



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del
cliente en empresas de ventas de repuestos automotrices,
Trujillo - 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Anton Dioses, Edwin Humberto (orcid.org/0000-0002-4186-7028)

Vega Oviden, Cristina Alejandra (orcid.org/0000-0002-1530-2891)

ASESOR:

Mg. Pinglo Bazan, Miguel Elías (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

CO-ASESOR:

Mg. Cervantes Mendoza Hugo Manuel (orcid.org/0000-0002-7529-7262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada principalmente a Dios, por ser nuestra guía, nuestra fortaleza y por entregarnos conocimiento necesario para poder nuestras anheladas metas académicas.

A nuestros padres, por brindarnos su apoyo incondicional, motivarnos siempre a salir adelante y hacer de nosotros personas de bien.

LOS AUTORES

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos salud, sabiduría, fortaleza y ser nuestro guía en toda la carrera profesional.

A nuestros docentes y asesores por guiarnos y enseñarnos en cómo realizar nuestra investigación.

A la universidad, que siempre estuvieron apoyándonos y motivándonos durante toda nuestra vida universitaria.

Los Autores

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y Operacionalización.....	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis:	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos:	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Relación entre gestión de inventarios con la satisfacción del cliente en las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo,2022.	21
TABLA 2: Nivel de satisfacción en los clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo,2022.....	22
TABLA 3: Relación del control de inventarios con la satisfacción en los clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.	23
TABLA 4: Relación del sistema de inventarios con la satisfacción de los clientes de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.	24
TABLA 5: Relación de la administración de inventarios con la satisfacción en los clientes de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.	25
TABLA 7: Resumen de modelo	
TABLA 6: Correlación de variables - hipótesis general.....	26
TABLA 8: Estadísticos de fiabilidad	

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión en inventarios y la satisfacción en los clientes en empresas en ventas de repuestos automotrices, Trujillo 2022. Se consideró una investigación con enfoque cualitativa, con diseño no experimental, transversal, correlacional. Donde se aplicó un cuestionario, validados y evaluados por expertos en cuanto a su confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo 0.779 siendo un resultado positivo esto nos servirá para recolectar datos de ambas variables en estudio.

Los resultados evidenciaron una muestra de 385 clientes, el 37% de los clientes se encuentran a veces satisfechos, 29% están casi siempre satisfechos, 22 % siempre está satisfecho, 6% casi nunca están satisfechos y 5% nunca están satisfechos con el nivel de satisfacción en los clientes, en cuanto a la relación entre las dimensiones de gestión en inventarios y satisfacción a los clientes se encontró una relación significativa de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman, donde se observa que ambas variables presenta una correlación de 0.875 lo tanto se concluye que la correlación es positiva y que si existe relación en gestión en inventarios y satisfacción en los clientes de empresas en ventas de repuestos de automotrices.

Palabras clave: gestión, inventarios, satisfacción del cliente.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between inventory management and customer satisfaction in companies in sales of automotive spare parts, Trujillo 2022. A qualitative research was considered, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. Where a questionnaire was applied, validated and evaluated by experts regarding its reliability with Cronbach's alpha coefficient, obtaining 0.779 being a positive result this will help us to collect data from both variables under study.

The results showed from a sample of 385 customers that 37% of customers are sometimes satisfied, 29% of customers are almost always satisfied, 22% are always satisfied, 6% are almost never satisfied and 5% are never satisfied with the level of satisfaction in customers, in terms of the relationship between the dimensions of inventory management and customer satisfaction, a significant relationship was found according to Spearman's Rho test, where it is observed that both variables have a correlation of 0.875 therefore it is concluded that the correlation is positive and that if there is a relationship in inventory management and satisfaction in the customers of companies in sales of automotive spare parts.

Keywords: management, inventories, customer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN:

Actualmente, gestión de inventarios ha cambiado en estos últimos años, estos cambios han afectado en mayor o menor medida las empresas, donde gestión de inventario es fundamental en toda organización tanto en grandes y pequeñas empresas han generado en algunas de ellas beneficios como mayor afluencia de clientes, mayor crecimiento del negocio, como para otros nuevos problemas o han agravado los que ya había.

Si existe un mal control en inventarios es debido a un bajo control puede generar un ambiente en la que no habrá productos disponibles en el momento, esto podría generar una insatisfacción en los clientes en un mal servicio.

Según Silva A.N. (2006), en su libro nos comenta que la necesidad de mejorar la productividad viene de la mano con las otras competencias y que el manejo de mercados internos tanto como externos hace que la empresa construya sus amenazas y debilidades.

Muchos procedimientos que se emplean para controlar los inventarios mayormente los podemos observar en pequeñas empresas hasta grande estas, las cuales se encargan de gestionar sus recursos de acuerdo a los objetivos que se establecen en la organización, pero cabe mencionar también que existen causas que conllevan a poder observar problemas en su gestión por consecuencia de ello un mal control de inventarios, como la adquisición de mercadería errónea a través de la compra, la falta de recursos o el exceso de estos, llegando a generar pérdidas no por tener una buena gestión de inventarios.

Perú tiene en su mayoría de empresas una mala gestión de sus inventarios, debido a ello pequeñas empresas son informales y algunas de ellas desconocen información necesaria para poder realizar un excelente sistema de inventarios para que les facilite su mejoraría. Según la revista "la cámara", la industria automotriz en el país estuvo duramente golpeada por la pandemia. Según la SUNAT. El 2020, importaciones de automóviles y camionetas cayeron a un 40% y 27 %, en el 2021 existía una mejoría económica.

Molina, A.V. (2007). En el libro describe que se ha perdido la importancia de controles de inventarios en nuestro país, donde colocan sus productos donde se pueden y no tienen normas de seguridad. Por ello las empresas deben tomar conciencia en la importancia ya que representa su importe dentro de los estados financieros entre un 30%, además que tener una buena gestión ayudaría en la satisfacción del cliente al tener productos disponibles en el momento en buenas condiciones.

Con la información antes mencionada es fundamental presentar a continuación la pregunta a investigar: ¿Cuál es la relación en control en inventarios y satisfacción en los clientes en las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022?

Esta investigación se justificó por conveniencia porque permitió el estudio de ambas variables en un contexto real.

Se justificó en sentido teórico porque tiene el propósito de brindar conocimientos en la importancia de control de inventarios y en la satisfacción de los clientes.

Presentó justificación práctica porque ayudó a contribuir aportando datos obtenidos de los resultados de la investigación las que servirán a crear nuevas estrategias de control y también ayudó a dar recomendaciones a las empresas para un buen manejo de recursos para mejorar la satisfacción al cliente.

Se justificó por relevancia social porque se obtuvieron resultados útiles para las pymes, y se comprobó que es importante realizar una gestión de inventarios para que exista una mejor utilidad en la organización.

Se justificó de manera metodológica porque tiene una estructura de investigación, además se recolecto los datos, donde se pudo analizar la coherencia en gestión de inventarios y satisfacción de los clientes.

En esta investigación se planteó el objetivo general: Determinar la relación en gestión en inventarios con la satisfacción de los clientes en las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

OE1: Determinar el nivel de satisfacción de los clientes en las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

OE2: Identificar la relación de control en inventarios y la satisfacción de los clientes en las empresas en venta de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

OE3: Averiguar la relación en el sistema de inventarios y la satisfacción en los clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

OE4: Determinar la relación en administración de inventarios con la satisfacción del cliente de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

Como hipótesis de investigación: HG: Control en inventarios se relaciona significativamente con la satisfacción en los clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de inventarios y satisfacción del cliente de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

H1. Existe una relación significativa entre gestión en inventarios y la satisfacción del cliente en las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

Gómez López, Ruíz Cabrera, Noriega Loredó, & Jiménez García (2015), en su artículo de investigación titulado “Investigación aplicada de control de Inventarios”, desarrollada en Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa, tuvo como objetivo plantear un conjunto de procesos de administrativos para creaciones y mejoramiento de inventario de CELYBER S.A. Apoyado en la estructura de justo a tiempo que facilite administrar la lista de recursos eficientemente logrando que la fabricación incremente. La investigación demostró que la entidad CELYBER S.A no presenta una adecuada administración de recursos en almacén que permitiera emplear actividades adecuadamente. En conclusión, si se aplica la metodología propuesta en la empresa realice una mejor producción, haciendo procesos eficientes y eficaces.

Garrido Bayas & Cejas Martínez (2017) el artículo titulado “Dirección en inventarios como agente decisivo en la administración de empresas” desarrollada en la *Negotium*, donde analizo cuan efectiva es la administración de recursos almacenados para aplicar grúas matemáticas y descriptivos para dar énfasis a costos inherentes del producto comercializado en las pequeñas empresas ubicadas en el cantón Riobamba – Ecuador, tomaron registros documentados, como muestra tomaron tres empresas de la región, como conclusión se tiene que administrar eficazmente los inventarios garantiza ganancias en Pymes así mismo ayuda a que crezcan los ingresos y los activos.

Moreira Cañarte & Peñafiel Rivas (2019).En su investigación menciona: “Control de inventarios y la repercusión en las iniciativas en el área gerenciales en las microempresas de comercio de Jipijapa”, desarrollado en la editorial FIPCAEC, tuvo como objetivo estatuir el valor de los inventarios y su impresión en las decisiones, en conclusión, tenemos que se logró plasmar un enfoque para solucionar problemas de una mala gestión de inventarios.

Angulo Rivera (2019), mencionando el artículo de investigación “Control interno en la gestión de inventarios de la empresa constructora Peter Contratistas S.R. Ltda”, desarrolla en la Universidad Nacional Herminia Valdizán, tuvo como objetivo decretar la concordancia en control interno y la gestión de inventarios de

Constructora PETER Contratistas S.R. LTDA de la ciudad de Huánuco en el 2018. Se basó en un enfoque cuantitativo, nivel aplicado, prospectivo, transversal de tipo descriptivo correlacional. Donde su muestra estuvo conformada por 18 empleados, la investigación se desarrolló con ayuda de una encuesta, se necesitó la encuesta en instrumento. El tanteo indico que un 88.9% creen que el control se efectúa adecuadamente, un 11.1% considera que se ejecuta correctamente. El 94.4% consideró que la gestión del inventario era eficiente y 5.6% lo consideraron como deficiente. Se finaliza que la constructora tiene un manejo favorable.

Cubas Carrión & Rodríguez Reyna (2020). En su artículo de investigación “El control de inventarios y su reacción en la rentabilidad en empresas. Revisión sistemática entre años 2011 – 2020”, desarrollada en la Universidad Privada del Norte, tuvo como fin establecer un impacto en control de inventarios y el rendimiento en empresas. Se revisaron 40 documentos. La información estipuló que el efecto depende del control que se realiza en el almacén de cada organización, donde se demostró que si es bueno la rentabilidad aumenta y si es negativo la rentabilidad disminuye. Cabe concluir que la restricción que se obtuvo en el trabajo fue tener el componente afluente mejorado.

