

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Cadena de suministros y satisfacción del cliente de la empresa
Ferretera & Logística Valentino & Valentina SRL de la Provincia de
Espinar – 2019**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración
y Negocios Internacionales

Por:

Silvia Ulhua Salazar

Marleni Ascona Lima

Asesor:

Mg. Torres Miranda, Julio Samuel

Juliaca, febrero de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Julio Samuel Torres Miranda, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “**CADENA DE SUMINISTRO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA FERRETERA & LOGÍSTICA VALENTINO & VALENTINA SRL DE LA PROVINCIA DE ESPINAR -2019**” constituye la memoria que presenta las Bachilleres **Silvia Ulhua Salazar** y **Marleni Ascona Lima** para obtener el título de Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 17 días del mes de marzo del año 2021



Mg. Julio Samuel Torres Miranda
Asesor

Dedicatoria

Este esfuerzo se lo dedico a Dios mi Fortaleza, mi guía y mi protector. A mis padres que confiaron en mí, que me motivaron día a día para crecer personalmente y profesionalmente que contribuyeron incondicionalmente a lograr mis metas, objetivos y lograr un futuro mejor.

Marleni.

A mi Dios y a mis amados padres por su apoyo y amor incondicional quienes día a día lograban motivarme a seguir adelante y por ser fuente de inspiración, a mis hermanos por alentarme a cumplir mis sueños.

Silvia.

Agradecimientos

Nos es grato agradecer a Dios en primero lugar, por habernos dado la vida, salud, sabiduría e inteligencia y por encaminarnos en la senda de nuestra formación profesional para poder culminar este proyecto de tesis.

A nuestro Asesor Lic.: Julio Samuel Torres Miranda, por sus recomendaciones y sugerencias oportunas y muestra de interés en este trabajo cuando se requería de alguna consulta muy amablemente nos atendía.

Nuestros sinceros agradecimientos también a nuestros familiares por su gran apoyo y su amor incondicional, de igual manera a nuestros amigos y amigas por el apoyo constante y la motivación de seguir adelante.

A nuestra alma mater Universidad Peruana Unión, por brindarnos una formación académica con valores y principios. A nuestros distinguidos docentes de la escuela Profesional de Administración, por su paciencia, comprensión y apoyo constante en la culminación de nuestros estudios

¡MUCHAS GRACIAS!

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras.....	x
Índice de Anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract	xiii
Capítulo I	14
El problema de investigación.....	14
1.1. Descripción de la situación problemática	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general.	15
1.2.2. Problemas específicos.	15
1.3. Justificación y viabilidad de la investigación	16
1.3.1. Justificación.....	16
1.3.2. Presuposición filosófica.....	17
1.4. Objetivos.....	18
1.4.1. Objetivo general.	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
1.5. Formulación de la hipótesis	19
1.5.1. Hipótesis general.	19
1.5.2. Hipótesis específicas.	19
Capítulo II.....	20

Revisión de la literatura	20
2.1. Antecedentes de investigación.....	20
2.1.1. Internacionales.....	20
2.1.2. Nacionales.	21
2.1.3. Regionales	22
2.3. Marco teórico.....	24
2.3.1. Cadena de suministros.....	24
2.3.2. Satisfacción del cliente.....	26
2.4. Marco conceptual.....	29
Capítulo III.....	30
Diseño metodológico	30
3.1. Tipo de investigación.....	30
3.2. Diseño de investigación	31
3.3. Población y muestra.....	31
3.3.1. Población.....	31
3.3.2. Muestra.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.4.1. Técnicas.....	32
3.4.2. Instrumento.....	32
Capítulo IV.....	34
Resultados y discusión.....	34
4.1. Resultados.....	34
4.1.1. En relación a la variable cadena de suministro	34
4.1.2. En relación a las dimensiones de la variable 1	35
4.1.3. En relación a la variable satisfacción del cliente.....	39
4.1.4. En relación a las dimensiones de la variable 2	40
4.1.5. En relación a la hipótesis general	45

4.1.6. En relación a la primera hipótesis específica 1	46
4.1.7. En relación a la segunda hipótesis específica 2	47
4.1.8. En relación a la tercera hipótesis específica 3	48
4.1.9. En relación a la hipótesis específica 4	49
4.2. Discusión	50
Capítulo V	53
Conclusiones y recomendaciones	53
5.1. Conclusiones	53
5.2. Recomendaciones	54
Referencias.....	55
Anexos	59

Índice de tablas

Tabla 1 Muestra	31
Tabla 2 Cadena de suministro.....	34
Tabla 3 Dimensión: Proceso de planificación	35
Tabla 4 Dimensión: Proceso de abastecimiento	36
Tabla 5 Dimensión: Proceso de distribución	37
Tabla 6 Dimensión: Proceso de integración	38
Tabla 7 Satisfacción del cliente	39
Tabla 8 Dimensión: Medios físicos	40
Tabla 9 Dimensión: Personal	41
Tabla 10 Dimensión: Servicio	42
Tabla 11 Dimensión: Producto	43
Tabla 12 Dimensión: Satisfacción general	44
Tabla 13 Coeficiente de correlación de Spearman del cruce de las variables cadena de suministro y la satisfacción del cliente de la empresa ferretera & logística valentino & valentina SRL de la provincia Espinar – 2020.....	45
Tabla 14 Coeficiente de correlación de Spearman del cruce de la dimensión proceso de planificación de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.	46
Tabla 15 Coeficiente de correlación de Spearman del cruce de la dimensión proceso de abastecimiento de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.....	47
Tabla 16 Coeficiente de correlación de Spearman del cruce de la dimensión proceso de distribución de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.	48
Tabla 17 Coeficiente de correlación de Spearman del cruce de la dimensión proceso de integración de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020	49

Índice de Figuras

Figura 1. Cadena de suministro	34
Figura 2. Proceso de planificación.....	35
Figura 3. Proceso de abastecimiento.....	36
Figura 4. Proceso de distribución.....	37
Figura 5. Proceso de integración.....	38
Figura 6. Satisfacción del cliente	39
Figura 7. Medios físicos.....	40
Figura 8. Personal	41
Figura 9. Servicio.....	42
Figura 10. Producto.....	43
Figura 11. Satisfacción general.....	44

Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia	60
Anexo 2. Operacionalización de variables.....	61
Anexo 3. Cuestionarios	62

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente empresa ferretera Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020. Corresponde a una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y de diseño no experimental, la misma que contó con la participación de 8 trabajadores identificados en la base de datos de la empresa y 144 clientes a quienes se les aplico un cuestionario, ambos instrumentos debidamente confiables y válidos, los análisis se realizaron en base a un nivel de significancia del 5% y nivel de confianza del 96%. El resultado que se obtuvo fue que un 62,5% de trabajadores respondieron que siempre hay una buena cadena de suministros, por otro lado, el 42,36% de los clientes señalaron que la satisfacción que perciben por parte de los trabajadores está muy bien, asimismo el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,450; el cual se ubica en el rango de correlación moderada entre la variable cadena de suministro y la satisfacción del cliente. Se concluye que existe una relación regular entre la Cadena de suministros y la satisfacción del cliente de la empresa Ferretera & Logística Valentino & Valentina SRL.

Palabras clave: Cadena de suministros, satisfacción, cliente.

Abstract

The objective of the investigation was to determine the relationship between the Supply Chain and customer satisfaction of the hardware company Valentina S.R.L of the Province of Espinar-Cusco, 2020. It corresponds to a research with a quantitative approach, correlational scope and non-experimental design, which had the participation of 8 workers identified in the company's database and 144 clients to whom it was applied a questionnaire, both instruments duly reliable and valid, the analyzes were carried out based on a significance level of 5% and a confidence level of 96%. The result obtained from 62.5% of workers responded that there is always a good supply chain, on the other hand 42.36% of customers indicated that the satisfaction they perceive from the workers is very good, also Spearman's correlation coefficient was 0.450; which is located in the moderate correlation range between the supply chain variable and customer satisfaction. It is concluded that there is a regular relationship between the Supply Chain and customer satisfaction of the company Ferrreteria & Logística Valentino & Valentina SRL.

Key words: Supply chain, satisfaction, customer.

Capítulo I

El problema de investigación

1.1. Descripción de la situación problemática

En la actualidad se ha visto que la mayoría de las empresas e instituciones se han estado viendo obligadas a mejorar para brindar mejores servicios y ofrecer un servicio de calidad. El mundo empresarial ha tenido una renovación total en la que se emplean nuevos factores que inciden en ella. Una inadecuada gestión, en otras palabras, no manejar bien los procesos de negocio, las personas, la organización, la tecnología y la infraestructura física, no van a permitir ofrecer y distribuir al consumidor de una manera eficiente para satisfacer su demanda.

Actualmente la competitividad de las diferentes empresas llega a vincularse con la administración de las cadenas de suministro, llegando a notar el crecimiento de la necesidad de contratar los procesos adecuados para el negocio a diferentes empresas. Pero esto no implica el hecho de que estos procesos lleguen a ser vistos como procesos no estratégicos, sino que las empresas apliquen una estrategia muy relevante como es el caso de la atención y servicio al cliente.

Es por ello que para el estudio del cual el servicio fue contratado por una empresa proveedora de mercadería se debe de insertar el concepto de la cadena de suministros, ya que por encargo de sus cliente, diseña los procesos de una o muchas etapas de su cadena de suministro como llegan a ser del transporte, distribución, almacenaje y aprovisionamiento.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar-Cusco, 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cómo es la relación entre el proceso de planificación de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020?
- b) ¿Cómo es la relación entre el proceso de abastecimiento de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020?
- c) ¿Cómo es la relación entre el proceso de distribución de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020?
- d) ¿Cómo es la relación entre el proceso de integración de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020?

1.3. Justificación y viabilidad de la investigación

1.3.1. Justificación.

El trabajo de investigación buscara información acerca de las diversas herramientas para una apropiada gestión en la cadena de suministro con el objetivo de proponer algunas sugerencias puesto que ahora no tiene un apropiado lineamiento de gestión el cual le permita marcar la diferencia entre la competencia, del mismo modo en lo metodológico esta investigación será cuantitativa y se desarrolló con un método descriptivo-correlacional, no experimental, también se consideró la información, bibliográfica, el cual nos permitirá una adecuada indagación y al mismo tiempo una propuesta aceptable el cual se basara en las necesidades que lleguen a presentar en el tiempo de entrega de sus productos y la dificultad que enfrentará este proceso, por ello se planteara un mejor rendimiento en la cadena de suministro para la distribución y con ello la satisfacción de sus clientes del mismo modo que sea uno de los principales distribuidores de herramientas en el sector. De igual forma ayudará a la empresa a contar con una ventaja en el mercado puesto que crea valor para sus consumidores a través de la mejora en el servicio de entrega eficaz de su producto, concentrándose esencialmente en la satisfacción de las expectativas de los cliente y de tal forma se pueda mantener la demanda, en el proceso de compras y gestión en la distribución y comercialización de herramientas importadas para el sector de la industria ferretera.

1.3.2. Presuposición filosófica.

La base sobre la administración logística empieza con el aprovisionamiento considerando el tiempo, pronóstico de las previsiones de materiales, su almacenaje y distribución adecuada en Génesis 41:48 “Y él reunió todo el alimento de los siete años de abundancia que hubo en la tierra de Egipto, y guardó alimento en las ciudades, poniendo en cada ciudad el alimento del campo de sus alrededores” Génesis 41:56,57 “Y el hambre estaba por toda la extensión del país entonces abrió José todo granero donde había, y vendía a los egipcios; porque había crecido el hambre en la tierra de Egipto”, incluso de toda la tierra iban a Egipto para comprar de José, puesto que por toda la tierra había crecido el hambre.

