



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EN LA EMPRESA N2 SOLUCIONES SAC, DISTRITO DE
PUENTE PIEDRA, AÑO 2013

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

Autor:

EVER EDUARDO MEZA TERAN

ASESOR:

DR. JORGE RODRIGUEZ FIGUEROA

DR. HENRY HUMANCHUMO VENEGAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

LIMA - PERÚ

2013

PÁGINA JURADO

.....
Mg. RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE

Presidente

.....
Lic. GARCES SAAVEDRA DAYSI

Secretaria

.....
Mg. HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY

Vocal

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a mi familia, por el cariño y el apoyo incondicional que siempre me brindan, por ser la fuente de inspiración y el motivo principal para superarme cada día más en lo personal y profesional. También a todas las personas que colaboraron mediante sus valiosas opiniones en el desarrollo de este proyecto.

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial a mis amigos y hermanos de siempre, por apoyarme y predicar con el ejemplo, por su comprensión y por siempre estar cuando lo necesite. A mi amigo John Fernández R. por brindarme información sobre su empresa y sobre todo por su apoyo incondicional. Por último no puedo dejar de agradecer a mis asesores por su apoyo y capacidad para guiar mis ideas.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Ever Eduardo Meza Teran, con DNI N° 45027536, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación de acompañamiento es veraz y auténtica.

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

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

Lima, setiembre del 2017

Ever Eduardo Meza Teran

PRESENTACIÓN

La industria eléctrica cada vez es más competitiva, y casi nunca hay lugar para errores, los clientes cada vez exigen más calidad y siempre habrá competencia dispuesta a quitarnos parte del mercado si es que no la brindamos. Tener a los clientes contentos y satisfechos es el objetivo de cualquier empresa que aspira crecer y desarrollarse en el mercado. Por ello, siempre se están buscando herramientas que hagan posible mejorar como empresa y poder brindarle lo mejor al cliente y que éste, siga siendo nuestro.

En esta investigación se encontrará con un problema que atraviesa la empresa N2 SOLUCIONES SAC. Ésta se dedica a la venta de productos electros industriales, también al mantenimiento y reparación de este tipo de productos y se busca desde tiempo atrás conocer las causas exactas por la cual se pierden clientes y/o están insatisfechos.

ÍNDICE

Página jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimientos	IV
Declaración de autenticidad	V
Presentación	VI
Resumen	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	12
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1.1. Realidad problemática Productividad laboral	13
1.1.2. Formulación del problema	19
1.1.3. Justificación	19
1.1.4. Antecedentes	21
1.1.5. Objetivos	22
1.1.5.1. General	22
1.1.5.2. Específico	23
2. MARCO REFERENCIAL	25
2.1.1. Marco teórico	25
2.1.2. Bases Teóricas:	31
2.1.3. Marco conceptual	36
3. MARCO METODOLÓGICO	43
3.1. Hipótesis (Definición conceptual)	43
3.1.1. Hipótesis General	43
3.1.2. Hipótesis específica	43
3.2. Variables	44
3.2.1. Definición Conceptual de la Variable Independiente	44
3.2.2. Definición Conceptual de la Variable Dependiente	44
3.3. Definición Conceptual	44

3.4. Definición Operacional (cuadro)	45
3.5. Metodología	46
3.6. Población	46
3.7. Método de investigación	47
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.9. Métodos de análisis de datos	48
4. RESULTADOS	49
5. DISCUSIÓN	64
6. CONCLUSIONES	65
7. RECOMENDACIONES	66
8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
9. ANEXOS	69

RESUMEN

El propósito fundamental de esta investigación es conocer y describir como una correcta gestión de inventario puede hacer que los clientes de la empresa N2 SOLUCIONES SAC. Se sientan satisfechos o desilusionados, y que dependiendo de la calidad de gestión, se puede se encaminar a la empresa hacia el desarrollo o hacia el fracaso.

En el capítulo I se exponen los aspectos generales y realidad respecto al problema que afecta la empresa, así como los objetivos que tiene esta investigación.

En el capítulo II se exponen las teorías y conceptos que servirán como base para esta investigación.

En el capítulo III se exponen las hipótesis, el tipo de estudio, métodos de investigación. Técnicas y métodos de análisis de datos.

De esta manera se busca saber qué expectativas tienen los clientes y como la empresa está llegando hacia ellos. Pues para toda empresa que desee crecer y posicionarse debe ser importante gestionar adecuadamente sus inventarios, no tener retrasos en la entrega de productos, conocer a sus clientes, los posibles cambios y sobre todo como los estamos tratando.

ABSTRACT

The main purpose of this research is to understand and describe how proper inventory management can make business customers N2 SOLUTIONS SAC. Be satisfied or disappointed, and depending on the quality of management, can be directed towards the company to the development or to failure.

Chapter I covers general aspects regarding the problem actually affects the company as well as the goals you have this research.

Chapter II describes the theories and concepts that serve as the basis for this research.

Chapter III presents the hypotheses, the type of study, research methods. Techniques and data analysis methods

In this way it seeks to know what expectations customers and how the company is coming towards them. Well for any company wishing to grow and position should be important to properly manage their inventories, not having delays in the delivery of products, know your customers, potential changes and especially as we are dealing with.