Rodríguez Vásquez, Sáenz Ravello, & Ulloa Blas (2019). En la investigación titulado “Control Interno en Inventarios: Revisión literaria los últimos años”, desarrollada en la Universidad Privada del Norte, tuvo como motivo recopilar información práctica desde sus desiguales aspectos en diferentes contextos Se revisaron 47 documentos. Como conclusión se obtuvo expectativas dimensionales de las variables: periodo contable, las leyes contables e internacionales, su estudio práctico, la estimación del almacén y la relación contable.

Coronel Montoya & Gavidia Mondragón (2021), en su artículo de investigación: “Idea de un sistema de inspección apoyado en el procedimiento ABC para establecer la reserva de mercaderías en kalito distribuciones, Jaén 2021”, realizada en la Universidad César Vallejo, con el proposito de establecer si el método de control admitirá fijar adecuadamente el stock de existencias, su investigación fue aplicada, correlacional. La técnica empleada fue un estudio documental y la entrevista, como resultados se obtuvo que los medios afines con el control de inventario no estaban debidamente ajustados y los administrativos solo se basan

en su experiencia, como conclusión se llegó a facilitar el cálculo y repartición de los productos, administrándolos de forma fundada.

Shiau Wei Chan, Nor Aziati, Zuraidah Rasi, Fadillah Binti, & Ping Yaw (2017), en su artículo titulado “Factor Influencing the Effectiveness of Inventory Management in Manufacturing SMEs”, desarrollada en la International Research and Innovation Summit, tuvo como objetivo de determinar el problema en manejo de inventario que confronta la pequeña empresa manufacturera. Se seleccionaron al azar 80 empleados de pequeñas y medianas compañías manufactureras en Batu Pahat, Johor, y se les pidió que completaran cuestionarios. Los resultados han demostrado que las dificultades de administración del almacén que enfrenta la entidad de fabricación fueron la sub producción. La documentación ha demostrado influir significativamente en los inventarios.

Atnafu & Balda (2018). En la investigación titulada “Impact of inventory management practice on firms’ competitiveness and organizational performance: Empirical evidence from in Ethiopia”. Tuvo el fin de explorar al azar el impacto del conocimiento sobre la organización de los productos en la competencia organizacional y en el desempeño organizacional. Con una población de 188 micro y pequeñas empresas. Las deducciones indican que unas buenas gestiones en inventario donde conduce a una mayor venta potencial y un mejor desempeño empresarial, en conclusión, se tendrá en cuenta que el resultado obtenido de este estudio no es viable para utilizar a grandes y medianas escalas.

Rocha Libório (2021), en su artículo de investigación titulada “Supply chain and inventory management: A bibliographic review”, desarrollada en la International Journal of Development Research, Esta investigación realizó una revisión en los importantes métodos de gestión de inventarios, y los principales recursos y beneficios en el stock. Las técnicas de gestión de inventario descritas en el artículo pueden ser implementadas por gerentes sin necesidad de conocimientos avanzados de estadística y programación. Estas son técnicas fundamentales que sirven de base sobre la posible ejecución de procedimientos de gestión de inventarios.

Sheakh (2018), en su artículo de investigación titulado "Inventory Management System Case Study", desarrollada en Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems, sostuvo llevar a cabo la función en control de inventario y el análisis de en activos (ROA). La investigación encontró que la empresa X tenía algunos problemas de inventario, como un arreglo de inventario desorganizado, una gran cantidad de días de inventario/sin conteo de ciclos y ningún balance de registros preciso debido a los trabajadores no calificados. En conclusión, se demostró que había una conexión significativa entre el rendimiento de los activos (ROA) y los días de inventario.

Bahadur Bhandari (2017), en su artículo de investigación titulado "Research Article Factors Affecting the Efficiency of Inventory Management of Janapriya Multiple Campus, Pokhara" desarrollada en la facultad de administración, su objetivo fue buscar factores que incurren en los inventarios de las instalaciones, tuvo una población de estudio total a 28 y una muestra de 21 personas, como resultados tenemos que Factores relacionados con el mantenimiento adecuado de registros de inventario, recursos, habilidad que posee el personal de la tienda y compras burocráticas afectan positivamente a la eficacia de control de inventario. Registro de inventario adecuado, información de existencias y competente y calificado los empleados de la tienda son muy importantes para la efectividad del inventario administración.

Khobragade, Selokar, & Maraskolhe (2018), en su artículo titulado "Research paper on Inventory management system", desarrollado en la International Research Journal. El sistema de gestión de inventario es un software que es útil para los negocios que operan ferreterías, donde dueño de la tienda mantiene los registros de ventas y compras. El inventario mal administrado también significa clientes decepcionados mucho efectivo inmovilizado en almacenes y ventas más lentas. Este proyecto elimina el papeleo, las fallas humanas, el retraso manual y acelerar el proceso. El Sistema de Inventarios tendrá la capacidad de rastrear las ventas y el inventario disponible, le dice a un propietario de la tienda cuándo es el momento de volver a ordenar y cuánto compra. El sistema de gestión de inventario es una ventana aplicación desarrollada para sistemas operativos Windows que enfocada sobre el espacio del control de inventario y genera los varios informes requeridos.

Cornejo Jarufe (2020). No hace mención en la investigación titulado “Estudios sobre el control interno de inventarios en empresa ferretera en Piura”, desarrollada en la Universidad de Piura, tuvo como objetivo especificar el contexto de la empresa grupo Bisancor SAC, utilizaron datos históricos. Los resultados, demostraron cuan importante era realizar el análisis correspondiente con el método COSO para mostrar los cambios del grupo, desde sus iniciaciones, hasta la ejecución de un método para administrar adecuadamente los inventarios y contribuir a tomar decisiones. En conclusión, ayuda corregir problemas de reservas, a la vez facilita a las técnicas de compra y venta del grupo Bisancor.

Asencio Cristóbal, González Ascencio, & Lozano Roble (2017), menciona en la investigación “El control en inventarios como definitivo en renta de las partidoras farmacéuticas”, el fin fue analizar el control de inventarios. Se utilizó como instrumentos la observación, la entrevista y encuesta. Los resultados muestran los principales problemas de inventarios en la comercialización de medicamentos. En conclusión, observamos que otros elementos del manejo en las sociedades que comercializan productos farmacéuticos ayudarán a perfeccionar los costos de lo que viene hacer la compra y venta, destacando el uso razonable y pensativo de postulados contables.

Montalbán Montalbán & López Noblecilla (2019), en artículo de investigación que lleva como título “Estado del arte en gestión de los inventarios”, desarrollada en la Universidad Nacional de Piura, tuvo como fin realizar un estudio sobre el estado del arte en la gestión de los inventarios. El método a utilizar fue análisis documental, como conclusión tenemos que las metodologías y estrategias que se emplean para lograr una excelente gestión de los inventarios en una empresa no han sido tan considerados por los investigadores en los cuales se ha notado que existe un vacío en el campo del conocimiento y que necesitan ser abordados en futuras investigaciones.

Torres Martínez (2017) en artículo de investigación que tuvo como titulado “Evaluación del manejo de inventarios en industrias Pymes”, desarrollada en la revista REAXION, tuvo como objetivo examinar las destrezas empresariales para la conducción de inventarios en PYMES para confrontarlas con una representación que consiente el eficiente control de los materiales. Se empleó como instrumento

la encuesta. Se llegó a la conclusión que el esquema de un proceso para controlar y registrar materia prima edificado partiendo de postulados en diversos investigadores las cuales han servido como referencia para evaluar el funcionamiento real de los almacenes de las empresas.

Gómez Sandoval & Guzmán Gómez (2016). Presenta en investigación “Diseño de sistema en inventarios para el control de materiales, dentro la empresa de construcción ingeniería sólida LTDA”. Desarrollada en la Universidad Libre. Tenía como motivo revisar bibliográficamente temas en con relación en construcción que pertenezcan a Colombia, sistemas de inventarios, reservas, el proceso ABC y control de almacenes, se aplicó técnicas como la encuesta y la observación, tiene como conclusión que la ejecución del sistema y la retroalimentación que se le brinda al personal les permite desarrollar competencias en una determinada tarea y permite el mejoramiento sobre la gestión de inventarios.

Quinde Espinoza & Ramos Alvarado (2018). Menciona en la investigación titulada “Valuación y control en inventarios y el resultado en rentabilidad”. Universidad Vicente Rocafuerte en Guayaquil - Ecuador, sostiene que en todo negocio donde se manejen productos y materiales, debe tener en clara que los inventarios son herramientas que controlan el flujo de los productos disponible lo que permite tener una noción exacta de cada producto, donde se debe establecer una rotación máxima del inventario que satisfagan los compromisos de ventas y cuide los excesivos remanentes de inventarios a largo plazo. Por ello se debería poner en práctica manejos concernientes con el inventario que favorezcan a medir el nivel que productos terminados, la efectividad y tiempo de realización a la vez que se sometan a inspecciones internas para procurar tener productos de alta calidad.

Sánchez Semprún & Martínez Garcés (2021), en artículo titulado “Control de inventarios. Un estudio en empresas ferreteras de Maracaibo – Venezuela, desarrollada en la editorial C&T, tuvo la finalidad de describir el stock en los inventarios de empresas ferreteras del municipio Maracaibo - Venezuela. El método empleado para su desarrollo fue descriptivo, no experimental, transversal aplicando un muestreo intencional después de realizar la investigación se concluye proponiendo estrategias que ayuden a mejorar.

Crespín Castillo (2018). En su investigación "Propuesta en progreso de gestión en inventarios para empresa de Telecomunicaciones". Universidad en Guayaquil - Ecuador. Mediante descriptiva y de campo y se recolectó información mediante encuestas a 25 colaboradores donde describen que en realizan un mal manejo del área física como manejo de anaqueles. Por ello el 100 % cataloga como deficiente el inventario e indicaron que es necesario crear una idea de perfección para el control y gestión de inventario, donde su objetivo apoye a controlar las falencias y flaqueza, lo cual impulsaría a sostener un almacén y se podría obtener ingresos por la venta de equipos antiguos lo cual apoyaría a desocupar espacios para nuevos ingresos.

Pérez Bautista (2019). En la tesis "Propuesta en mejoría en gestión de inventario para perder precios en almacenamiento de productos de gran consumo en Chiclayo", desarrollada en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, su objetivo fue ayudar en gestión de inventarios con la propuesta de una guía para gestionar los inventarios, supervisando la conducción y protección de la mercadería.