De esta manera llegaron a satisfacer las necesidades con una apropiada calidad de servicio, control y distribución apropiada de la salida de los materiales lo que a Egipto hizo rico y competitivo conforme dice (Salmos 132:15) “Bendeciré abundantemente su provisión; A sus pobres saciaré de pan”

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar-Cusco, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación entre el proceso de planificación de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.
- b) Determinar la relación entre el proceso de abastecimiento de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.
- c) Determinar la relación entre el proceso de distribución de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.
- d) Determinar la relación entre el proceso de integración de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.

1.5. Formulación de la hipótesis

1.5.1. Hipótesis general.

H_A. Existe una relación directa y significativa entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente de la empresa ferretera & logística valentina & valentina SRL de la provincia Espinar – 2020

H_O. No existe una relación directa y significativa entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente de la empresa ferretera & logística valentina & valentina SRL de la provincia Espinar – 2020

1.5.2. Hipótesis específicas.

- a) La relación entre el proceso de planificación de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.
- b) La relación entre el proceso de abastecimiento de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar-Cusco, 2020.
- c) La relación entre el proceso de distribución de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.
- d) La relación entre el proceso de integración de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020

Capítulo II

Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Internacionales.

Manzano (2017) en su estudio titulado “La cadena de suministros en el área de comercialización y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima Industry de la ciudad de Ambato” su objetivo fue analizar la cadena de suministros en el área de comercialización mediante el cumplimiento de sus procesos para mejorar la rentabilidad. La metodología fue mixto, cualitativo, exploratoria, descriptiva. Los resultados fueron que el 83.33 % menciona que es necesario realizar una reingeniería la cadena de suministros en el área de comercialización, mientras que 16.67 % no lo considera necesario, por otro lado el 95.24 % de las personas encuestadas consideran que no existe una comercialización fluida en la empresa, apenas un 4.76% considera que es fluida. Se concluyó que la mayor parte de la población encuestada coincide en que la estructura de la cadena de suministros en la comercialización, que tiene la empresa no se ajusta a las necesidades de la misma, ya que las funciones para los colaboradores no siempre están claras ni definidas.

Salazar (2014) en su tesis titulado “La calidad de suministros y su impacto en la satisfacción de los clientes de la empresa Megaprofer” su objetivo fue determinar de qué manera influye la cadena de suministro en la satisfacción del cliente de la empresa. La metodología fue cualitativa, correlacional, explicativa. El resultado fue que creen que Siempre es manejada correctamente representando el 48.91%, mientras que el 40.22% opina que Casi Siempre es correctamente gestionada y por otro lado bordea el 73%, siendo la suma del 33% de los clientes que dicen Siempre sentirse satisfechos y el 40% de los mismos Casi Siempre. Concluyendo así que Megaprofer es una empresa que se encarga de la distribución de productos de ferretería, ocupando este un sitio cada vez más relevante puesto que

importantes medios de comunicación escritos como la Revista Vistazo y Gestión han nombrado a Megaprofer como una de las empresas más importantes de la provincia de Tungurahua, por otro lado los clientes externos de Megaprofer presenta un nivel de satisfacción con el servicio que se puede considerar como medianamente desarrollado, debido a los distintos procesos que debe mejorar para potencializar su servicio al cliente, es importante destacar que esta percepción si bien no es del 100% hasta el momento ha sido suficiente para ubicar a la empresa en importantes lugares respecto a desarrollo organizacional en Ecuador y Tungurahua.

2.1.2. Nacionales.

Beyanire (2017) en su estudio “Cadena de suministro en una empresa importadora de herramientas para la industria metalmecánica, Lima 2017” su objetivo fue desarrollar una propuesta de mejora en gestión de la cadena de suministro en una empresa importadora y comercializadora de herramientas para la industria metal mecánica. La metodología fue mixta, no experimental, cuantitativo. El resultado fue se puede observar un fuerte porcentaje del 77,5% que la empresa cuenta con una cadena de suministro regular, seguido por un 22,5% que opina que es deficiente; sin embargo se tiene que evaluar el 22,5% que menciona deficiente el desarrollo la cadena de suministro de la empresa, esto con la finalidad de tomar las medidas adecuadas para mejorar la cadena de suministro en todas sus fases y poder obtener un resultado favorable para la empresa en su rentabilidad. Se concluyó que ante el mal funcionamiento de las fases que conforma la cadena de suministro en la empresa. Se sabe que fue debido a la falta de coordinación en sus procesos, lo que conlleva a que no se pueda desarrollar de manera óptima; para subsanar ello, se propuso implementar los 5 procesos del modelo SCOR adecuándolo al rubro de la empresa y a las áreas que hacen que la cadena se encuentre deficiente.

Ramírez (2017) en su investigación “La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transportes la Perla del Oriente S.A. "ETPOSA"-Huánuco, 2017” su objetivo fue conocer cómo la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente en la Empresa. La metodología fue descriptivo, explicativo, descriptivo-correlacional, transaccional. El resultado conseguido fue que un 21% le dan el valor porcentual resumido a la implementación de oficinas, el 25% respecto al nivel de satisfacción, el 26% sobre el nivel de educación, el 28% sobre capacidad de respuesta, de manera resumida se puede apreciar que los clientes consideran en porcentaje regular los aspectos. En conclusión se da a conocer que efectivamente existe relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes la Perla del Oriente S.A. ETPOSA Huánuco, 2017, como se muestra en la correlación obtenida de $r = 0.91$ de acuerdo a la percepción de los clientes y $r = 0.1169$ de acuerdo a la percepción de los trabajadores, tomando en cuenta que $r > 0$, por lo tanto los resultados de la prueba de hipótesis para ambos casos nos dice que las variables son equitativamente proporcionales es decir si una sube la otra también o viceversa, según los clientes en el grafico N° 15 el 24% califica como buena la calidad de servicio y 32% buena la satisfacción del cliente, y según los trabajadores en el grafico N° 16 regular en 93% para calidad de servicio y 71% regular para satisfacción del cliente.

2.1.3. Regionales

Montes (2017) en su investigación titulada “Análisis de la satisfacción del cliente y las buenas prácticas de gestión logística de almacén en transporte logístico Mary S.C.R.L., distrito de Juliaca, año 2016” su objetivo fue analizar el nivel de Satisfacción del Cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en la empresa. La metodología fue cuantitativo, descriptivo, no experimental. El resultado fue que el cumplimiento de una buena Gestión de Almacén resultó en un 47.01% de cumplimiento y un incumplimiento de

52.99%, datos que estuvieron ligados a los principios fundamentales de toda Distribución en Planta. Tanto como la expectativa como la percepción de la trazabilidad enfocado a la calidad del servicio, la gestión de almacén evaluada según los principios de Distribución en Planta de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., permitieron englobar un contexto adecuado para analizar la satisfacción del cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén. Se concluyó que los datos muestran que la capacidad de respuesta en los parámetros de Trazabilidad en cuanto a la expectativa que tienen (que es lo que quieren, creen o desean) y a la percepción (que es lo que observaron, experimentaron y consideraron) del servicio. Existen brechas entre la percepción y la expectativa de -0.54 en eficacia, -0.08 en contacto y comunicación, -0.15 en control de existencias y -0.55 en proceso y seguimiento de pedidos tras ser considerado así por los clientes encuestados, ello porque existe un análisis crítico por parte de ellos ya que observan y comentan la calidad en la que se les atiende, denominado en la presente investigación como Trazabilidad, ello asevera de que existe una situación de riesgo a futuro en cuanto a la satisfacción del cliente hacia la empresa.

Ramos (2017) en su estudio “Calidad de servicio y satisfacción del cliente según el modelo servqual aplicado a la agencia de viajes y turismo Cusi Expeditions de la ciudad de Puno periodo 2016” su objetivo fue Analizar la calidad de servicio y la satisfacción de acuerdo al modelo SERVQUAL en la Agencia. Su metodología fue cuantitativa, no experimental, descriptivo, deductivo. El resultado conseguido fue que un 83.34% de los usuarios que están de acuerdo y consideran que los factores de en evaluación deben tener un alto nivel de calidad que garanticen un servicio eficiente. Un 16.08% de los usuarios consideran que las dimensiones en evaluación no inciden positiva ni negativamente en el desarrollo de un servicio de calidad y que con el cumplimiento de los requerimientos mínimos son suficientes y no esperan mayor calidad en el servicio y en algunos casos estos

casos le son indiferentes. Por otro lado un 0.49% del total considera que la calidad del servicio no se verá afectado si no se cumple con algunos de los factores de evaluación respectivos y por ende no esperan mayor calidad según lo evaluado. Se llegó a la conclusión de que el nivel de las expectativas de los clientes de la agencia de viajes y turismo Cusi Expeditions son altas según las cinco dimensiones de calidad de servicio, pues la mayoría estuvo de acuerdo en las afirmaciones que hicieron (como se ve en el resumen de las expectativas Tabla N° 10), en el que le asignan que la empresa tiene el promedio de 81.23% para la dimensión Tangible, en Fiabilidad se obtuvo 86.43%, capacidad de respuesta alcanzo un 88.18%, seguido de la dimensión de Seguridad con un 85.65% y, finalmente la dimensión de Empatía obtuvo un 75.67%, los mismos que deben de ser alcanzados para seguir siendo considerada una entidad con servicio de calidad.

2.3. Marco teórico.

2.3.1. Cadena de suministros.

Esto representa una red de suministro de material, su transformación en un producto terminado y la distribución de estos productos a los clientes finales generando calidad en los procesos, incluye capacidad de respuesta, eficiencia y control para aumentar la ventaja competitiva, muchas empresas consideran que un sistema de cadena de suministro bien diseñado e implementado es una herramienta importante. (Navarro, 2019)

Una vez implementados los procesos, la siguiente fuente principal tanto de riesgos como de oportunidades en cuanto a sostenibilidad es su cadena de suministros. Necesita saber de dónde proceden sus productos y servicios y debe estar seguro de que los terceros que participan en este suministro comprendan y cumplan con sus principios. El desafío reside en que las cadenas de suministros son amplias y dinámicas. La entrada y salida de proveedores es constante y a su vez, cada proveedor tiene sus propios proveedores. La

gestión de un programa de recopilación de datos sobre su cadena de suministros puede representar una inmensa carga para sus recursos internos. (Farfan, 2014)

Dimensiones de la variable 1

2.3.1.1. Procesos de planificación

Es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. De hecho, el concepto de estrategia y el de planeación están ligados indisolublemente, pues tanto el uno como el otro designan una secuencia de acciones ordenadas en el tiempo, de tal forma que se puede alcanzar uno o varios objetivos. (Mora, Vera, & Melgarejo, 2015)

Importancia de lo proceso

Según el autor Mora (2015) menciona que este “aspecto es importante en el crecimiento y sostenimiento a futuro de las empresas ya que les permite coordinar las acciones que se deben realizar día a día para lograr los objetivos de mediano y largo plazo”.

2.3.1.2. Proceso de abastecimiento

Es una función integral en la cadena de suministro, siendo diferenciados por la misión y visión de cada empresa donde se esté implementando. Una de las claves está en tomar las actividades clásicas que lo componen y definir las según el plan estratégico de cada compañía considerando su posición en el mercado, su proceso logístico y objetivos. En el abastecimiento, la función de compras es un factor importante de la cadena de suministro ya que impacta en el resultado final y agrega valor a lo largo de la cadena. (Mendoza & Cevallos, 2016)

2.3.1.3. Proceso de distribución

La distribución en planta o layout, es el proceso de ordenamiento de los elementos que conforman el sistema productivo en el espacio físico, de manera que se alcancen los objetivos de producción de la forma más adecuada y eficiente posible. Es considerada una de las decisiones de diseño más importantes dentro de la estrategia de operaciones de una organización. (Pérez, 2016)

Los canales o rutas de distribución, son entendidos como conductos que cada empresa escoge para la distribución más completa, eficiente y económica de sus productos; en ellos participan actores (agentes, personas y/o entidades) que realizan tareas correspondientes a lo largo de dicha trayectoria necesarias para hacer llegar los productos a su destino de manera que el consumidor pueda adquirirlos con el menor esfuerzo posible. (Meleán & Velasco, 2017)

2.3.1.4. Proceso de integración

Los estándares se fundamentan en los principios de gestión (mejora continua, gestión por procesos, alta implicación de la dirección) y comparten esquemas y requisitos similares (formación de los trabajadores, auditorías internas, definición de objetivos), por lo que la integración constituye una vía a formularse para obtener un único sistema de gestión o un Sistema Integrado de Gestión (SIG), el cual es una necesidad de la integración como elemento fundamental para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas. (Cabrera, 2015)

2.3.2. Satisfacción del cliente.

Contribuye a las percepciones del cliente sobre la calidad, por cuanto las percepciones de los clientes se basan en sus experiencias o satisfacciones pasadas, las cuales son revisadas en cada encuentro posterior, definiendo a su vez sus expectativas e intenciones de compra. (Morillo & Morillo, 2016)

También es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. Por ello, los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios. (Morillo, 2016)

Asimismo es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio; se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo como una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo y está demostrado que tiene también una influencia positiva directa. (Santos, 2016)

Importancia de la satisfacción

Resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitados para ayudar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la satisfacción del cliente. (Thompson, 2013)

Dimensiones de la variable 2

2.3.2.1. Medios físicos

Según el autor Márquez (2013) señala que “son elementos tangibles, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”.

