus clientes con mayor efectividad y rapidez, optimizando todas las actividades de la empresa, teniendo relación (Velez Rojas & Perez Ortega, 2014) quienes manifiesta que cuando una empresa falla en la administración eficiente de sus recursos y se queda sin estos, se pueden presentar agotados, bajos niveles de servicio e insatisfacción del cliente

Para (Salas Navarro, Maiguel Mejia, & Acevedo Chedid, 2016) indicando que la gestión inventario para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro propuesta, pretende amplificar los beneficios que se obtendrían de la integración y colaboración como la disminución del efecto látigo, supresión de cuellos de botella, la mejora de la imagen de las empresas de la cadena, aumento de la satisfacción del cliente, aumento de la tasa de cumplimiento de pedidos, entre otros, que a su vez concuerda con (Garrido Bayas & Cejas Martinez , 2017) afirma que los inventarios tienen un efecto importante en todas las etapas de la planeación, orientación, dirección, control y evaluación componentes propios de un sistema administrativo adecuado y confiable para las Pymes, siendo esto un factor importante ya que para (Pérez Vergara, Cifuentes Laguna, & Vaquez Garcia, 2013) Sustituir el método de trabajo empírico por un método cuantitativo, gestionar mejor sus procesos e impactar en el desempeño de los mismos y de los niveles de servicio al cliente.

De acuerdo a lo expresado por (Pizón Guevara, Pérez Ortega, & Arango Serna, 2010) afirma las empresas de dicho sector deben fortalecer sus relaciones de colaboración para las actividades de compra y abastecimiento de materia prima, planificación de la demanda conjunta, a partir de las necesidades reales del cliente final para poder competir en el mercado con un mayor beneficio económico y mejorando los niveles de servicio al cliente., además (Asencio Cristobal, Gonzales Asencio, & Lozano Robles, 2017) indicando que el control de sus inventarios que tiene esta empresa distribuidora farmacéutica, los cuales están asociados a la poca organización departamental, carencia de flujo de procesos y control de los ítems adquiridos para la venta, así como el incumplimiento por parte del personal encargado para dicho control que permitan conducir a obtener una mejor rentabilidad empresarial.

Al finalizar el proceso de investigación se puede mencionar que la gestión de inventarios es fundamental para poder lograr la satisfacción al cliente ya que permite la disponibilidad de los productos con la finalidad de disminuir los tiempos improductivos en el almacén para cumplir las necesidades o requerimientos de los clientes a tiempo. Así mismo se analizó la literatura científica sobre gestión de inventario para mejorar la satisfacción al cliente en la empresa Darglass Peruana Srl, en el año 2020 , teniendo como finalidad alargar las experiencias de gestión de inventarios para la satisfacción al cliente, tomando en cuenta las investigaciones halladas y filtradas por criterio de exclusión, no mostrar coherencia e ideas no son claras, no enriquece el aprendizaje y evitando que sea muy alto el porcentaje de tesis a utilizar, podemos concluir que la gestión de inventario en los últimos 10 años en las empresas permite la mejorar satisfacción al cliente y hacer frente a los retos de competitividad requeridos, de esta manera se pudo ver si tienes una mejor gestión de inventarios ayudara a tener mayor nivel de satisfacción al cliente.

Se examinó 40 artículos en total de los cuales analizamos 20 artículos adecuados a la primera variable (Gestión de inventario) y otros 20 a la segunda variable (satisfacción de los clientes), a partir de la investigación de dicho tema los resultados obtenidos son de carácter en la investigación, debido que se obtuvo información la cual permite identificar la utilización de las variables y buscar soluciones.

Finalmente se conocieron las estrategias de gestión de inventario que nos ayudaran en mejorar la satisfacción al cliente por medio de los hallazgos y los resultados que no proporciona cada información.

## 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](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](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](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](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., & Rodrguez, 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](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](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.