Fijando procesos logísticos y renovando la distribución del almacén. Se logró establecer el un conjunto de pasos logísticos en la empresa logrando caracterizarlos al 100%. Se concluye que la renovación del almacén accedió a perfeccionar la salida y entrada de materiales. En la utilización de PEPS se bajó el costo de almacenamiento en 9%.

Chirito Díaz (2021). En su investigación : "Gestión de almacén y productividad en el almacén de bienes en la oficina regional de defensa civil del gobierno regional de lima, 2019", desarrollada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, tuvo un análisis de tipo aplicada, no experimental con enfoque mixto, mediante encuestas como técnica, el cuestionario y un ficha de observación para recolectar datos, como producto a ello se tuvo que el 46,2% estimaron los cambios determinados a un grado regular, 34,6% dijeron que las directrices y ordenamientos se encontraban a un nivel defectuoso, 3,8% mencionó que existe un grado competente del personal, el 46,2% lo estimaron en a nivel habitual, el 34,6% puntuaron la eficiencia muy defectuoso. Como conclusión tenemos que la gestión en el almacén tiene una influencia significativa la cual brinda al almacén mucha productividad.

García Seminario (2019). En su investigación titulada “Control en inventarios y el capítulo en la gestión administrativa en el sector salud Trujillo, 2016”, realizada en la Universidad Señor de Sipán, desarrollo un estudio descriptivo, no experimental, recopilando técnica de encuesta , aplicando el cuestionario, donde consiguió como muestra a 30 personas, el registros de inventarios son inmutables donde el aumento de valor es de 45.83%, de que a veces es de 34.72% y casi nunca un 19.44%, con relación en los cuadros seguros la proporción mayor es de 44.44% en casi nunca y un 13% nunca ejecutan controles seguros. Así mismo se estimar al personal competente en ordenamientos de control en el almacén donde se logró un 43.06%, que a veces son aptos, seguidos a un 30.56% casi nunca se capacitan y un 26.39 nunca son capacitados.

Prada Córdova (2020). En la tesis “Gestión en inventarios en empresa estación de servicio Pritex S.A. desarrollada en la Universidad Señor de Sipán. Se llegó a la conclusión que no cuenta con un sistema de clasificación de inventario por materia prima, producto comercializado, por ello no usan un sistema de control contable para inventarios, ni mucho menos saben los modelos de control inventarios que cooperen a mejorar la gestión.

Por otro lado, el almacén no tiene capacidad para almacenar mercadería que corresponda en seguida la demanda de clientes, donde el costo y el uso del almacén si afecta a la rentabilidad, así mismo no cuentan con plan para erradicar desperdicios y tampoco tiene sistema de reciclaje de los productos averiados o por ser eliminados.

Salazar Cubas & Salazar Quesquén (2018) en su tesis titulada “La gestión en almacén y la repercusión en la eficacia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico legal – Lambayeque, 2017”, diseñada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, tuvo como objetivo estudiar, plantear las formas que se ejecutan desde el recibimiento de insumos hasta el momento en el que se reparten. En la identidad investigada debe describir de manera interna los diferentes reglas y acciones donde admitan formar puntos para el control correcto del almacén.

Campos Guerrero (2018). En la tesis "Control en inventarios y la relación en rentabilidad en empresas comerciales en el distrito de San Martín de Porres, Lima – 2018, el fin fue demostrar la conexión entre control de inventarios y la rentabilidad se presentó con un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La población fue de 50 contadores. Los resultados nos hacen ver que el coeficiente muestra una relación positiva donde tiene un nivel de calidad de 95% con un borde del error del 5%, con esta indagación se puede determinar que si hay relación en el control de inventarios y la rentabilidad en la empresa productora.

Castillo Linares (2018). En su tesis "Propuesta de un sistema de control de inventarios en la empresa exportadora de frutas Danper Trujillo S.A.C, Distrito de Trujillo 2018". Su indagación informa en las superficies de almacén no tienen una distribución donde se coincidan cargos del personal, no hay apoyo por el motivo que el personal no es estable por ello no poseen importancia en realizar los compromisos y encargos que tiene un almacén. Por lo que se consideró manejar de buena forma la salida de los productos como objeto de apoyo al SAP, Además de llevar normas de control de los inventarios y el contrato de personal con perfil de logística solo para almacén.

Guía Balbín (2017). Nos menciona en la investigación "Gestión en inventarios y la relación con la satisfacción al cliente en la empresa Archí en Ate, se encuentra en Lima, año 2017. Esta información obtenida del postulado de guía nos ofrece un panorama claro en cuanto a la dependencia que se da al administrar adecuadamente los inventarios con satisfacer a los clientes, se realizó la indagación mediante un planteamiento descriptivo, no experimental, con una población de 56 clientes, la cual sirvió como técnica para hallar información y el cuestionario para la obtención de datos, debido a ello llegó a concluir que si hay relación positiva.

Así mismo, Torres Guadalupe (2018) en su postulado en los inventarios y la satisfacción en los clientes en la empresa, Carabayllo, Lima 2018, tuvo como meta brindar detalles sobre la conexión que hay en control en inventarios y satisfacción del cliente. Es importante señalar que fue mediante un trabajo no experimental, transversal, con un nivel no correlacional. Donde recopilaron datos gracias al cliente de la empresa casas y sueño, se utilizó como instrumento el cuestionario, se culmina mencionando si es positiva la relación en las variables dadas.

La importancia de conocer cuál es el impacto de gestionar bien los inventarios con la que podremos generar una buena satisfacción al cliente. por ello Brito Huallanca (2022), en su investigación que lleva como título perfeccionar la gestión de almacenamiento donde se aumenta la satisfacción en los cliente de las empresas transporte, callao 2021, nos menciona como objetivo el diseñar una mejora en control del almacén y llevar un inventarios para aumentar la expectativa en los clientes en las empresas, la investigación fue aplicada, cuantitativa, descriptiva y con un diseño no experimental, se recogió documentos emitidas por la empresa y datos de 79 personas, como técnicas tenemos que se aplicaron encuesta, entrevista, observación de campo y análisis de documentos, se menciona que se obtienen resultados favorables si se aplica el método de mejora, por ellos se culmina que mejorando la administración del almacén y del control de inventarios tenemos que aumentará.

Es favorable realizar una superación al almacén para conocer cómo es que se están realizando las labores y encontrar algún problema y tratar de mejorarlo, esto permitirá incrementos positivos en la rentabilidad de la empresa así mismo garantizará buena satisfacción con el cliente, lo afirma Cubeños Sotelo (2017). En su tesis "Sistema de control en inventario vía web para las empresas de rubro de mueblería en el sector parque industrial, Villa el Salvador 2016, el cual fue identificar la necesidad de automatizar los inventarios. Nos menciona que tiene una muestra de 20 empresas del sector, para la información tenemos que se utilizó el pre y por test, así como también la encuesta. Según a los resultados se concluye que el modelo en inventarios influyó de manera positiva sobre el inventario del almacén.

Huerta Vargas (2022), claramente en su investigación , "Gestión en inventarios y la satisfacción en los clientes en el colegio Héroes del Pacífico, el cual tuvo el fin comprobar cuál es la relación existente en control de inventarios y satisfacción en los clientes, donde también se visualiza una investigación no experimental, correlacional, transaccional, como muestra tenemos 229 padres del colegio Héroes del Pacífico, y tiene como instrumento se hizo del cuestionario para recolectar datos e información, nos menciona que como los resultados arrojaron una relación significativamente alta entre inventarios y satisfacción del cliente.

Lunarejo Sánchez & Nieman Rodríguez (2020). Nos dicen en el postulado titulado “Diseño en procesos logísticos y la satisfacción en los clientes del área de confitería en cine, el cual tuvo como fin establecer un proceso logístico y la relación en la satisfacción del cliente, su investigación aplicada, su diseño fue no experimental, se utilizó la matriz FODA, el diseño de ishikawa y cuestionario. Finalizan y mencionan en resultado que el 100% de los colaboradores arrojan un porcentaje alto de satisfacción.

Castillo Cadenillas (2018) señala lo importante que es el gestionar los recursos en el almacén en su investigación : “Control de inventarios para mejorar la atención en el minimarket variaditos Chiclayo durante el año 2018, trabajo elaborado en la Universidad Cesar Vallejo, en donde se quiere llegar a medir la gestión en inventarios para restablecer la atención al cliente, tiene una metodología aplicada, es también pre experimental, la muestra que se tomó fue de 130 clientes de la misma empresa, donde se muestra que el poder gestionar bien los inventarios mejora la atención al cliente del minimarket.

Olivera Huaricapcha (2017). Ratifica en su trabajo que lleva titulado “Aplicación de gestión en inventario para perfeccionar la satisfacción del cliente en el almacén en la empresa Conecta Retail S.A, Villa El Salvador, 2017, desarrollado en la Universidad César Vallejo, que se pretende dar a conocer a cerca de lo que es administrar adecuadamente un inventario para poder ganar la satisfacción de los clientes, este trabajo fue pre experimental, descriptiva, se utilizó la observación y registros de la empresa, los datos que se obtuvo como resultados fueron que al aprovechar el orden de inventarios se logró mejorar su grado de satisfacción.

Guzmán Castro (2018), afirma en su postulado titulado “Gestión en inventarios para perfeccionar la satisfacción en el cliente en el almacén de productos terminados en la empresa el mundo del Resorte y Oring’s S.R.L, La Victoria – 2018”, desarrollada en la Universidad César Vallejo, se estableció la dimensión a emplear de inventarios y así poder optimizar la expectativa que se obtenga en los clientes, la investigación fue aplicada y descriptiva, con un diseño experimental, utilizando la observación y la ficha se recolectaron datos y se obtuvo que al emplear la gestión se logra perfeccionar la satisfacción del cliente a 45.98%.

Cosme Marcelo (2018), re afirma el postulado titulado “Control en inventario y la satisfacción del cliente en la empresa Pet Shop Galpón Dorado, San Juan de Lurigancho”, elaborado en la Universidad César Vallejo, bajo un censo de 30 clientes en la empresa se nos indica una dinámica dependencia entre gestión y satisfacción con una correlación de Spearman de $Rho = 0.827$ y un nivel de significancia (bilateral) de $=0.000$ entre ambas variables.

Mondragon Laura (2018), nos confirma en su investigación titulada “Gestión de inventario para realizar mejoras en satisfacción al cliente en la empresa Aquabright profesional SAC. en el año 2018”, trabajada en la Universidad César Vallejo, la que nos explicó como control en inventarios desarrolla la expectativa del cliente, es de carácter aplicada, descriptiva y cuasi experimental, utilizando la observación se determinó que la gestión logró engrandecer la satisfacción del cliente de un 13.33% en 60.58%.