2.3.2.2. Personal

Una experiencia personal del cliente, respecto al consumo de un producto, donde el cliente tiene la ventaja de evaluar con la ayuda de un asesor de forma cognitiva las siguientes variables: expectativa y resultado, esfuerzo y recompensa, o puede ser

afectiva, señala y de esta forma, reflejar los sentimientos del cliente ante el uso de un determinado servicio. (Quispe & Ayaviri, 2016)

2.3.2.3.Servicio

Según el autor Vera (2015) menciona que es “un constructo multidimensional, es decir, los clientes no sólo evalúan el resultado que obtienen de una empresa, sino que integran en su evaluación una serie de dimensiones que perciben durante todo el proceso de la entrega del servicio”.

2.3.2.4.Producto

Según el autor Duque (2014) menciona que es “la valoración y medición garantizar que dicho producto cumpla con los estándares establecidos, la segunda, el control estadístico de la calidad”.

2.3.2.5.Satisfacción general

Se considera la satisfacción como una evaluación general basada en la experiencia de compra o consumo total de los productos o servicios en el tiempo como aquella percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades y deseos han sido cubiertas completamente. La satisfacción, por tanto, se concibe como la confirmación de las expectativas; vale decir, que el estado psicológico final del cliente, será cuando sienta la sensación de aceptación o rechazo de las expectativas y éstas se unan con los sentimientos previos acerca de la experiencia del cliente. (Quispe & Ayaviri, 2016)

2.4. Marco conceptual

- a) **Planificación:** Es un proceso técnico, económico y organizativo que ayuda a las empresas a encausar sus acciones en el cumplimiento de sus objetivos a corto y mediano plazos, (Pozo, 2014).
- b) **Gestión:** Implica planear, organizar, dirigir y controlar el talento humano y de otro tipo para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de una entidad, (López, 2016).
- c) **Control de inventario:** Es una herramienta para para saber las entradas, salidas y saldos de dichos activos corrientes de las empresa, (Hernández, 2016).
- d) **Proveedores:** Son aquellas personas o empresas que nos abastecen de los productos necesarios para desarrollar nuestra actividad empresarial, (Caurin, 2018).
- e) **Atención al cliente:** Enfocado en tener que satisfacer sus necesidades a través de un servicio prestado por personal debidamente comprometido con la organización, (Parra, 2018).
- f) **Calidad:** Es un conjunto de características de una persona o de una cosa, importancia, calificación, carácter, índole, superioridad, excelencia, clase, importancia, condición, (Mendoza J. , 2013).
- g) **Innovación:** Es producto de la generación de actos emprendedores, y las innovaciones exitosas desplazan tecnologías inferiores, (Quiroga, 2014).
- h) **Satisfacción:** Es el producto de una comparación, realizada por el sujeto entre sus expectativas y el resultado final obtenido, (Salas, 2013).

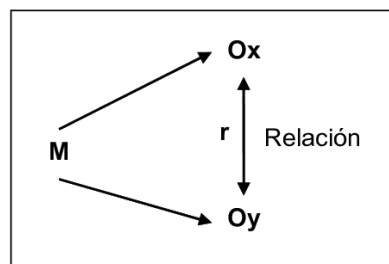
Capítulo III

Diseño metodológico

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación correspondió a uno descriptivo - correlacional.

Se considera como un conjunto de procesos organizados de una forma secuencial para poder comprobar ciertas suposiciones, del mismo modo se aplica para comprobar el porcentaje en el cual las variaciones en uno a más aspectos. (Pino, 2018)



Donde:

M = Muestra

O1 = observación de la Variable 1: Cadena de suministros

O2= Observación de la V 2: Satisfacción del cliente

R = Correlación entre dichas variables

Según Pino (2018) indica que se “considera como un conjunto de procesos organizados de una forma secuencial para poder comprobar ciertas suposiciones”.

3.2. Diseño de investigación

Según Valderrama, (2019) indica que “la investigación no experimental es consecuente y empírica, en la que las variables independientes no se maniobran, porque ya están establecidas. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa”. Por ende el estudio fue de diseño no experimental.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

Pino (2018) define la población como “un conjunto infinito o finito, pero elevado de datos, que responde a una característica dada”.

La población para esta investigación fue conformada por 8 trabajadores y 144 entre trabajadores de la empresa y clientes.

3.3.2. Muestra.

Según Hernández (2019) señala que la muestra de investigación, fue de tipo no probabilística, “porque se seleccionó a conveniencia del investigador, decisión elegida por motivos circunstanciales propias de la realidad y del estado en que llegan los colaboradores”, en la investigación y que la muestra estará integrada por la misma cantidad de la población (8 trabajadores y 144 clientes).

Tabla 1

Muestra

Población	Total
Trabajadores de la empresa	8
Clientes	144
TOTAL	152

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas.

Según Hernández (2019) indica que viene a ser “El conjunto de técnicas y procedimientos que el investigador utiliza para recoger la información en base a sus requerimientos”.

3.4.2. Instrumento.

Por su parte, Pino (2018) señala que los instrumentos “son aquellos medios impresos, herramientas o dispositivos los cuales utilizan para registrar las observaciones o las entrevistas”.

Cuestionario de preguntas

De acuerdo con Hernández (2019) menciona que es “recolectar datos, ya que los cuestionarios se basan en un grupo de interrogantes con respecto a una o más variables de tal forma estas se puedan medir”. Por tal motivo la técnica que se empleó, fue un cuestionario.

Encuesta: La encuesta es una de las técnicas de investigación social más difundidas, se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de la población con el objeto de recabar información. Se puede basar en aspectos objetivos (hechos, hábitos, de conducta, características personales) o subjetivos (opiniones o actitudes). (Palomino, Peña, Zevallos, & Orizano, 2015)

Validez de los instrumentos

Para la validación de instrumento, se utilizó la Técnica Juicio de Expertos, basado en administración y conocedores del proceso de investigación científica, lo que le da viabilidad y confiabilidad.

El instrumento tiene que medir, lo que realmente pretende medir, es decir el instrumento tiene que estar diseñado y sustentado, para lo que se quiere en el estudio.

Hernández, (2019) dicen en su obra: “Metodología de la Investigación, que la validez, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.346).

Experto	Cargo	Valoración	Porcentaje
Mario Paredes Pérez	Docente de negocios	Aplicable	91%
Margarita Condor Huamán	Docente	Aplicable	81%
Gabriel Pastor Merino Osorio	Magister	Aplicable	80%
Miguel Angel Ramirez Orellano	Docente	Aplicable	80%

Fuente : Elaboración propia (ver anexo 4)

Confiabilidad de los instrumentos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,998	49

Alfa de Cronbach

Es un coeficiente de consistencia interna, que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación es, Alfa de Cronbach de 0.998. Que nos representa el 90% de confiabilidad del Alfa de Cronbach, es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	47

Alfa de Cronbach

Es un coeficiente de consistencia interna, que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación es, Alfa de Cronbach de 0.934. Que nos representa el 90% de confiabilidad del Alfa de Cronbach, es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1. En relación a la variable cadena de suministro

Tabla 2

Cadena de suministro

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	62,5
No	3	37,5
Total	8	100,0

Fuente: Resultados del SPSS

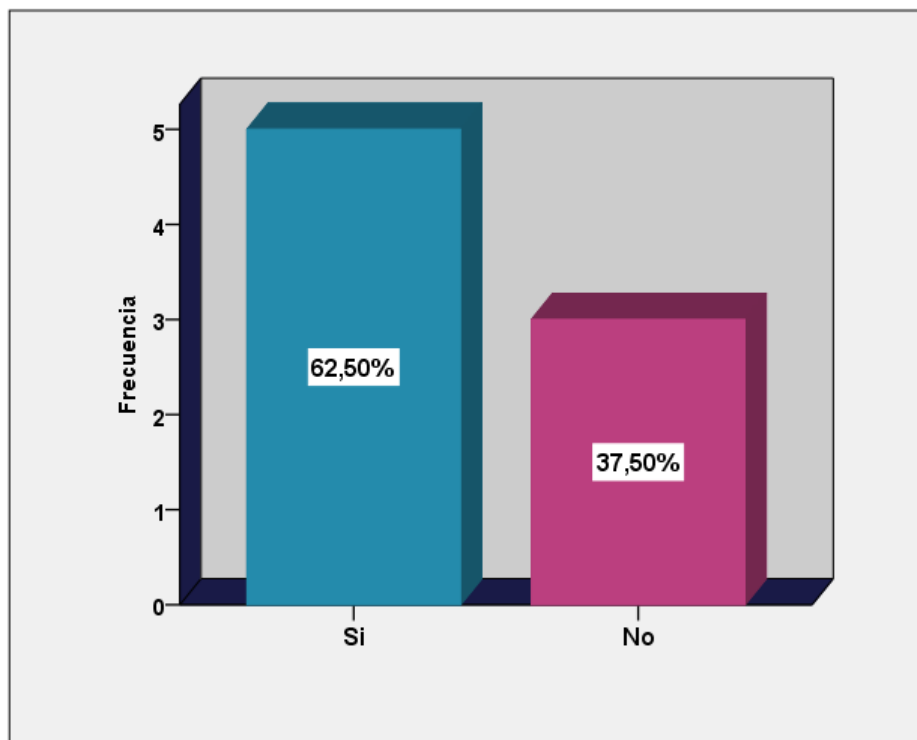


Figura 1.Cadena de suministro

En la tabla 2, se aprecia que el 62,5% de trabajadores respondieron que sí y un 37,5% contestaron que no, lo que nos indica que la mayoría de los trabajadores que siempre hay una buena cadena de suministros por parte de la empresa.