Arroyo Guerrero (2019). Ratifica en su investigación titulado “Control en inventarios y la satisfacción del cliente de Promart La Molina, 2019, desarrollado en la Universidad César Vallejo, la relación que llegó a gestionar inventarios con la satisfacción del cliente, la muestra fue 211 clientes de Promart y se arrojó en resultados d o n d e ostentan una correlación de Spearman efectivo moderada de 0.580 con significancia de 0.000.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación:

· **Aplicada:**

Hernández & Mendoza (2018). Tuvo como finalidad manejar conocimientos y metodologías científicas para la dar solución a una necesidad o problema determinado. Por ello se realizó una investigación aplicada porque ofrecer dar solución al problema en empresas de ventas de repuestos automotrices, año 2022.

Diseño de investigación:

- **No Experimental:** Según Hernández (2014) nos dice que este tipo de diseño, es cuando se realiza la investigación sin manipular las variables, solo se recoge información y luego se analizan. En esta investigación no se manipularon las variables en estudio, solo se recolectaron los datos necesarios para analizarlos en función a sus dimensiones e indicadores.
- **Transversal:** se analizaron las variables en un tiempo determinado.
- **Correlacional:** Porque existe relación en todas las variables de estudio y el comportamiento de una variable repercute en la otra.

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable Independiente: Gestión de Inventarios – cualitativa

· **Definición conceptual:**

Vidal (2010). En el libro titulado “fundamentos de control y gestión en inventarios” nos comenta que consiste en conocer el estado de las compañías donde su principal función es la planeación, administración y cadena de suministros y de abastecimiento (p.19).

· **Definición operacional:**

La gestión en inventarios analizó atreves de la técnica en revisión de documentos, se tuvo como instrumento una ficha para resumir datos.

· **Dimensiones:**

Control de Inventario, Administración del Inventario, Sistema de Inventario

· **Indicadores:**

Planeación, Coordinación, Control De Actividades, Gastos Administrativos, Costos De Inventario, Gastos Financieros, Revisión De Kardex, Inventario De Revisión Continua, Inventario De Revisión Periódica.

Tipo: Cualitativa

Escala de medición: Ordinal

Variable dependiente: Satisfacción del cliente

· **Definición conceptual:**

Es un factor determinante en cuanto a la expectación y fidelidad del cliente.

· **Definición operacional:**

Encontramos 5 dimensiones totales:

Tangibilidad, fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

Berry, Parasuramn y Zeithaml, (1985), citados por Rincón (2010)

· **Dimensiones:**

Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía

· **Indicadores:**

Equipos y mobiliario, empleados, competitividad y precisión, satisfacción de necesidades, exactitud y eficiencia, Disponibilidad, Confianza, Credibilidad, Cortesía, Atención individualizada, Flexibilidad y accesibilidad.

· **Tipo:** Cualitativa

· **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis:

Población:

Estuvo formado por clientes de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

· **Criterios de inclusión:**

Ser cliente de alguna de las empresas automotrices que estén ubicadas en el distrito de Trujillo

· **Criterios de exclusión:**

Clientes de empresas automotrices que estén ubicadas en el distrito de Trujillo que presente problemas físicos o psicológicos.

Muestra:

La muestra para obtener información de la variable independiente sería censal debido que se utilizaron documentos y registros de la empresa que tengan información con dicha variable.

El trabajo de investigación se desarrollará con una muestra no probabilístico y con muestreo aleatorio simple, debido que se elegirá al azar a los clientes para que respondan el cuestionario. La muestra para obtener información de la variable dependiente estaría conformada por 385 clientes.

· **Criterios de inclusión:** Cada uno de los clientes en las empresas automotrices del distrito de Trujillo.

· **Criterio de exclusión:** Cada uno de los clientes en las empresas automotrices del distrito de Trujillo que presente problemas físicos o psicológicos.

Unidad de análisis:

Cada cliente de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: En la presente investigación la técnica que se utilizó es la encuesta para la variable dependiente la cual se aplicó a los clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

Según Carrasco (2005, p.314) nos dice que la encuesta es la herramienta principal que sirve en investigar, explorar y recolectar información a través de preguntas a personas que forman parte de una unidad de análisis.

Se utilizó el cuestionario para recolectar información el cual fue validado por el Dr. Pedro constante, Dr. Víctor Dávila y la Mg Edith Rosales Domínguez, las calificaciones se pueden observar en el anexo 5.

Confiabilidad:

El Alfa de Cronbach nos permite medir si el instrumento de medición es confiable, este coeficiente puede estar entre 0 y 1, donde "0" tiene un significado de confiabilidad depreciable o nula y "1" determina la máxima confiabilidad (muy alta) (Hernández et al., 2010, p 439).

Al haber encuestado 20 clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices en el distrito de Trujillo, 2022. Se consiguió como resultado 0,83 en el coeficiente del Alfa de Cronbach, dando a deducir que el instrumento tiene buena fiabilidad (Anexo 6)

3.5. Procedimientos:

Se realizó bajo los siguientes pasos que se describen a continuación:

- Se conformó el grupo de 2 integrantes
- Se hizo elección del tema de investigación
- Se revisó postulados de investigación relacionadas con las variables de estudio que son: Gestión en inventarios y Satisfacción del cliente.
- Se realizó la matriz de Operacionalización, la cual servirá como base para la búsqueda de instrumentos válidos.

- Se analizaron los instrumentos de investigación para dar validez y confiabilidad.

3.6. Método de análisis de datos:

Se utilizaron herramientas donde se pudieron investigar los datos propuestos.

- Como primera opción se tomó en cuenta los datos estadísticos descriptivos, los cuales se plasmaron en Excel.
- Como segunda opción se hizo uso de la estadística inferencial mediante la cual se visualizarían los resultados mediante tablas y figuras para comprobar la hipótesis planteada.

3.7. Aspectos éticos:

En presente investigación han utilizado criterios al respeto a la producción científica previa a través de la adecuada citación y referencias respetando el derecho del autor, el cumplimiento de lo acordado en la Resolución Rectoral Nº 760-2007/UCV Código De Ética. En Investigaciones en la Universidad César Vallejo, con respecto la promoción en originalidad de las investigaciones por lo que se ha cumplido con citar de modo adecuado las fuentes de consulta, limitarse a los estándares en publicaciones internacionales y se ha utilizado para esta citación las normas APA con el fin de cumplir con las buenas prácticas de investigación.

Se trabaja con los siguientes aspectos éticos:

Autonomía: todo sujeto que acepte participar en la investigación tiene la opción de escoger su culminación de la investigación en el momento que lo requiera.

Beneficencia: se procurará cuidar el bienestar y beneficio a los participantes del estudio.

Libertad: Las investigaciones deben desarrollarse en libertad e independientemente de provechos económicos, políticos, religiosos entre otros.

IV. RESULTADOS:

4.1. Análisis descriptivo

Objetivo General:

Determinar la relación en la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

Tabla 1: Relación entre gestión de inventarios con la satisfacción de los clientes en las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

		Gestión de Satisfacción Inventarios del cliente		
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coefficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Satisfacción del Cliente	Coefficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 1, se observó que la relación entre gestión de inventarios con la satisfacción del cliente es de 0.875, lo que corresponde a una correlación positiva muy potente.

Objetivo Específico 1:

Determinar el nivel de satisfacción en los clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

Tabla 2: Nivel de satisfacción en los clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	5%
Casi Nunca	25	6%
A veces	142	37%
Casi Siempre	114	30%
Siempre	85	22%
Total	385	100%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 2, se visualiza que de los 385 clientes, el 37% “a veces” se sienten satisfechos, 30% “casi siempre” están satisfecho, 22% “siempre” están satisfechos, 5% “nunca” se encuentran satisfechos y el 7% “casi nunca” se sienten satisfechos con las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

Objetivo Específico 2:

Identificar la relación en control de inventarios con la satisfacción en los clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

Tabla 3: Relación del control de inventarios con la satisfacción en los clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

		Satisfacción del Cliente	Control de Inventarios
	Coeficiente de correlación	1,000	,892**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,892**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	385	385

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 3, observamos que la relación entre control de inventarios con la satisfacción del cliente de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022 es de 0.892 lo que corresponde a una correlación positiva muy fuerte.

Objetivo Especifico 3:

Averiguar la relación del sistema de inventarios con la satisfacción de los clientes de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

Tabla 4: Relación del sistema de inventarios con la satisfacción de los clientes de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

		Satisfacción del Cliente	Sistema de Inventarios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,891**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385
	Coeficiente de correlación	,891**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	385	385

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 4, llegamos a observar que la relación entre el sistema en inventarios con la satisfacción de los clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022 es de 0.891 lo que corresponde a una correlación positiva muy fuerte.

Objetivo Específico 4:

Estimar la relación en administración de inventarios con la satisfacción en los clientes de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

Tabla 5: Relación de la administración de Inventarios con la satisfacción en los clientes de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

			Satisfacción del Cliente	Administración de Inventarios
Rho de	Administración de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
Spearman	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,885**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 5, de acuerdo a lo observado la relación entre administración de inventarios con satisfacción en los clientes de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022 es de 0.885 lo que corresponde a una correlación positiva muy fuerte.

Hipótesis General:

Control en inventarios se relaciona significativamente con la satisfacción en los clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

Tabla 6: Correlación de variables - Hipótesis General

		Gestión de Inventarios	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	1,000	,875**
	Satisfacción del Cliente	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	
		N	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 7, muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia bilateral de $0.01 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0). Así mismo se observa ambas variables presentan una correlación de 0.875, nos indica que es una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación señalando que existe una relación positiva fuerte entre gestión de inventarios y la satisfacción en los clientes de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo, en cuanto a la primera discusión con el objetivo específico es determinar el nivel de satisfacción en los clientes en las empresas en ventas de repuestos automotrices, Trujillo 2022.

Según los aportes de Bob E. Hayes (2020), el nivel de satisfacción en los clientes se ha convertido unos de los principales elementos a favor de la calidad ya que con las percepciones de los clientes, exigencias y expectativas se puede tomar medidas para mejoras dentro de la empresa donde aumentaría grandes oportunidades.

En esta presente investigación encontramos el nivel de satisfacción de los clientes de los 385 el 37% se encuentran a veces satisfechos, 29 % de los clientes están casi siempre satisfechos, 22 % siempre está satisfecho, 6% casi nunca están satisfechos y 5% nunca están satisfechos.

Estos resultados coinciden con la investigación de Guía Balbín (2017). Donde menciona gestión de inventarios y la relación con la satisfacción al cliente donde llega a concluir el aumento de porcentaje respondió como “siempre”, que suma el 30.4% lo que representa 17 de 56 encuestados considera que encuentra relación de gestión de inventarios con el interés de la satisfacción al cliente en la empresa Archi distrito de Ate, año 2017.

De acuerdo, con el segundo objetivo específico identificar la relación del control en inventarios con la satisfacción del cliente de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo 2022, el cual según deben mantener un correcto balance de existencias en almacén, evitando perdidas en ventas por no tener algún producto en stock.

En la investigación se encontró la relación que existe en control de inventarios con la satisfacción de los clientes mediante la prueba de Rho de Spearman es 0.892 lo que significa que la correlación es positiva y conveniente.

Los resultados coinciden con la investigación de Cosme Marcelo (2018) identifico que los clientes consideraron un control de inventarios es constante en un 23.3% y la satisfacción al cliente con un 30%, lo que afirma que si existe una relación lineal directa en las dos variables y que su resultado es confirmado mediante con la prueba de correlación de Spearman = 0.827 lo que afirma que existe relación directa entre control de inventarios y satisfacción del cliente.

Otro objetivo específico averiguar la relación del sistema de inventarios con la satisfacción en los clientes de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022, donde nos indica que sistema de inventarios es satisfacer las necesidades en los clientes, es sostener un balance de inventario para que las empresas no tengan un capital acumulado en inventarios.

Por lo que en la presente investigación se encontró mediante el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.891 lo que corresponde a una correlación positiva, lo que indica que si hay relación entre ambas variables y es positiva.

Lo que indica que los resultados coinciden con Huerta Vargas (2022). En su tesis concluye que, si existe relación del sistema de inventarios con satisfacción del cliente mediante un Rho de Spearman de 0,985 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05, donde finalmente concluyó que si existe un buen control de inventarios en la institución entonces la satisfacción de los clientes será optima, no habrá muchas quejas de parte de los padres de familia.

Otro objetivo específico es determinar la relación de la Administración de inventarios con la satisfacción del cliente de las empresas de ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022, donde según sus aportes de Sierra y Acosta en su libro comenta que es un proceso de inversión donde almacenar productos les hace una forma más rápida y eficiente de atender a los pedidos para generar una mayor satisfacción al cliente.

Por lo que nos indica en la presente investigación que existe una relación de es de 0.885 lo que corresponde una correlación positiva muy fuerte.

Lo que tiene coherencia y similitud con la investigación de Brito Huallanca, P. A. (2022), quien concluye que el almacén de Transporte Transber S.A.C. tuvo una caída de insatisfacción con un 96.2%, lo que genero falta de control de materiales, desorden en la zona del almacén, falta de procedimientos entre otros, de tal manera que empresa tuvo que tomar medidas en administración de inventarios así crear planes de capacitación.

En la presente investigación, tras aplicación de la prueba de Rho Spearman muestra un nivel de significancia bilateral de $0.01 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, mediante ello se presenta una correlación de 0.875 lo que indica la correlación positiva, lo que indica se acepta la hipótesis de investigación señalando que si existe relación positiva entre gestión en inventarios y satisfacción en los clientes en empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo 2022.

Por lo que coincide mucho con la investigación de Arroyo Guerrero (2019), concluye en sus resultados un valor correlacional de 0.580 lo cual evidencia en su hipótesis genera que si existe relación entre la variable gestión en inventarios y satisfacción al cliente de Promart La Molina 2019.

Tiene coherencia también con la investigación de Huertas Vargas (2022), concluye en lo resultado de comprobación de la hipótesis general donde evidencia que las variables de estudio gestión de inventarios y satisfacción del cliente se relaciona un nivel muy positivo ($Rho = 0.985$).

Los resultados coinciden con Castillo Cadenillas (2019), indica que acepta la hipótesis alternativa con -0.08333 dando como resultado la mejora de la atención en los clientes del mini market variaditos de Chiclayo.

Finalmente, de acuerdo con el objetivo general que fue determinar la relación de la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente de las empresas en ventas de repuestos automotrices Trujillo, 2022, donde establece que, si existe relación en las variables principales, como también indago determinar mediante los objetivos específicos la relación que existe con cada uno de sus dimensiones.

El instrumento utilizado fue la recolección de datos la encuesta, se utilizó el cuestionario donde fue validado por tres expertos y disponen su confiabilidad.

En esta presente investigación se encontró la relación entre gestión de inventarios con la satisfacción del cliente es de 0.875, lo que corresponde a una correlación positiva muy fuerte.

Lo que indica que los resultados coinciden con Torres Guadalupe (2018). En su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre control de inventarios y la satisfacción de los clientes en la empresa casas y sueños, donde planteo la hipótesis general y en base a ello logro contraponer dicho objetivo, donde concluyo que control de inventarios se relaciona positivamente con la satisfacción de los clientes.

VI. CONCLUSIONES:

Primera, se concluye que el nivel en satisfacción dados a los clientes, evidencian que de 385 clientes que adquieren algún producto de auto repuesto de ellos 142 “a veces” están satisfechos lo que corresponde el 37% de la muestra total y 19 clientes “nunca” están satisfechos lo que corresponde un 5% del total.

Segunda, se concluye que determinar la relación que existe en gestión de inventarios con satisfacción en los clientes, se evidencia una correlación significativa positiva según la prueba Rho Spearman, obteniendo como resultado 0.875.

Tercera, se concluye una relación con control de inventarios y satisfacción en los clientes con una evidencia de la prueba de correlación Rho Spearman una relación significativa positiva de 0.892, con nivel de significancia de 0.000

Cuarta, se concluye que a través la prueba de Rho Spearman encontramos una relación significativa en la relación del sistema de inventarios con la satisfacción, lo que refleja que se da correlación positiva de 0.891.

Por último, se concluye que relación de administración en inventarios con la satisfacción de los clientes con la prueba Rho Spearman tiene una evidencia significativa correlacional muy positiva de 0.885, con nivel de significancia de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES:

Primera, recomendamos a las empresas considerar un control sistemático donde se podría originar una mayor satisfacción total del cliente, el tener una base de datos ordenados en cuanto a los productos, hará la ventas mucho más fáciles y rápidas donde las empresas deberá ejercer un mayor control en nuevas propuestas progresistas con el fin de provocar algo arriesgado.

Segunda, el examinar la predicción de inventarios, dado en cuenta como principal la proyección de compras en mercadería y otros recursos para tener el suficiente stock en el almacén así no generaría excesos ni tampoco escases, lo cual ayudaría mucho a que el cliente se sienta satisfecho.

Tercera, es fundamental la administración en inventarios ya que mediante se podría calcular los costos que puede ir generando los excesos, perdidas, mermas e intereses.

Cuarta, es importante ofrecer a los clientes confianza, en atención de primera, seguridad por medio de los productos ofrecidos y los servicios que las empresas puedan brindar a los clientes para obtener mayor satisfacción.

Por último, se recomienda a los próximos investigadores puedan considerar instrumentos elaborados en esta investigación, con el fin de realizar un comparar resultados expuestos.

REFERENCIAS:

- Angulo Rivera, R. J. (2019). *Control interno y gestión de inventarios de la empresa constructora Peter Contratistas S.R. Ltda.* Yanacocha: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/696>
- Arroyo Guerrero, M. J. (2019). *Gestión de inventarios y la satisfacción del cliente de Promart La Molina, 2019.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57703>
- Arroyo Guerrero, M. J. (2019). *Gestión de inventarios y la satisfacción del cliente de Promart La Molina, 2019.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57703>
- Asencio Cristóbal, L., González Ascencio, E., & Lozano Roble, M. (2017). *El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas.* Universidad de Guayaquil. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182017000100231
- Atnafu, D., & Balda, A. (2018). *The impact of inventory management practice on firms' competitiveness and organizational performance: Empirical evidence from micro and small enterprises in Ethiopia.* Cogent Business & Management. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2018.1503219>
- Bahadur Bhandari, H. (2017). *Research Article Factors Affecting the Efficiency of Inventory Management of Janapriya Multiple Campus, Pokhara.* Faculty of Management.
- Brito Huallanca, P. A. (2022). *Mejora de la gestión de almacenamiento y control de inventarios para aumentar la satisfacción de los clientes de una empresa de transportes, Callao 2021.* Callao: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3094104>

- Campos Guerrero, D. E. (2018). *El control de inventarios y su relación con la rentabilidad de las empresas comerciales de panificación en el distrito de San Martín de Porres, Lima – 2018*. [Universidad César Vallejo. Lima, Perú].
- Castillo Cadenillas, M. (2018). *Gestión de inventarios para mejorar la atención al cliente en el Minimarket Variaditos Chiclayo - 2018*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31661>
- Castillo Cadenillas, M. (2018). *Gestión de inventarios para mejorar la atención al cliente en el Minimarket Variaditos Chiclayo - 2018*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31661>
- Castillo Linares, R. (2018). *Propuesta de un sistema de control de inventarios en la empresa exportadora de frutas Danper Trujillo S.A.C, Distrito de Trujillo 2018*. [Universidad Peruana Unión].
- Chirito Díaz , F. G. (2021). *Gestión de almacén y productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la oficina regional de defensa civil del gobierno regional de Lima, 2019*. [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho].
- Cornejo Jarufe, G. (2020). *Análisis del control interno de inventarios de una empresa ferretera en el Mercado Central de Piura*. Universidad de Piura. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4930>
- Coronel Montoya, S. Y., & Gavidia Mondragón, L. (2021). *Propuesta de sistema de control basado en método ABC para determinar el stock de mercaderías en kalito distribuciones, Jaén 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1098>
- Cosme Marcelo, K. T. (2018). *Gestión de inventario y la satisfacción del cliente en la empresa Pet Shop Galpón Dorado, San Juan de Lurigancho*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65651>

- Crespín Castillo, A.R. (2018) "*Plan de mejora en la gestión de inventarios para una empresa de Telecomunicaciones*". [Universidad de Guayaquil- Ecuador].
- Cubas Carrión, D. N., & Rodríguez Reyna, R. M. (2020). *El control de inventarios y su impacto en la rentabilidad de las empresas. Una revisión sistemática entre los años 2011-2020*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_576e57f815fb2b5e09a1c8b6e5b62cdb/Description#tabnav
- Cubeños Sotelo, L. Y. (2017). *Sistema de control de inventario vía web para las empresas del rubro de mueblería o telas en el sector de parque industrial. Villa el Salvador. 2016*. Lima Sur: Universidad Privada Telesup. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2784710>
- García Seminario, S. A. (2019). "*Control de inventarios y su episodio en la gestión administrativa en la red de salud Trujillo Utes n° 06-año 2016*". [Universidad Señor de Sipán. Pimentel].
- Garrido Bayas, I. Y., & Cejas Martínez, M. (2017). *LA GESTIÓN DE INVENTARIO COMO FACTOR ESTRATÉGICO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS. NEGOTIUM*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78252811007.pdf>
- Gómez López, M. d., Ruíz Cabrera, L. O., Noriega Loredo, R. S., & Jiménez García, P. (2015). *Investigación aplicada de control de inventarios*. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. Obtenido de <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/316/359>
- Gómez Sandoval, R. A., & Guzmán Gómez, O. J. (2016). *Desarrollo De Un Sistema De Inventarios Para El Control De Materiales, Equipos Y Herramientas Dentro De La Empresa De Construcción Ingeniería Sólida Ltda. Universidad Libre*. Bogotá.
- Guía Balbin, G. L. (2017). *Gestión de Inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2955361>