4.1.2. En relación a las dimensiones de la variable 1

Tabla 3

Dimensión: Proceso de planificación

	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50,0
No	4	50,0
Total	8	100,0

Fuente: Resultados del SPSS

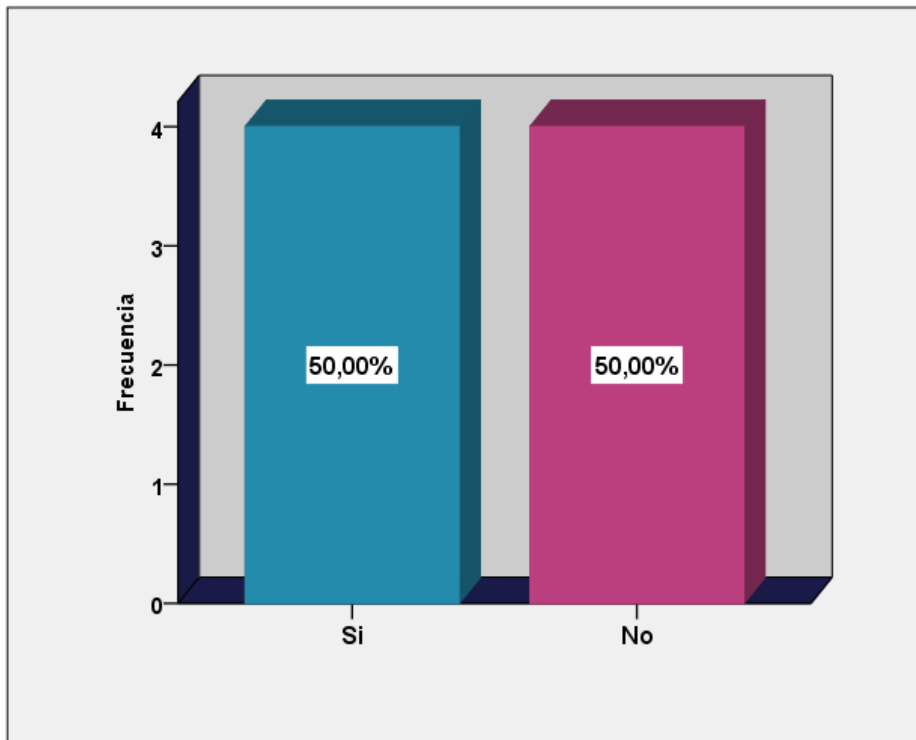


Figura 2. Proceso de planificación

En la tabla 3, se estima que el 50,0% de los señalaron que sí y el 50,0% dijeron que no, lo que conlleva de que el proceso de planificación está en un promedio regular.

Tabla 4

Dimensión: Proceso de abastecimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	62,5
No	3	37,5
Total	8	100,0

Fuente: Resultados del SPSS

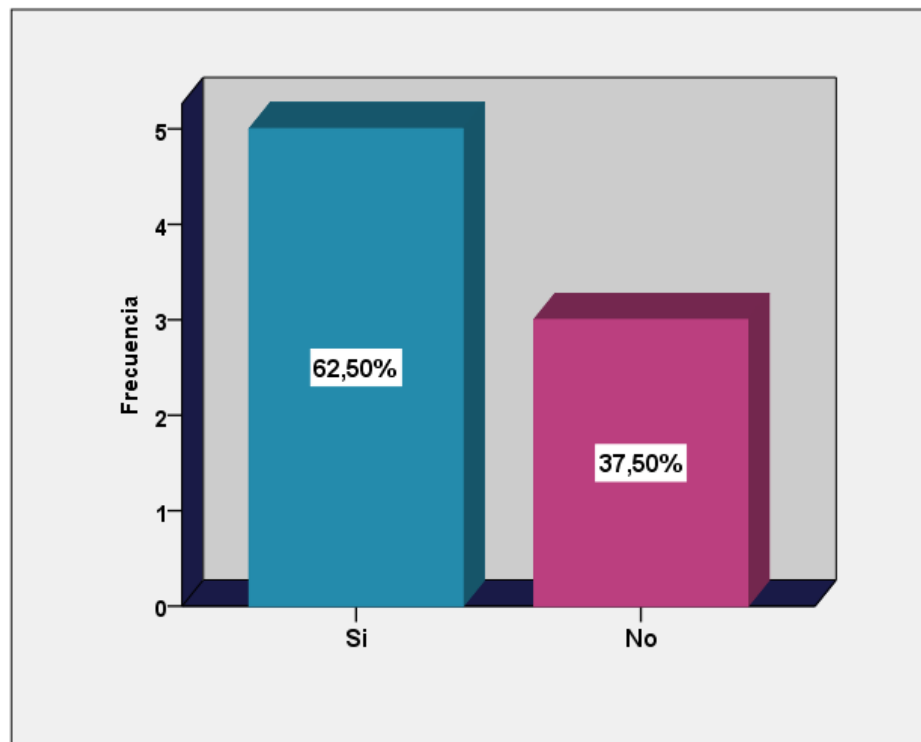


Figura 3. Proceso de abastecimiento

En la tabla 4, se observa que el 62,5% mencionaron que sí y por otro lado el 37,5% contestaron que no, lo que nos informa de que la mayoría de los trabajadores califican como si tienen claro los procesos de abastecimiento.

Tabla 5

Dimensión: Proceso de distribución

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	62,5
No	3	37,5
Total	8	100,0

Fuente: Resultados del SPSS

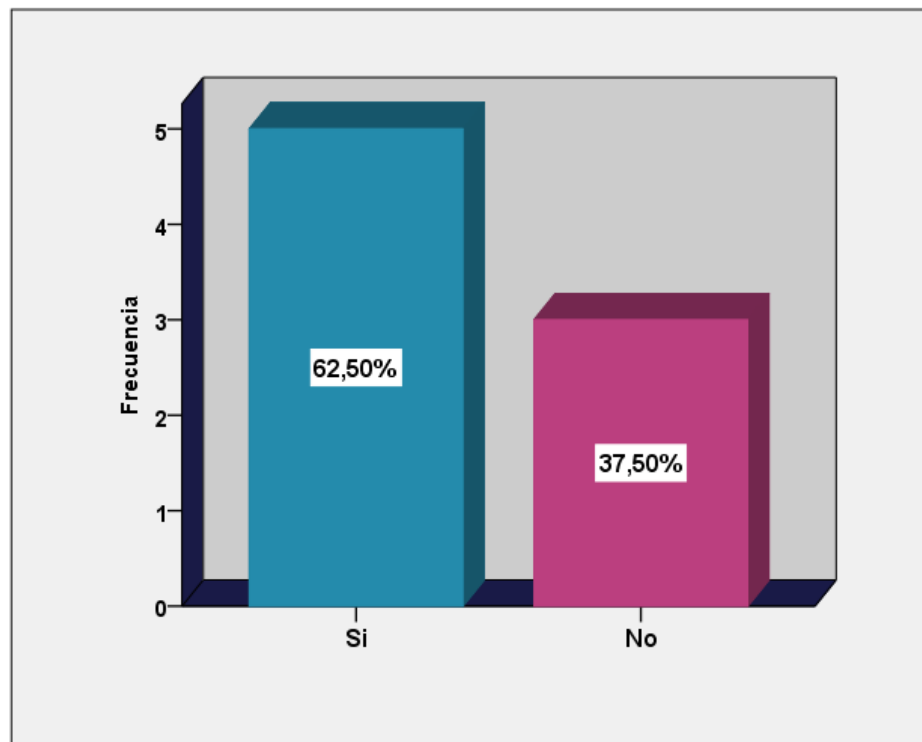


Figura 4. Proceso de distribución

En la tabla 5, se llegó a considerar que el 62,5% de trabajadores respondieron que si, a su vez el 37,57% indicaron que no, lo que nos indica que la mayoría de los trabajadores si tiene claro el proceso de distribución que se tiene que llevar a cabo en las diferentes actividades.

Tabla 6

Dimensión: Proceso de integración

	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50,0
No	4	50,0
Total	8	100,0

Fuente: Resultados del SPSS

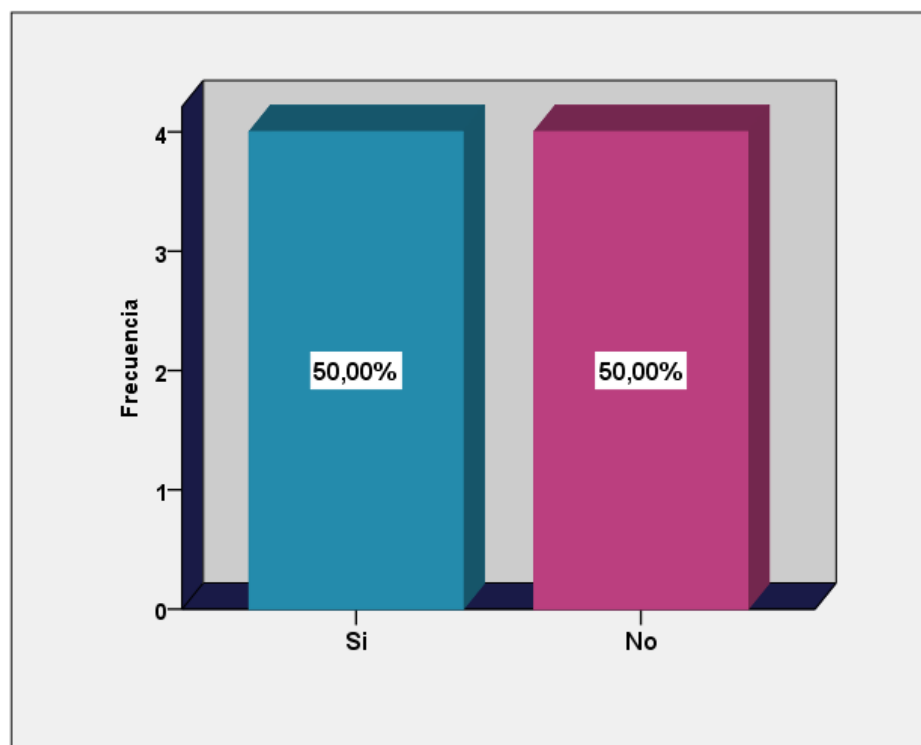


Figura 5. Proceso de integración

En la tabla 6, se aprecia que el 50,0% de los colaboradores de la empresa mencionaron que sí, de la misma forma el 50,0% mencionaron que no, por ende, el proceso de integración que llevan en la empresa es regular.

4.1.3. En relación a la variable satisfacción del cliente

Tabla 7

Satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	,7
Malo	1	,7
Regular	32	22,2
Bien	49	34,0
Muy bien	61	42,4
Total	144	100,0

Fuente: Resultados del SPSS

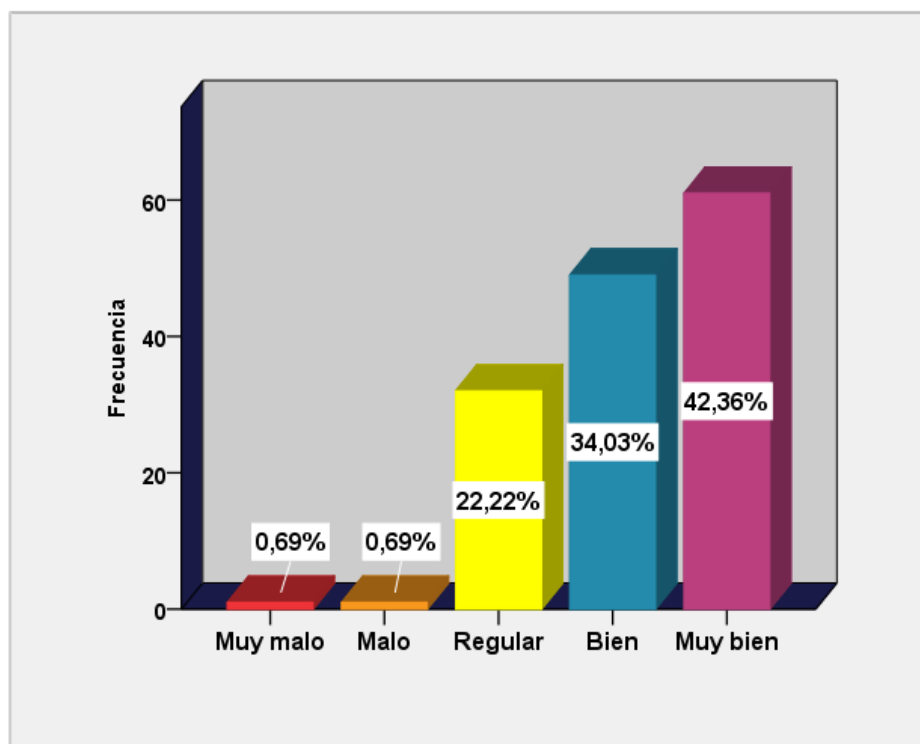


Figura 6. Satisfacción del cliente

En la tabla 7, se destaca que el 0,7% respondieron que es muy malo, asimismo el 0,7% de los clientes indicaron que es malo, pero el 22,2% dijeron que es regular, sin embargo, el 34,0% comentaron que es bien y por último el 42,36% de los clientes señalaron que la satisfacción que perciben por parte de los trabajadores está muy bien.