- Guzmán Castro, V. Y. (2018). *Aplicación de la gestión de inventarios para mejorar la satisfacción del cliente en el área de almacén de productos terminados en la empresa el Mundo del Resorte y Oring's S.R.L, La Victoria, 2018.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75618>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: Mc Graw Hill.
- Huerta Vargas, P. d. (2022). *Gestión de inventarios y satisfacción del cliente en la Corporación Educativa Colegio Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.* Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3105883>
- Khobragade, P., Selokar, R., & Maraskolhe, R. (2018). *Research paper on Inventory management system.* International Research Journal of Engineering and Technology. Obtenido de <https://www.irjet.net/archives/V5/i4/IRJET-V5I448.pdf>
- Lunarejo Sanchez, C. X., & Nieman Rodriguez , B. A. (2020). *Diseño de procesos logísticos y la satisfacción del cliente interno del área de confitería en un cine.* Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3011655>
- Mondragon Laura, K. A. (2018). *Gestión de inventario para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Aquabright profesional SAC. en el año 2018.* Lima este: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22564>
- Montalbán Montalbán, D. S., & López Noblecilla, S. E. (2019). *Estado del arte de la gestión de los inventarios.* Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2114>
- Moreira Cañarte, M. K., & Peñafiel Rivas, J. L. (2019). *El control de los inventarios y su incidencia en las decisiones gerenciales en las microempresas de comercio de Jipijapa.* FIPCAEC. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/106/142>

- Olivera Huaricapcha, S. A. (2017). *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 Salvador, 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23355>
- Perez Bautista , L. F. (2019). *Propuesta de mejora de la gestión de inventario para reducir los costos de almacenamiento en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo en Chiclayo* . [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo].
- Prada Córdova, C.C. (2020). "Gestión de inventarios en la empresa estación de servicios Pritex S.A. [Universidad Señor de Sipán, Chiclayo].
- Quinde Espinoza, C.A. & Ramos Alvarado, T.K. (2018). "Valuación y control de inventarios y su efecto en la rentabilidad". [Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil- Ecuador].
- Rincón, M. (2010). *La empatía con el cliente*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/MindProject/la-empatia-con-el-cliente4522764>
- Rocha Libório, P. T. (2021). *Supply chain and inventory management: A bibliographic review*. International Journal of Development Research. Obtenido de <https://www.journalijdr.com/supply-chain-and-inventory-management-bibliographic-review>
- Rodriguez Vásquez, S. M., Saenz Ravello, K. B., & Ulloa Blas, I. P. (2019). *Control interno de inventarios: una revisión de la literatura de los últimos 8 años*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_e12cb6ca95ecbdebf490479fade9b18d/Description#tabnav
- Salazar Cubas , M. B., & Salazar Quesquén , J. M. (2018). *La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico legal III – Lambayeque, 2017* . [UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO . Chiclayo, Perú].

- Sánchez Semprún, N., & Martínez Garcés, J. (2021). *Control y stock de inventarios. Un estudio en empresas ferreteras de Maracaibo – Venezuela*. Maracaibo: C&T. Obtenido de <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/445>
- Sheakh, T. (2018). *A Study of Inventory Management System Case Study*. Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/327793184_A_Study_of_Inventory_Management_System_Case_Study
- Shiau Wei Chan, T., Nor Aziati, Zuraidah Rasi, R., Fadillah Binti, I., & Ping Yaw , L. (2017). *Factors Influencing the Effectiveness of Inventory Management in Manufacturing SMEs*. International Research and Innovation Summit. Obtenido de <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/226/1/012024>
- Torres Guadalupe, Y. S. (2018). *El control de inventarios y la satisfacción de los clientes de la empresa Casas y Sueños SAC, Carabayllo, Lima 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2984025>
- Torres Martínez, L. (2017). *Evaluación del Manejo de Inventarios en industrias PYMES*. REAXION.

ANEXOS:

ANEXO 1:

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Inventarios	Vidal (2010) en su libro titulado "fundamentos de control y gestión de inventarios" nos comenta que consiste en conocer el estado de las compañías donde su principal función es la planeación, administración y cadena de suministros y de abastecimiento (p.19).	Gestión de Inventarios de la empresa se analizó a través de la técnica de revisión de documentos y se tuvo como instrumento una ficha para resumir datos.	Control de Inventarios	Planeación	Cualitativo	Ordinal
				Coordinación		
				Control de Actividades		
			Administración de Inventarios	Gastos Administrativos		
				Costos de Inventarios		
				Gastos Financieros		
				Control del Kardex		
			Sistema de inventarios	Inventario de Revisión Continua		
				Inventario de Revisión Periódica		
Satisfacción del Cliente	La satisfacción del cliente es un factor determinante en cuanto a la expectativa y lealtad del cliente.	La satisfacción del cliente existen autores que estuvieron aptos para encontrar 4 dimensiones totales de la labor sobre satisfacción del cliente: Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía. (Berry, Parasuramn y Zeithaml, (1985) citados por Rincón (2010)	Tangibilidad	Equipos y mobiliarios	Cuanlitativo	Ordinal
				Empleados		
			Fiabilidad	Competitividad y precisión		
				Satisfacción de necesidades		
			Capacidad de Respuesta	Exactitud y Eficiencia		
				Disponibilidad		
			Seguridad	Confianza		
				Credibilidad		
			Empatía	Cortesía		
				Atención Individualizada		
Flexibilidad y accesibilidad						

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2:

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA:

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente en empresas de ventas de repuestos automotrices, Trujillo - 2022	¿Cuál es la relación que existe entre gestión de inventarios con la satisfacción al cliente en empresas de ventas automotrices - Trujillo, 2022?	Objetivo General: Identificar el nivel de relación que tiene la gestión de inventarios con la satisfacción de los clientes en empresas de venta de repuestos automotrices Trujillo, 2022.	Existe una relación positiva entre gestión de inventarios y satisfacción de los clientes en empresas de automotrices Trujillo, 2022.	INDEPENDIENTE: Gestión de inventarios DEPENDIENTE: Satisfacción del cliente	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada, no Experimental, Transversal, Correlacional POBLACIÓN: La población estará conformada por los clientes de las empresas de ventas de repuestos automotrices que pertenezcan al distrito de Trujillo MUESTRA: estaría conformada por 385. personas TÉCNICA: encuesta INTRUMENTO: Ficha de recolección de datos y cuestionario.
		Objetivos Específicos: OE1. Describir la gestión de inventarios dirigido hacia los clientes en las empresas de ventas automotrices - Trujillo, 2022.			
		OE2. Determinar el nivel de satisfacción a los clientes en empresas de automotrices Trujillo, 2022.			
		OE3: Determinar la relación entre gestión de inventarios y satisfacción del cliente de las empresas de ventas de repuestos automotrices. Trujillo – 2022.			

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 3:

CÁLCULO DE MUESTRA

Muestra:

La muestra para obtener información de la variable independiente sería censal debido que se utilizaron documentos y registros de la empresa que tengan información con dicha variable.

La muestra para obtener información de la variable dependiente estaría conformada por 385 personas

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$$

Z: Nivel de confianza = 95% - $1.96^2 = 3.8416$

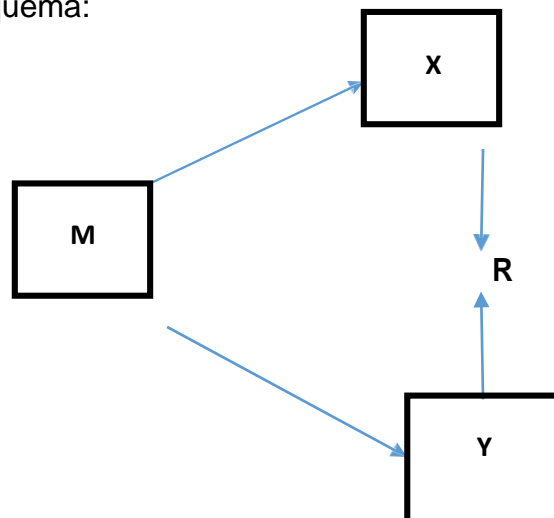
E: Error Estimado = 5% = $0.05^2 = 0.0025$

P: Probabilidad de que ocurra el evento = 0.50

Q: Probabilidad de que no ocurra el evento = 0.50

n: Tamaño de la muestra= 385

Esquema:



Donde:

M: muestra

X: Variable Independiente: Gestión de Inventarios

Y: Variable Dependiente: Satisfacción del cliente

R: Coeficiente de Correlación

ANEXO 4: Instrumento



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela profesional de Administración

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo conocer la gestión de inventarios y su relación con la satisfacción de los clientes en empresas de ventas de automotrices, Trujillo 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla a los correos cavegao@ucvvirtual.edu.pe, eantond@ucvvirtual.edu.pe

INTRUCCIONES:

A continuación, encontraras una serie de preguntas relacionada a la gestión comercial, debe elegir la respuesta de según su criterio.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

INSTRUMENTO:

Cuestionario

“Gestión de inventarios y su realización con la satisfacción del cliente en empresas de ventas de repuestos automotrices, Trujillo – 2022”

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Existe la cantidad suficiente de repuestos cuando realiza su compra en la empresa de auto repuestos?					
2	¿Las empresas de ventas de repuestos automotrices tienen en venta repuestos en mal estado?					
3	¿Encuentra clasificados y ordenados los repuestos dentro de las empresas automotrices?					
4	¿Considera que el control de las actividades contribuye a que las empresas automotrices logren sus objetivos?					
5	¿La optimización de los gastos administrativos en las empresas automotrices contribuye al logro de los objetivos?					
6	¿Los costos de inventario de las empresas de ventas de repuestos automotrices son adecuados?					
7	¿Considera que el exceso de los costos financieros de las empresas automotrices influye en la gestión de inventarios?					
8	¿Los productos, auto partes o repuestos son amontonados dentro de la zona donde se realizan las ventas?					
9	¿Observó una variedad de repuestos dentro de la empresa automotriz?					
10	¿Los repuestos que están a la venta están vencidos, o desactualizados?					
11	¿Considera que las empresas automotrices tienen productos de tecnología moderna?					
12	¿Los empleados de las empresas automotrices desarrollan sus actividades disciplinadamente?					
13	¿Observa usted que las empresas automotrices cuidan y valoran a sus clientes?					
14	¿En caso exista algún tipo de reclamo de los clientes esta se resuelve de forma satisfactoria y oportuna?					
15	¿Las empresas automotrices cumplen con los tiempos programados para entregar los bienes o servicios al cliente?					
16	¿Considera usted que los empleados de las empresas automotriz están dispuestos a ayudar a los clientes?					
17	¿El personal de las empresas automotrices inspira confianza?					
18	¿Considera usted que la empresa que las empresas automotrices muestran seriedad y seguridad en sus transacciones?					
19	¿Los empleados de las empresas automotrices son corteses con usted?					
20	¿Las empresas automotrices se interesan por desarrollar sus acciones con eficiencia?					

Fuente: Guía Balbin, G. L. (2017). *Gestión de Inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017*. Lima

ANEXO 5

Matriz de validación del instrumento:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ato, año 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Guia Balbin, Geraldine Lorena							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Pedro constante Castilla Castilla							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIA
VI: Gestión de inventarios	Control de inventarios	Planeación	1. ¿Se cumple la planificación de la gestión de inventarios de la empresa Archi?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Alto Medio Bajo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Coordinación	2. ¿El control de inventarios se ejecuta en la empresa Archi?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Control de actividades	3. ¿Las coordinaciones referidas de la gestión de inventarios permiten una ejecución adecuada?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. ¿El control de actividades contribuye al logro de los objetivos de la empresa Archi?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Administración de inventario	Gastos administrativos	5. ¿La optimización de los gastos administrativos en la empresa Archi contribuye al logro de los objetivos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Costos de inventario	6. ¿Los costos de inventario de la empresa Archi son los adecuados?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Gastos financieros	7. ¿El exceso de los costos financieros de la empresa Archi influyen en la gestión de inventarios?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Revisión de kardex	8. ¿Los reportes de kardex permiten mejorar la gestión de inventarios?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Sistemas de inventarios	Inventario de revisión	9. ¿La revisión continua de los inventarios contribuye en la mejora de la gestión de inventarios de la empresa Archi?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Inventario de revisión periódica	10. ¿La revisión periódica de los inventarios influye en la gestión de inventarios de la empresa Archi?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Tangibilidad	Equipos	11. ¿La empresa Archi tiene el equipamiento de tecnología moderna?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Mobiliario	12. ¿Los empleados de la empresa Archi desarrollan sus actividades disciplinadamente?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Empleados	13. ¿La empresa Archi cumple los compromisos pactados con sus clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Fiabilidad	Competitividad	14. ¿En caso de existir algún reclamo de los clientes esto se resuelve en forma satisfactoria y oportuna?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Precisión	15. ¿La empresa Archi cumple con los tiempos programados para entregar los bienes o servicios al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Capacidad de respuesta	Satisfacción de necesidades	16. ¿Considera usted que los empleados de la empresa Archi están dispuestos a ayudar a los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Exactitud	17. ¿El personal de la empresa Archi le inspira confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Eficiencia	18. ¿Considera usted que la empresa demuestra seriedad y seguridad en sus transacciones?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Disponibilidad	19. ¿Los empleados de la empresa Archi son corteses con usted?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Seguridad	Confianza	20. ¿La empresa Archi tiene como política las atenciones individualizadas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Credibilidad	21. ¿La empresa se interesa por desarrollar sus acciones con eficiencia?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Empata	Cortesía		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Atención individualizada		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Flexibilidad		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Acesibilidad		<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto			Fecha 26/06/17				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017
 Apellidos y nombres del investigador: Guía Balbín, Geraldine Lorena
 Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Davila Arenaza

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V1: Gestión de inventarios	Control de inventarios	Planación	1. ¿Se cumple la planificación de la gestión de inventarios de la empresa Archi?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Alto Medio Bajo	/		
			2. ¿El control de inventarios se ejecuta en la empresa Archi?		/		
		Coordinación	3. ¿Las coordinaciones referidas de la gestión de inventarios permiten una ejecución adecuada?		/		
	Administración de inventario	Control de actividades	4. ¿El control de actividades contribuye al logro de los objetivos de la empresa Archi?		/		
		Gastos administrativos	5. ¿La optimización de los gastos administrativos en la empresa Archi contribuye al logro de los objetivos de la empresa?		/		
		Costos de inventario	6. ¿Los costos de inventario de la empresa Archi son los adecuados?		/		
		Gastos financieros	7. ¿El exceso de los costos financieros de la empresa Archi influyen en la gestión de inventarios?		/		
	Sistemas de inventarios	Revisión de kardex	8. ¿Los reportes de kardex permiten mejorar la gestión de inventarios?		/		
		Inventario de revisión continua	9. ¿La revisión continua de los inventarios contribuye en la mejora de la gestión de inventarios de la empresa Archi?		/		
V2: Satisfacción del Cliente	Tangibilidad	Inventario de revisión periódica	10. ¿La revisión periódica de los inventarios influye en la gestión de inventarios de la empresa Archi?		/		
		Equipos	11. ¿La empresa Archi tiene el equipamiento de tecnología moderna?		/		
		Mobiliario	12. ¿Los empleados de la empresa Archi desarrollan sus actividades disciplinadamente?		/		
	Fiabilidad	Empleados	13. ¿La empresa Archi cumple los compromisos pactados con sus clientes?		/		
		Competitividad	14. ¿En caso de existir algún reclamo de los clientes esta se resuelve en forma satisfactoria y oportuna?		/		
	Capacidad de respuesta	Precisión	15. ¿La empresa Archi cumple con los tiempos programados para entregar los bienes o servicios al cliente?		/		
		Satisfacción de necesidades	16. ¿Considera usted que los empleados de la empresa Archi están dispuestos a ayudar a los clientes?		/		
		Exactitud	17. ¿El personal de la empresa Archi le inspira confianza?		/		
	Seguridad	Eficiencia	18. ¿Considera usted que la empresa demuestra seriedad y seguridad en sus transacciones?		/		
		Disponibilidad	19. ¿Los empleados de la empresa Archi son corteses con usted?		/		
	Empatía	Confianza	20. ¿La empresa Archi tiene como política las atenciones individualizadas?		/		
Credibilidad		21. ¿La empresa se interesa por desarrollar sus acciones con eficiencia?	/				
Cortesía							
Firma del experto			Fecha 26/06/17				

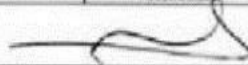
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017

Apellidos y nombres del investigador: Guis Balbin, Geraldine Lorena

Apellidos y nombres del experto: *H. Edith Gabana Rosales Domínguez*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENC	
V1: Gestión de inventarios	Control de inventarios	Planeación	1. ¿Se cumple la planificación de la gestión de inventarios de la empresa Archi?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Alto Medio Bajo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Coordinación	2. ¿El control de inventarios se ejecuta en la empresa Archi?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Control de actividades	3. ¿Las coordinaciones referidas de la gestión de inventarios permiten una ejecución adecuada?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Administración de inventario	Gastos administrativos	4. ¿El control de actividades contribuye al logro de los objetivos de la empresa Archi?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Costos de inventario	5. ¿La optimización de los gastos administrativos en la empresa Archi contribuye al logro de los objetivos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Gastos financieros	6. ¿Los costos de inventario de la empresa Archi son los adecuados?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Revisión de índices	7. ¿El exceso de los costos financieros de la empresa Archi influyen en la gestión de inventarios?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Sistemas de inventarios	Inventario de revisión continua	8. ¿Los reportes de índices permiten mejorar la gestión de inventarios?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Inventario de revisión periódica	9. ¿La revisión continua de los inventarios contribuye en la mejora de la gestión de inventarios de la empresa Archi?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	V2: Satisfacción del Cliente	Tangibilidad	Equipos		10. ¿La revisión periódica de los inventarios influye en la gestión de inventarios de la empresa Archi?	<input checked="" type="checkbox"/>		
Mobiliario			11. ¿La empresa Archi tiene el equipamiento de tecnología moderna?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Empleados			12. ¿Los empleados de la empresa Archi desarrollan sus actividades disciplinadamente?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Fidelidad		Competitividad	13. ¿La empresa Archi cumple los compromisos pactados con sus clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Precisión	14. ¿En caso de existir algún reclamo de los clientes esta se resuelve en forma satisfactoria y oportuna?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Capacidad de respuesta		Satisfacción de necesidades	Exactitud		15. ¿La empresa Archi cumple con los tiempos programados para entregar los bienes o servicios al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Eficiencia	16. ¿Considera usted que los empleados de la empresa Archi están dispuestos a ayudar a los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Disponibilidad	17. ¿El personal de la empresa Archi le inspira confianza?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Seguridad		Confianza	18. ¿Considera usted que la empresa demuestra seriedad y seguridad en sus transacciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Credibilidad	19. ¿Los empleados de la empresa Archi son corteses con usted?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Empatía	Cortesía	20. ¿La empresa Archi tiene como política las atenciones individualizadas?	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Atención individualizada	21. ¿La empresa se interesa por desarrollar sus acciones con eficiencia?	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Flexibilidad							
		Accesibilidad						
Firma del experto			Fecha 26/06/17					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 6:

Alfa de Cronbach

V de encuesta	Ítems/Preguntas																				TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	SUMA
1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	68
2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	3	5	4	58
3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	4	3	4	5	3	4	5	60
4	1	1	1	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	5	4	3	48
5	2	1	3	3	1	4	2	5	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	5	60	
6	2	2	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	1	3	3	2	3	4	3	49
7	3	1	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	55
8	2	2	2	2	5	5	3	5	5	2	3	5	4	5	4	5	3	4	5	5	76
9	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	5	2	3	2	4	4	4	5	4	3	59
10	2	2	2	3	3	4	3	1	5	2	3	2	3	3	4	2	4	4	5	3	60
11	2	2	3	3	2	3	3	1	5	4	5	2	3	1	4	3	2	5	3	5	61
12	3	2	3	3	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	78
13	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	5	3	1	5	3	4	5	4	5	62
14	2	1	2	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	77
15	2	1	2	3	2	3	2	1	3	1	3	3	2	4	3	1	2	4	4	4	50
16	3	2	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	5	72
17	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	68
18	3	2	2	3	2	4	5	5	4	3	5	3	3	3	4	2	4	4	4	5	70
19	1	1	2	3	2	2	3	1	3	1	1	1	3	3	4	2	4	4	5	3	49
20	3	2	2	3	5	4	5	5	5	3	5	1	3	5	3	5	4	4	4	4	75
PROMEDIO	2.15	1.55	2.3	2.95	2.85	3.2	3	3.2	3.4	2.45	3.35	3.15	3.4	3.1	3.65	3.3	3.5	4.05	4.2	4	62.75
DESV. EST. %	0.587143	0.510418	0.732695	0.604805	1.268028	0.833509	0.973329	1.704483	1.142481	1.099043	1.268028	1.308877	0.820783	1.333772	0.67082	1.031095	1.100239	0.825578	0.615587	0.858395	19.2891075
VARIANZA POR ÍTEM	0.344737	0.260526	0.536842	0.365789	1.607895	0.694737	0.947368	2.905263	1.305263	1.207895	1.607895	1.713158	0.673684	1.778947	0.45	1.063158	1.210526	0.681573	0.378947	0.736842	VARIANZA TOTAL DE ÍTEMS
SUMA DE VARIANZA DE LOS ÍTEMS	20.47105																				96.6184211

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.83
Número de ítems del instrumento	→	20
Sumatoria de las varianzas de los ítems	→	20.471
Varianza total del instrumento	→	96.618

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

ANEXO 7:

Prueba de normalidad

Se planteó lo siguiente:

- a. Sig < 0.05, entonces se rechaza Ho
- b. Sig > 0.05, entonces se acepta Ho.