4.1.4. En relación a las dimensiones de la variable 2

Tabla 8

Dimensión: Medios físicos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	,7
Malo	6	4,2
Regular	45	31,3
Bien	44	30,6
Muy bien	48	33,3
Total	144	100,0

Fuente: Resultados del SPSS

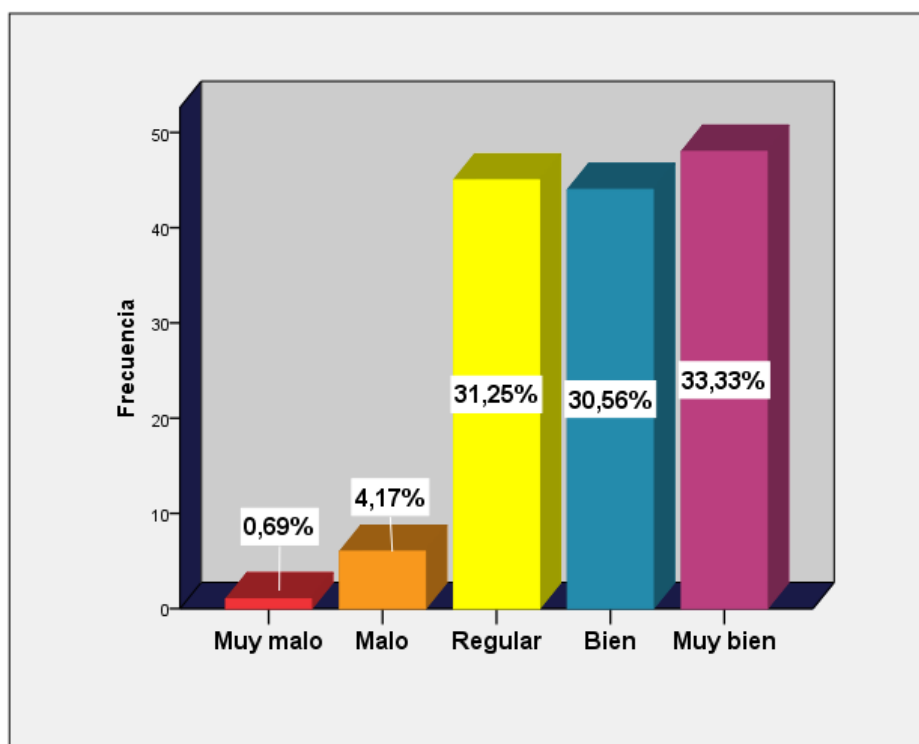


Figura 7. Medios físicos

En la tabla 8, se llegó a notar que el 0,7% de los clientes dijeron que es muy malo, pero el 4,17% opinaron que es malo, sin embargo, el 31,3% señalaron que es regular, el 30,6% mencionaron que es bien y el 33,3% indicaron que está muy bien los medios físicos que perciben al momento de ingresar a la tienda.

Tabla 9

Dimensión: Personal

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	1,4
Malo	1	,7
Regular	11	7,6
Bien	50	34,7
Muy bien	80	55,6
Total	144	100,0

Fuente: Resultados del SPSS

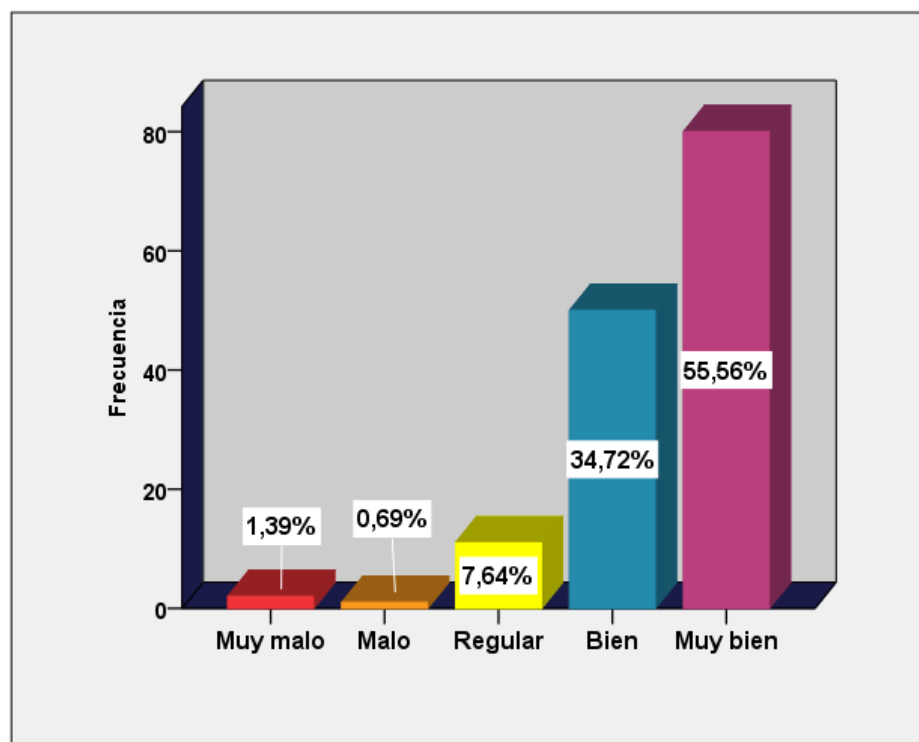


Figura 8. Personal

En la tabla 9, se observa que el 1,4% comentaron que es muy malo, pero el 0,7% indicaron que es malo, sin embargo, el 7,6% opinaron que es regular, sin embargo, el 34,7% señalaron que está bien y por último el 55,6% mencionaron que el personal está muy bien capacitado y por ende los clientes perciben que su satisfacción es elevada.

Tabla 10

Dimensión: Servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	2,1
Malo	19	13,2
Regular	38	26,4
Bien	36	25,0
Muy bien	48	33,3
Total	144	100,0

Fuente: Resultados del SPSS

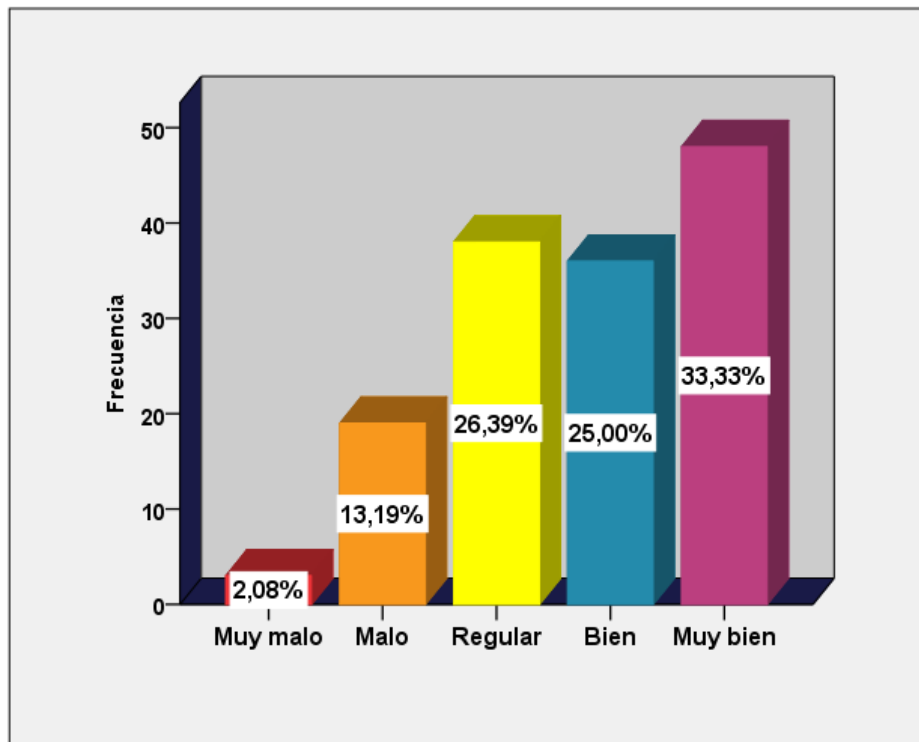


Figura 9. Servicio

En la tabla 10, se destaca que el 2,1% de los clientes señalaron que es muy malo, pero el 13,2% comentaron que es malo, sin embargo, el 26,4% precisaron que es regular, por otro lado, el 25,0% dijeron que está bien y el 33,3% opinaron que el servicio que reciben por parte del trabajador está muy bien.

Tabla 11

Dimensión: Producto

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	,7
Regular	4	2,8
Bien	29	20,1
Muy bien	110	76,4
Total	144	100,0

Fuente: Resultados del SPSS

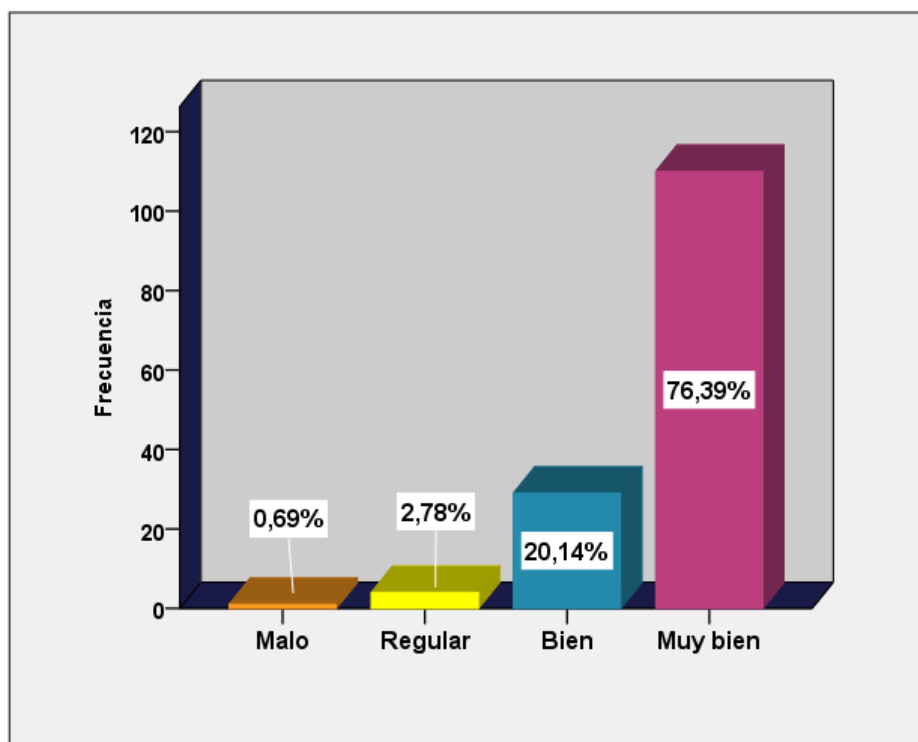


Figura 10. Producto

En la tabla 11, se aprecia que el 0,7% indicaron que es malo, pero el 2,8% dijeron que es regular, sin embargo, el 20,1% indicaron que está bien y el 76,4% comentaron que los productos que compran son de muy buena calidad y por ende fue calificado como muy bien por una gran parte de los clientes.