Donde:

Ho: La distribución de la muestra presenta una distribución normal.

H1: La distribución de la muestra presenta una distribución anormal.

Regla de correspondencia:

N<50 Shapiro – Wilk

N>50 Kolmogorov – Smirnov

Tabla 7: Resumen de modelo

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.
Gestión de Inventarios	,183	385	,000	,911	38 5	,000
Satisfacción del Cliente	,190	385	,000	,882	38 5	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla N° 14 se muestra por medio de la prueba de Kolmogorov – Smirnov el valor de gl 385 a las variables de estudio, en el cual observamos el nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$) para la presente investigación, lo que significa que no presenta una distribución normal, en este caso utilizaremos la prueba no paramétrica de Rho Spearman para hallar la correlación de las variables en estudio.

18	5	3	8	3	3	6	4	2	6	4	4	8	4	5	9	45	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	5	9	72	3	5	8	5	5	10	4	4	8	4	5	9	3	4	7	99	1	1	2	3	3	6	4	2							
19	1	1	2	3	3	6	4	2	6	4	4	8	5	3	8	46	3	3	6	3	1	4	3	3	6	2	3	5	4	3	7	73	3	5	8	3	1	4	5	3	8	4	5	9	4	5	9	100	5	1	6	3	5	8	3	5	8	4					
20	5	1	6	3	5	8	3	5	8	4	4	8	4	4	8	47	3	2	5	3	4	7	4	3	7	4	3	7	4	3	7	74	5	5	10	5	4	9	5	4	9	5	3	8	5	3	8	101	5	5	10	3	3	6	3	4	7	4	5	9			
21	5	5	10	3	3	6	3	4	7	4	5	9	5	4	9	48	3	5	8	4	5	5	4	9	7	4	3	7	4	3	7	74	5	5	10	5	4	9	5	4	9	5	3	8	5	3	8	101	5	5	10	3	3	6	3	4	7	4	5	9			
22	2	3	5	3	3	6	3	4	7	5	3	8	5	4	9	49	5	2	7	3	2	9	4	5	9	3	4	7	5	10	75	3	3	6	2	4	6	3	1	4	2	4	6	4	4	8	102	2	3	5	3	3	6	3	4	7	5	3	8	5	4	9	
23	1	3	4	3	4	7	3	4	7	5	3	8	4	5	9	SO	3	2	5	3	3	6	4	2	6	4	4	8	5	3	8	<i>n</i>	3	4	7	4	3	7	4	4	8	3	5	8	4	4	8	104	3	3	6	3	1	4	3	3	6	1	5	6	4	3	7
24	3	3	6	3	1	4	3	3	6	1	5	6	4	3	7	51	5	2	7	3	1	4	4	3	7	2	5	7	3	5	8	78	5	3	8	3	3	6	4	2	6	4	4	8	4	5	9	105	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	4	5	9		
25	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	5	9	52	3	5	8	5	5	10	4	4	8	4	5	9	3	4	7	79	11	2	3	3	6	4	2	6	4	4	8	5	3	8	106	3	3	6	3	1	4	3	3	6	2	4	3	7			

215 3 3 6 2 4 6 3 1 4 2 4 6 4 4 8 2 4 2 3 5 3 3 6 3 4 7 5 3 8 5 4 9 2 6 9 5 2 7 3 2 5 4 4 8 4 5 9 4 3 7 2 9 6 3 3 6 5 3 8 3 3 6 3 4 7 4 5 9
 216 3 3 6 5 3 8 3 3 6 3 4 7 4 5 9 2 4 3 1 3 4 3 4 7 3 4 7 5 3 8 4 5 9 2 7 0 3 2 5 3 3 6 4 2 6 4 4 8 5 3 8 2 9 7 3 4 7 4 3 7 4 4 8 3 5 8 4
 4 8
 217 3 4 7 4 3 7 4 4 8 3 5 8 4 4 8 2 4 4 3 3 6 3 1 4 3 3 6 1 5 6 4 3 7 2 7 1 5 2 7 3 1 4 4 3 7 2 5 7 3 5 8 2 9 8 5 3 8 3 3 6 4 2 6 4 4 8 4
 5 9
 218 5 3 8 3 3 6 4 2 6 4 4 8 4 S 9 2 4 5 3 3 6 4 4 8 3 3 6 3 3 6 4 5 9 2 7 2 3 5 8 5 5 10 4 4 8 4 5 9 3 4 7 2 9 9 1 1 2 3 3 6 4 2 6 4 4 8
 5 3 8
 219 1 1 2 3 3 6 4 2 6 4 4 8 S 3 8 2 4 6 3 3 6 3 1 4 3 3 6 2 3 5 4 3 7 2 7 3 3 5 8 3 1 4 5 3 8 4 5 9 4 5 9 3 0 0 5 1 6 3 5 8 3 5 8 4 4 8
 4 4 8
 220 5 1 6 3 5 8 3 5 8 4 4 8 4 4 8 2 4 7 3 2 S 3 4 7 4 3 7 4 3 7 4 3 7 2 7 4 5 5 10 5 4 9 5 4 9 5 3 8 5 3 8 3 0 1 5 5 10 3 3 6 3 4 7 4 5 9
 5 4 9
 221 5 5 10 3 3 6 3 4 7 4 5 9 5 4 9 2 4 8 3 5 8 4 5 9 4 5 9 3 4 7 5 5 10 2 7 5 3 3 6 2 4 6 3 1 4 2 4 6 4 4 8 3 0 2 2 3 5 3 3 6 3 4 7 5 3 8
 5 4 9
 222 2 3 5 3 3 6 3 4 7 5 3 8 S 4 9 2 4 9 5 2 7 3 2 5 4 4 8 4 5 9 4 3 7 2 7 6 3 3 6 5 3 8 3 3 6 3 4 7 4 S 9 3 0 3 1 3 4 3 4 7 3 4 7 5 3 8
 4 5 9
 223 1 3 4 3 4 7 3 4 7 5 3 8 4 5 9 2 5 0 3 2 5 3 3 6 4 2 6 4 4 8 5 3 8 2 7 7 3 4 7 4 3 7 4 4 8 3 5 8 4 4 8 3 0 4 3 3 6 3 1 4 3 3 6 1 5 6
 4 3 7
 224 3 3 6 3 1 4 3 3 6 1 5 6 4 3 7 2 5 1 5 2 7 3 1 4 4 3 7 2 5 7 3 5 8 2 7 8 5 3 8 3 3 6 4 2 6 4 4 8 4 5 9 3 0 5 4 3 8 3 3 6 3 3 6 4 5 9
 225 3 3 6 4 4 8 3 3 6 3 3 6 4 5 9 2 5 2 3 5 8 5 5 10 4 4 8 4 5 9 3 4 7 2 7 9 1 1 2 3 3 6 4 2 6 4 4 8 5 3 8 3 0 6 3 3 4 3 3 6 2 3 5 4 3 7
 226 3 3 6 3 1 4 3 3 6 2 3 5 4 3 7 2 5 3 3 5 8 3 1 4 5 3 8 4 5 9 4 5 9 2 8 0 5 1 6 3 5 8 3 5 8 4 4 8 4 4 8 3 0 7 3 2 7 4 3 7 4 3 7 4 3 7
 227 3 2 5 3 4 7 4 3 7 4 3 7 4 3 7 2 5 4 5 5 10 5 4 9 5 4 9 5 3 8 5 3 8 2 8 1 5 5 10 3 3 6 3 4 7 4 5 9 5 4 9 3 0 8 3 5 8 4 5 9 4 5 9 3 4
 7 5 5 10
 228 3 5 8 4 5 9 4 5 9 3 4 7 S S 10 2 5 5 3 3 6 2 4 6 3 1 4 2 4 6 4 4 8 2 8 2 2 3 5 3 3 6 3 4 7 5 3 8 5 4 9 3 0 9 5 2 7 3 2 5 4 4 8 4 5 9
 4 3 7
 229 5 2 7 3 2 5 4 4 8 4 5 9 4 3 7 2 5 6 3 3 6 5 3 8 3 3 6 3 4 7 4 5 9 2 8 3 1 3 4 3 4 7 3 4 7 5 3 8 4 5 9 3 1 0 3 2 5 3 3 6 4 2 6 4 4 8
 5 3 8
 230 3 2 5 3 3 6 4 2 6 4 4 8 5 3 8 2 5 7 3 4 7 4 3 7 4 4 8 3 5 8 4 4 8 2 8 4 3 3 6 3 1 4 3 3 6 1 5 6 4 3 7 3 1 1 5 2 7 3 1 4 4 3 7 2 5 7
 3 5 8
 231 5 2 7 3 1 4 4 3 7 2 5 7 3 S 8 2 5 8 5 3 8 3 3 6 4 2 6 4 4 8 4 5 9 2 8 5 3 3 6 4 4 8 3 3 6 3 3 6 4 5 9 3 1 2 3 5 8 5 5 10 4 4 8 4 5
 9 3 4 7
 232 3 5 8 5 5 10 4 4 8 4 5 9 3 4 7 2 5 9 1 1 2 3 3 6 4 2 6 4 4 8 5 3 8 2 8 6 3 3 6 3 1 4 3 3 6 2 3 5 0 7 3 1 3 3 5 8 3 1 4 5 3 8 4 5 9



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MIGUEL ELIAS PINGLO BAZAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente en empresas de ventas de repuestos automotrices, Trujillo - 2022.", cuyos autores son ANTON DIOSES EDWIN HUMBERTO, VEGA OLIDEN CRISTINA ALEJANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 26 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MIGUEL ELIAS PINGLO BAZAN DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 02-12- 2022 11:09:30

Código documento Trilce: TRI - 0455949