Tabla 12

Dimensión: Satisfacción general

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	2,1
Malo	17	11,8
Regular	23	16,0
Bien	40	27,8
Muy bien	61	42,4
Total	144	100,0

Fuente: Resultados del SPSS

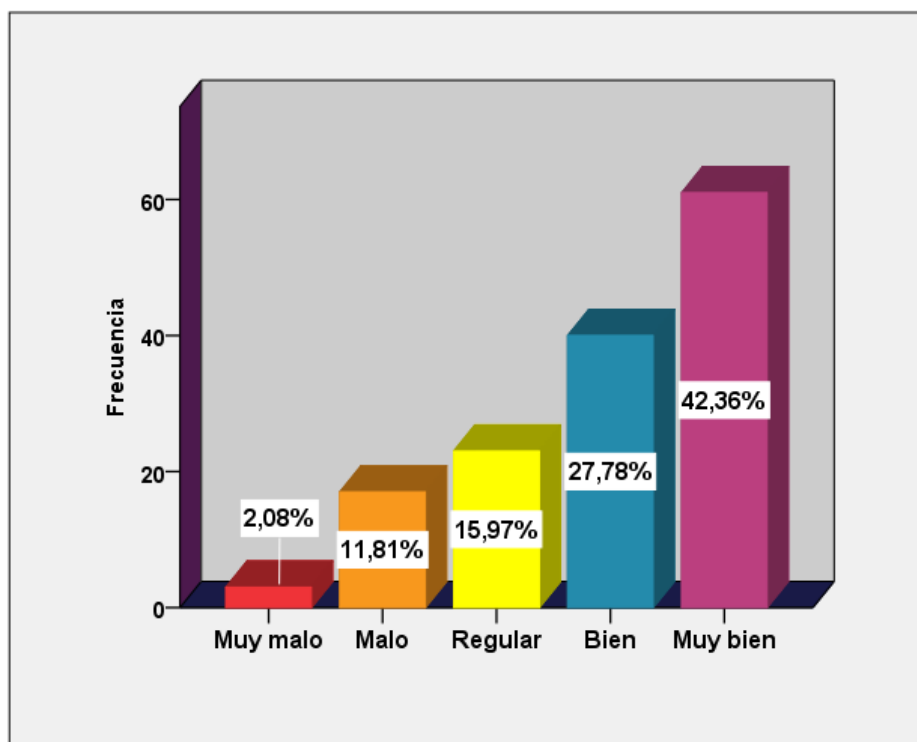


Figura 11. Satisfacción general

En la tabla 12, se llegó a notar que el 2,1% opinaron que es muy malo, pero el 11,8% mencionaron que es malo, pero el 16% comentaron que es regular, sin embargo, el 27,8% indicaron que está bien y por último el 42,4% de los clientes comentaron que la satisfacción en general que perciben está muy bien.

4.1.5. En relación a la hipótesis general

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Spearman del cruce de las variables cadena de suministro y la satisfacción del cliente de la empresa ferretera & logística valentino & valentina SRL de la provincia Espinar – 2020.

			Cadena de suministro	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Cadena de suministro	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,450**
		N	8	8
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,450**	1,000
		N	8	144

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

Fuente: Resultados propios aplicados

En la Tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman calculado a través del programa SPSS fue 0,450; el cual se ubica en el rango de correlación moderada entre las variables cadena de suministro y la satisfacción del cliente de la empresa ferretera & logística valentino & valentina SRL de la provincia Espinar – 2020.

4.1.6. En relación a la primera hipótesis específica 1

Tabla 14

Coeficiente de correlación de Spearman del cruce de la dimensión proceso de planificación de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.

			Proceso de planificación	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Proceso de planificación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,350** ,006
		N	8	8
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,350** ,006	1,000 .
		N	8	144

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

Fuente: Resultados propios aplicados

En la Tabla 14 se observan que el valor de coeficiente de correlación de Spearman fue 0,350 evidencia una correlación baja entre la dimensión proceso de planificación de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020

4.1.7. En relación a la segunda hipótesis específica 2

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Spearman del cruce de la dimensión proceso de abastecimiento de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.

			Proceso de abastecimiento	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Proceso de abastecimiento	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,365**
		N	8	8
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,365**	1,000
		N	8	144

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

Fuente: Resultados propios aplicados

En la Tabla 15 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,365 por lo que se evidencia una correlación moderada entre la dimensión proceso de abastecimiento de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.

4.1.8. En relación a la tercera hipótesis específica 3

Tabla 16

Coefficiente de correlación de Spearman del cruce de la dimensión proceso de distribución de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.

			Proceso de distribución	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Proceso de distribución	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,357**
		N	.	,001
			8	8
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,357**	1,000
		N	,001	.
			8	140

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

Fuente: Resultados propios aplicados

En la Tabla 16 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,357 por lo que se evidencia una correlación baja entre la dimensión proceso de distribución de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.

4.1.9. En relación a la hipótesis específica 4

Tabla 17

Coefficiente de correlación de Spearman del cruce de la dimensión proceso de integración de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020

			Proceso de integración	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Proceso de integración	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,395**
		N	8	8
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,395**	1,000
		N	8	144

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

Fuente: Resultados propios aplicados

En la Tabla 17 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,395 por lo que se evidencia una correlación baja entre la dimensión proceso de integración de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.

4.2. Discusión

En la investigación titulada “Cadena de suministros y satisfacción del cliente de la empresa Ferretera & Logística Valentino & Valentina SRL de la Provincia de Espinar – 2019” el resultado que se obtuvo fue que el 62,5% de trabajadores respondieron que sí por ende la mayoría de los trabajadores que siempre hay una buena cadena de suministros por parte de la empresa, por otro lado, el 42,36% de los clientes señalaron que la satisfacción que perciben por parte de los trabajadores está muy bien. Asimismo la correlación de Spearman calculado a través del programa SPSS fue 0,450; el cual se ubica en el rango de correlación moderada entre las variables y a comparación de las otras investigaciones como es del autor de Manzano (2017) en su estudio titulado “La cadena de suministros en el área de comercialización y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima Industry de la ciudad de Ambato”. Los resultados fueron que el 83.33 % menciona que es necesario realizar una reingeniería la cadena de suministros en el área de comercialización, mientras que 16.67 % no lo considera necesario, por otro lado el 95.24 % de las personas encuestadas consideran que no existe una comercialización fluida en la empresa, apenas un 4.76% considera que es fluida.

De la misma forma con el primer objetivo específico dando un resultado del 50,0% y el 42,36% de los clientes señalaron una satisfacción muy buena, de la misma forma la correlación de Spearman fue 0,350 evidencia una correlación baja entre la dimensión proceso de planificación de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente. A comparación con el estudio de Salazar (2014) titulada “La calidad de suministros y su impacto en la satisfacción de los clientes de la empresa Megaprofer”. El resultado fue que creen que Siempre es manejada correctamente representando el 48.91%, mientras que el 40.22% opina que Casi Siempre es correctamente gestionada y por otro lado bordea el 73%, siendo la suma del 33% de los clientes que dicen Siempre sentirse satisfechos y el 40% de los mismos Casi Siempre.

Por otro lado el segundo objetivo específico se obtuvo un resultado de un 62,5% mencionaron que el proceso de abastecimiento si es el apropiado y el 42,36% de los clientes señalaron una satisfacción muy adecuada, también la correlación de Spearman fue de 0,365 por lo que se evidencia una correlación moderada entre la dimensión proceso de abastecimiento de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente, sin embargo en el estudio de Beyanire (2017) en su estudio “Cadena de suministro en una empresa importadora de herramientas para la industria metalmecánica, Lima 2017”. El resultado fue se puede observar un fuerte porcentaje del 77,5% que la empresa cuenta con una cadena de suministro regular, seguido por un 22,5% que opina que es deficiente; sin embargo se tiene que evaluar el 22,5% que menciona deficiente el desarrollo la cadena de suministro de la empresa, esto con la finalidad de tomar las medidas adecuadas para mejorar la cadena de suministro en todas sus fases y poder obtener un resultado favorable para la empresa en su rentabilidad.

Ramírez (2017) en su investigación “La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transportes la Perla del Oriente S.A. "ETPOSA"-Huánuco, 2017”. El resultado conseguido fue que un 21% le dan el valor porcentual resumido a la implementación de oficinas, el 25% respecto al nivel de satisfacción, el 26% sobre el nivel de educación, el 28% sobre capacidad de respuesta, de manera resumida se puede apreciar que los clientes consideran en porcentaje regular los aspectos. A comparación de mi investigación del tercer objetivo específico del 62,5% de los trabajadores respondieron que sí y el 42,36% de los clientes señalaron que la satisfacción está muy bien, de la misma forma la correlación de Spearman fue 0,357 por lo que se evidencia una correlación baja entre la dimensión proceso de distribución de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente.

Y por último en base al cuarto objetivo específico dando un resultado del proceso de integración llego a estar en un nivel regular y el 42,36% de los clientes señalaron que la satisfacción está muy bien, asimismo coeficiente de correlación de Spearman fue 0,395 por lo que se evidencia una correlación baja entre la dimensión proceso de integración de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente. Pero el autor Montes (2017) en su investigación titulada “Análisis de la satisfacción del cliente y las buenas prácticas de gestión logística de almacén en transporte logístico Mary S.C.R.L., distrito de Juliaca, año 2016”. El resultado fue que el cumplimiento de una buena Gestión de Almacén resultó en un 47.01% de cumplimiento y un incumplimiento de 52.99%, datos que estuvieron ligados a los principios fundamentales de toda Distribución en Planta. Tanto como la expectativa como la percepción de la trazabilidad enfocado a la calidad del servicio, la gestión de almacén evaluada según los principios de Distribución en Planta de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., permitieron englobar un contexto adecuado para analizar la satisfacción del cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Se concluye de acuerdo al objetivo general dado un resultado del 62,5% de trabajadores respondieron que siempre hay una buena cadena de suministros, por otro lado el 42,36% de los clientes señalaron que las satisfacción que percibieron por parte de los trabajadores está muy bien, asimismo el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,450; el cual se ubica en el rango de correlación moderada entre la variable cadena de suministro y la satisfacción del cliente.

De acuerdo al objetivo específico 1: El proceso de planificación que tiene la empresa es regular puesto que el resultado se obtuvo fue del 50,0% y el 42,36% de los clientes señalaron una satisfacción muy bien, de la misma forma la correlación de Spearman fue 0,350 evidencia una correlación baja entre la dimensión proceso de planificación de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente.

De acuerdo al objetivo específico 2: Se pudo observar con un 62,5% mencionaron que el proceso de abastecimiento si es el apropiado, también la correlación de Spearman fue de 0,365 por lo que se evidencia una correlación moderada entre la dimensión proceso de abastecimiento de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente.

De acuerdo al objetivo específico 3: En conformidad según el resultado del 62,5% de los trabajadores respondieron que sí es la apropiada distribución, de la misma forma la correlación de Spearman fue 0,357 por lo que se evidencia una correlación baja entre la dimensión proceso de distribución de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente.

De acuerdo al objetivo específico 4: De la misma forma el proceso de integración llegó a estar en un nivel regular la integración, asimismo coeficiente de correlación de Spearman fue 0,395 por lo que se evidencia una correlación baja entre la dimensión proceso de integración de la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda que continúen mejorando su cadena de suministro, ya que esto resultará en una reducción significativa de costos con el tiempo. Capacidad para invertir el dinero en actividades que pueden agregar valor, como investigación de materiales, métodos de producción, mejora de las instalaciones de almacenamiento y gestión de la relación con el cliente.

Se recomienda que las decisiones que tomen en el diseño, planificación y operación de la cadena de suministro jueguen un papel clave en el éxito o fracaso de una empresa que satisface a los clientes

Se recomienda realizar control de procesos, documentación y estandarización para evitar la falta de indicadores de desempeño, que pueden ayudar a medir la gestión de la cadena de suministro.

Para obtener un buen servicio al cliente, se recomienda asignar personal durante cada proceso de comercialización del producto requerido por el cliente.

Se recomienda mejorar el proceso de integración para los trabajadores y de esa forma conseguir una mejor integración por parte de los trabajadores y poder cumplir los objetivos que se plantean cada día.

Referencias

- Beyanira, L. (2017). *Cadena de suministro en una empresa importadora de herramientas para la industria metalmecánica, Lima 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener. [Tesis pregrado].
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1650/TITULO%20-%20Lozano%20Tacanga%2c%20Beyanira%20Shari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, H. (2015). La integración de Sistemas de Gestión Empresariales, conceptos, enfoques y tendencias Ciencias de la Información. *Redalyc*, 8.
<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181443340001.pdf>
- Caurin, J. (2018). Proveedores. *Emprende*. <https://www.emprendepyme.net/proveedores>
- Duque, E., y Gómez, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Science*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700400>
- Farfan, R. (2014). La gestión de relación con los proveedores en la cadena de abastecimiento. *Sinergia e Innovación*, 6.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/337183/216-1515-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernandez, R. (2019). *Metodología de la investigación* (1º ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, D. (2016). El inventario de mercaderías y los estados financieros razonables de las empresas. <https://www.gestiopolis.com/inventario-mercaderias-los-estados-financieros-razonables-las-empresas/>
- López, A. (2016). Gestión y diseño. *Scielo*, 30.
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
- Manzano, C. (2017). *La cadena de suministros en el área de comercialización y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima Industry de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. [Tesis pregrado].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24797/3/T3894M.pdf>
- Márquez, M., y Mejías, A. (2013). Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET. *Scielo*.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212013000200002
- Meleán, R., y Velasco, J. (2017). Proceso de comercialización de productos derivados de la ganadería bovina doble propósito. *Redalyc*, 16.
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78252811004.pdf>

- Mendoza, J. (2013). Método para lograr la calidad en las organizaciones. *Dialnet*, 12.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8M6QAnuX1UgJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776951.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Mendoza, M., y Cevallos, N. (2016). El abastecimiento estratégico y su aplicación en las empresas. *Dialnet*, 12.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:J5EMNkSwj84J:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5847017.pdf+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Montes, F. (2017). *Análisis de la satisfacción del cliente y las buenas prácticas de gestión logística de almacén en transporte logístico Mary S.C.R.L., distrito de Juliaca, año 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. [Tesis pregrado].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4497/Montes_Garcia_Fernando_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mora, E., Vera, M., y Melgarejo, Z. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Science*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001600#sec0005>
- Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Redalyc*, 22.
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- Morillo, M., y Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela. *Redalyc*, 22.
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- Navarro, K. (2019). Evaluación de la cadena de suministro para mejorar la competitividad y productividad en el sector Metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *Scielo*.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000200025
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., y Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación, guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Parra, R. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *Dialnet*, 6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6777805>
- Pérez, P. (2016). Evaluación de la distribución espacial de plantas industriales mediante un índice de desempeño. *Scielo*, 14. <https://www.scielo.br/pdf/rae/v56n5/0034-7590-rae-56-05-0533.pdf>
- Pino, R. (2018). *Método de la investigación* (Segunda ed.). Lima-Perú: Editorial San Marcos.

- Pozo, J. (2014). La lógica de la planificación empresarial y de la productividad del trabajo Economía y Desarrollo. *Redalyc*, 17.
<https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541210007.pdf>
- Quiroga, D. (2014). La innovación de productos en las empresas. *Redalyc*, 24.
<https://www.redalyc.org/pdf/403/40338661004.pdf>
- Quispe, G., y Ayaviri, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *iiesca*, 21.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Quispe, G., y Ayaviri, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 21.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Ramírez, C. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transportes la Perla del Oriente S.A. "ETPOSA"-Huánuco, 2017*. Huánuco: Universidad de Huánuco. [Tesis pregrado].
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/676/TO47_41711516T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, Y. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente según el modelo servqual aplicado a la agencia de viajes y turismo Cusi Expeditions de la ciudad de Puno periodo 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. [Tesis pregrado].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4517/Ramos_Choque_Yony_Miguel_Angel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salas, E. (2013). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Ucm*, 11.
<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/42386>
- Salazar, P. (2014). *La calidad de suministros y su impacto en la satisfacción de los cliente de la empresa Megaprofer*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. [Tesis pregrado].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7735/1/169%20o.e..pdf>
- Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Scielo*, 17.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Thompson, I. (2013). La satisfacción del cliente. *Moodle*, 6.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (Quinra ed.). Lima: San Marcos.

Vera, J., y Trujillo, A. (2015). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Scielo*, 22.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020?</p> <p>Problemas específicos a) ¿Cómo es la relación entre el proceso de planificación de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020? b) ¿Cómo es la relación entre el proceso de abastecimiento de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020? c) ¿Cómo es la relación entre el proceso de distribución de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020? d) ¿Cómo es la relación entre el proceso de integración de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.</p> <p>Objetivos específicos a) Determinar la relación entre el proceso de planificación de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020. b) Determinar la relación entre el proceso de abastecimiento de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020. c) Determinar la relación entre el proceso de distribución de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020. d) Determinar la relación entre el proceso de integración de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación directa y significativa entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente de la empresa ferretera & logística valentino & valentina SRL de la provincia Espinar – 2020.</p> <p>Hipótesis específicos a) La relación entre el proceso de planificación de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020. b) La relación entre el proceso de abastecimiento de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020. c) La relación entre el proceso de distribución de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020. d) La relación entre el proceso de integración de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente es directa y significativa en la empresa Ferretera y logística Valentina S.R.L de la Provincia de Espinar- Cusco, 2020.</p>	<p>Variable 1 Cadena de suministro</p>	<p>1.1. Proceso de planificación</p> <p>1.2. Proceso de abastecimiento</p> <p>1.3. Proceso de distribución</p> <p>1.4. Proceso de integración</p>	<p>1.1.1.Planificación de la cadena de suministro 1.1.2.Linealidad entre abastecimiento y demanda 1.1.3.Gestión de los inventarios</p> <p>1.2.1. Abastecimiento estratégico 1.2.2. Gestión de proveedores 1.2.3. Compras 1.2.4. Gestión de ingreso de mercadería</p> <p>1.3.1. Almacenamiento 1.3.2. Infraestructura de despacho</p> <p>1.4.1.Estrategia y liderazgo 1.4.2.Innovación del servicio 1.4.3.Calidad</p>	<p>Tipo de estudio: Investigación de tipo descriptivo y correlacional. Diseño de la Investigación: No Experimental, transeccional.</p> <p>Población: 8 trabajadores y 152 clientes</p> <p>Muestra: Muestreo No Probabilístico Se ha tomado el cien por ciento de la Población La muestra representativa de 8 trabajadores y 152 clientes</p> <p>Técnicas.- Encuestas. Instrumentos: Cuestionario estructurado</p> <p>Valoración estadística: Alfa de Cronbach</p>
			<p>Variable 2 Satisfacción del cliente</p>	<p>2.1. Medios físicos</p> <p>2.2. Personal</p> <p>2.3. Servicio</p> <p>2.4. Producto</p> <p>2.5. Satisfacción general</p>	<p>2.1.1.Infraestructura 2.1.2.Soportes</p> <p>2.2.1. Conocimiento 2.2.2. Habilidad</p> <p>2.1.1. Contenido, Duración y periodicidad de las actividades.</p> <p>2.4.1. Accesibilidad 2.4.2. Modo de respuesta 2.4.3. Credibilidad 2.4.4. Institucionalidad</p> <p>2.5.1.Satisfacción general</p>	

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición		
Cadena de suministro	Proceso de planificación	Planificación de la cadena de suministro	Ordinal		
		Linealidad entre abastecimiento y demanda	1: si 2: no		
	Proceso de abastecimiento	Gestión de los inventarios	Abastecimiento estratégico Gestión de proveedores Compras Gestión de ingreso de mercadería		
		Proceso de distribución			Almacenamiento Infraestructura de despacho
		Proceso de integración			Estrategia y liderazgo Innovación del servicio
					Calidad
	Satisfacción del cliente	Medios físicos	Infraestructura	Ordinal 1: muy malo 2: malo 3: regular 4: bien 5: muy bien	
			Soportes		
		Personal	Conocimiento Habilidad		
			Servicio		Contenido, duración y periodicidad de las actividades
Producto		Accesibilidad Modo de respuesta Credibilidad Institucionalidad			
		Satisfacción general	Satisfacción general		



Anexo 3. Cuestionarios

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN – FILIAL JULIACA
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ENCUESTA

Estimado **trabajador**, buen día Por favor, dedíquese unos minutos a completar este cuestionario. La información que nos proporcione será utilizada para conocer como la **cadena de suministro se relaciona con la satisfacción del cliente que tiene la empresa Ferretera & Logística Valentino & Valentina SRL**, en la cual UD trabaja. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial.

INSTRUCCIONES

Para evitar que esta escala se invalide, le sugerimos tomar en cuenta lo siguiente:

1. El desarrollo del presente tiene una duración máxima de 15 minutos.
2. Marca con un aspa sólo en una celda que corresponde a cada evidencia.
3. Si tuvieras alguna duda, consulte inmediatamente al encargado de administrar este instrumento.
4. Para calificar las evidencias, usted dispone la siguiente tabla de valoraciones:

Código O DNI Trabajador	
Años De Servicio	
Edad	

Estado Civil:

Casado	
Soltero	
Conviviente	
Viudo	
Divorcio	

Genero:

Femenino	
Masculino	

Valor	Categoría
1	SI
2	NO

PARTE I: CADENA DE SUMINISTRO

	DIMENSION/ITMS	SI	NO
	DIMENSION: Proceso de Planificación		
1	Se tiene asignado a un responsable del proceso de estimación de lo que demandan a sus clientes		
2	Se toma en cuenta al mercado para elaborar un pronóstico a largo plazo		
3	El estudio de mercado es procesado y analizado basado en ciclos cambiantes		
4	Los cambios de los productos, precios, promociones, etc. Son considerados para el pronóstico de las ventas		
5	Los pronósticos de corto plazo son revisados semanalmente como mínimo.		
6	Las devoluciones son planificadas basadas en la información de los productos y clientes		

7	Los procesos son claramente documentados y monitoreados		
8	El inventario y los tiempos de entrega son estudiados y optimizados		
9	Se realiza un balance entre el servicio al cliente y la eficiencia entre los productos, minimizado el inventario		
10	Los planes de demanda son compartidos con proveedores a fin de evitar rupturas en el abastecimiento de la demanda		
11	Los niveles de inventario son fijados y analizados frecuentemente		
12	Los niveles de stock se basan en los requerimientos de los clientes más allá de los meses de inventario acordado		
13	Los niveles de inventario son ajustados frente al nivel de servicio que se desea ofrecer		
14	Los niveles de servicio son fijados considerando la implicancia del stock		
15	El inventario obsoleto es revisado por medio de códigos.		
16	Todas las decisiones sobre el inventario son tomadas teniendo en cuenta el costo y el riesgo asociados		
17	Las locaciones de los productos están especificadas		
18	Conteo cíclico con el mínimo de parámetro semanalmente		
19	Conteo cíclico con el mínimo de parámetro mensualmente		
20	Conteo cíclico con el mínimo de parámetro trimestral		
	Dimensión: Proceso de Abastecimiento		
21	Existe interés del proveedor para crear alianza estratégica		
22	Se mide el desempeño en las entregas del proveedor		
23	Se realiza la iniciativa de ahorro de costos con distintos proveedores		
24	Se toma en consideración el tiempo de entrega del producto del proveedor y la norma establecida por la empresa		
25	Se toma en cuenta el precio del proveedor en comparación con el precio del mercado		
26	Los cambios en los procedimientos del proveedor son considerados en el pronóstico		
27	Todas las fuentes que ofrece el proveedor son consideradas en la asistencia mutua para la toma de decisiones		
28	Proceso simple son usados en la entrega del proveedor		
29	Los tiempos de ciclo de orden de compra son rápidos y conocidos para establecer un estándar de tiempo y ciclo		
	Dimensión: Proceso de Distribución		
30	Las locaciones de almacenamiento son revisadas anualmente para asegurar el acceso y ajuste a las medidas de la mercadería.		
31	Las locaciones de almacén que contienen productos de gran volumen o rotación están en continuación y aseguran el cumplimiento de métodos como primeros en entrar primeros en salir para el control de lotes		
32	Realizan controles de exactitud del inventario		
33	Utilizan algún sistema para direccionar la mercancía a despachar, a almacenar y las ubicaciones.		
34	Integración con la gestión de órdenes de compra y los planes de los productos para una mejor visibilidad.		
35	Los pedidos se agendan a diario, de acuerdo a la fecha de entrega solicitada por el cliente.		
36	Las ordenes se muestran como despachadas tan pronto el cliente abandona las instalaciones		
37	Cuentan con personal para que visibilice y se anticipe de desabastecimientos al momento de la entrega de los productos al cliente		
38	Se realiza un análisis de optimización y consolidación de los pedidos del cliente		
	Dimensión: Proceso de integración		
39	La empresa tiene un plan de negocio que define lo que ofrecerá y como competiera en el mercado		
40	Existe un plan documentado con un horizonte de 5 años promedio, el cual plantea planes para las diversas sud-áreas de la empresa		
41	Existe el uso de indicadores para medir el progreso estratégico de la empresa		
42	Las mejores de los servicios son gestionadas en el proceso de planificación de las ventas y operaciones		
43	Se hace la evaluación de los servicios con la oferta de la competencia		
44	Existen indicadores de gestión que indican prioridades a mejorar en los servicios		
45	Existe un plan de gestión para la rotación de los productos en el inventario		
46	Los procesos se encuentran totalmente documentados para encontrar el producto		
47	Existe un sistema manual o automático para inspeccionar, rastrear, asignar espacio, disponer y proteger los productos		
48	El inventario es controlado al 99% o mas		
49	La satisfacción del cliente es medida en diversas formas y los resultados son usados para diversas mejoras		



ENCUESTA

Estimado **cliente** ante todo buen día.

Disculpe por interferir en sus actividades y quitarle su valioso tiempo. Somos alumnas de Facultad de Ciencias Empresariales de la escuela profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca. Venimos realizando un estudio sobre la **“Cadena de suministros y satisfacción del cliente de la empresa Ferretera & Logística Valentino & Valentina SRL de la Provincia de Espinar – 2019”**, la presente escala le ofrece la oportunidad de mejorar la satisfacción del cliente por medio de la cadena de suministro. En tal sentido, le solicitamos, tenga bien a desarrollar la presente con honestidad e imparcialidad que lo caracteriza, le aseguramos nuestra discreción con los datos.

INSTRUCCIONES

Para evitar que esta escala se invalide, le sugerimos tomar en cuenta lo siguiente:

1. El desarrollo del presente tiene una duración máxima de 15 minutos.
2. Marca con un aspa sólo en una celda que corresponde a cada evidencia.
3. Resuelva la totalidad del instrumento.
4. Si tuviera alguna duda, consulte inmediatamente al encargado de administrar este instrumento.
5. Para calificar las evidencias, usted dispone la siguiente tabla de valoraciones.

Valor	1	2	3	4	5
Categoría	Muy malo	Malo	Regular	Bien	Muy bien

INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL CLIENTE

Dimensión: medios físicos		1	2	3	4	5
1	Las instalaciones donde se colocan los productos que pone a disposición la empresa son visualmente atractivas y cómodas.					
2	Donde se encuentran los productos ofrecidos por la empresa están señalizadas adecuadamente, el cliente puede escoger y no perderse en su interior.					
3	Su horario de atención de apertura y cierre satisface plenamente mis necesidades como cliente.					
4	Encontrar los productos son de fácil de acceso y comunicación					
5	La información de los productos que ofrece la empresa es un elemento básico y de gran ayuda para decirme comprar lo que busco.					
Dimensión: personal						
6	Información sobre el producto o el pedido					
7	Profesionalidad del personal que lo atiende					
8	Resolución de problemas					
9	Rapidez de respuesta en la atención					
10	Todos los empleados atienden cualquiera de mis necesidades a mi entera satisfacción.					
11	El personal conoce donde se encuentran los productos y la atención es rápida.					
12	Amabilidad.					
13	Grado de satisfacción.					
14	Cuando han tenido que atender mis quejas o reclamaciones lo han hecho con una adecuada atención.					
15	Cuando decido devolver el producto o cambiarlo recibo una respuesta buena y amable.					

16	Cuando planteo un problema de competencia (precio o producto) aun personal tiene la suficiente habilidad convencerme de los beneficios de comprar en su empresa						
17	El trato recibido del servicio postventa (después de la venta) es cordial y cubre las expectativas						
	Dimensión: servicio						
18	Rapidez en la preparación de su pedido						
19	Eficacia en encontrar los productos para que se lleve el cliente						
20	Rapidez en la entrega de su pedido						
21	Rapidez en la facturación de su pedido						
22	Facilidad para encontrar los productos						
23	Corrección de embalaje de pedido						
24	Servicio de transporte						
25	Amabilidad de personal de transporte						
	Dimensión: producto						
26	Existe un personal disponible y pendiente de tus pedidos						
27	Cuando he necesitado de adquirir cualquier producto post –venta de la empresa Ferretera & Logística Valentino & Valentina SRL me atienden en un plazo razonable de tiempo.						
28	Cuando he tenido alguna queda, reclamación o sugerencia sobre los productos atendidos de la empresa Ferretera & Logística Valentino & Valentina SRL se han puesto en contacto con ustedes rápidamente el personal que correspondía atenderla						
29	Cuando he tenido algún problema sobre los productos comprados, la empresa ha puesto un sincero interés en solucionarlo.						
30	Cuando la empresa se compromete en realizar un servicio en un plazo, siempre lo ha cumplido						
31	La empresa siempre me ha prestado una atención individualizada o personalizada del pedido que adquiero.						
32	Como cliente de la empresa Ferretera & logística Valentino & Valentina SRL satisfecho con la atención, servicios y productos que presta y ofrece, aconsejaría a otras empresas y clientes.						
33	Nunca, con el trato que recibe de los diversos personales de venta de la empresa, estos han pretendido mentirle para lograr venderlo un producto.						
34	La información de los productos que ofrece en la empresa Ferretera & Logística Valentino & Valentina SRL, jamás le han llevado al engaño o equivocación sobre alguno de sus contenidos (son veraces y sin trampas)						
35	Cuando firma varios pedidos con la empresa, le confirman algo, siempre ha sido verdad y se ha cumplido con el contrato firmado de lo que le ofrecieron.						
36	Precio en comparación a la competencia.						
37	Calidad de los productos que ofrece la Empresa Ferretera & Logística Valentino & Valentina SRL						
38	Variedad de productos						
39	Disponibilidad de stock						
40	Embalaje de sus pedidos						
41	Relación calidad / precio						
42	Ordenamiento y codificación de sus productos						
	Dimensión: Satisfacción General						
43	La cantidad y variedad de productos de la empresa son destacables z						
44	La accesibilidad y distribución de los ambientales donde están los productos de la empresa destacan.						
45	El servicio y la atención hacia su empresa por parte de la empresa son destacables						
46	La empresa como es un su proceso de atención y rapidez						
47	La diversidad de productos lo satisface en su pedido						

Anexo 4: validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU
 FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

FICHA PARA LA EVALUACION DE INSTRUMENTOS

- I. REFERENCIAS
- 1.1 EXPERTO : M.D. MARCO ANTONIO J. PARRALES PEREZ (CASE)
 - 1.2 ESPECIALIDAD : ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 - 1.3 CARGO ACTUAL : DECANO / ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 - 1.4 GRADO ACADEMICO : MAGISTER EN GESTION EMPRESARIAL
 - 1.5 INSTITUCION : UNICEP
 - 1.6 LUGAR Y FECHA : MOG, 2014

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACION				
		4	3	2	1	0
1	Presencia de indicaciones	X				
2	Relación indicadores - reactivos		X			
3	Calidad de reactivos	X				
4	Facilita la prueba de hipótesis	X				
5	Introducción motivación y referencias		X			
6	Estrategia de aplicación	X				
7	Interpretación de instrumentos		X			
8	Presentación	X				
	Total	20	9			

• Coeficiente de valoración porcentual C = 91%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Aprobado

IV. RESOLUCION

a. Aprobado (C \geq 75%) 91%

b. Desaprobado (C < 75%)

Experto

MARCO ANTONIO J. PARRALES PEREZ
 DOCENTE



FICHA PARA LA EVALUACION DE INSTRUMENTOS

- I. REFERENCIAS
- 1.1 EXPERTO : Margarita Cordero Huaman
1.2 ESPECIALIDAD : Industria Alimentaria
1.3 CARGO ACTUAL : Docente
1.4 GRADO ACADÉMICO : Doctora
1.5 INSTITUCION : UNCP
1.6 LUGAR Y FECHA : Tarma, Junio 2017

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION				
		4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicaciones		X			
2	Relación indicadores - reactivos		X			
3	Claridad de reactivos		X			
4	Facilita la prueba de hipótesis		X			
5	Introducción institución y referencias	X				
6	Estrategia de aplicación	X				
7	Interpretación de instrumentos		X			
8	Presentación	X				
	Total		12	15		

• Coeficiente de valoración porcentual C= 80%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
Aplicar.

- IV. RESOLUCION
- a. Aprobado (C > 75%) 80%
- b. Desaprobado (C <= 75%)

Evaluador



FICHA PARA LA EVALUACION DE INSTRUMENTOS

I. REFERENCIAS

- 1.1 EXPERTO Mg. Gabriel Pastor Stefano Casco
1.2 ESPECIALIDAD Administración
1.3 CARGO ACTUAL Director de Investigación de la Facultad de Ciencias Aplicadas
1.4 GRADO ACADÉMICO Mg. (C) (M)
1.5 INSTITUCIÓN Universidad Nacional del Centro del Perú
1.6 LUGAR Y FECHA Tarma, Julio 2014

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACION				
		4	3	2	1	0
1	Presencia de indicadores		X			
2	Relación indicadores - reactivos	X				
3	Calidad de reactivos	X				
4	Facilita la prueba de hipótesis	X				
5	Introducción instrucción y referencias		X			
6	Estrategia de aplicación	X				
7	Interpretación de resultados		X			
8	Presentación				X	
	Total	16	9		1	

Coefficiente de selección porcentual 80 %

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Aplicar en cuestionarios

IV. RESOLUCION

- a. Aprobado (C \geq 75%) 80 %
b. Desaprobado (C $<$ 75%)


Experto
Mg. Gabriel Pastor Stefano Casco



FICHA PARA LA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. REFERENCIAS

- 1.1 EXPERTO MIQUEL DANIEL ESPÍNOZA ORILLANO
 1.2 ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 1.3 CARGO ACTUAL DOCENTE UNIVERSITARIO
 1.4 GRADO ACADÉMICO MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
 1.5 INSTITUCIÓN UNCP
 1.6 LUGAR Y FECHA JARDÍN DE SAN

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
		4	3	2	1	0
1	Presencia de indicadores		X			
2	Relación indicadores – realidad		X			
3	Calidad de reactivos		X			
4	Facilidad y jerarquía de hipótesis		X			
5	Introducción, fundamentos y referencias	X				
6	Estrategia de aplicación	X				
7	Interpretación de instrumentos				X	
8	Presentación	X				
	Total	12	12	2		

• Coeficiente de valoración porcentual C= 81.25%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Ninguna
Algunas Correcciones

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C \geq 75%) ✓
 b. Desaprobado (C $<$ 75%)


 Experto



FICHA PARA LA EVALUACION DE INSTRUMENTOS

- I. REFERENCIAS
- 1.1 EXPERTO Dr. don. Pedro Vay y Páez Sosa
 - 1.2 ESPECIALIDAD Administración
 - 1.3 CARGO ACTUAL Decano - Decano Universitario
 - 1.4 GRADO ACADÉMICO Licenciado en Administración
 - 1.5 INSTITUCIÓN Universidad Nacional del Centro del Perú
 - 1.6 LUGAR Y FECHA Tarma, Julio 2019

E. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION				
		4	3	2	1	0
1	Presencia de indicadores	X				
2	Relación indicadores - reactivos		X			
3	Cantidad de reactivos	X				
4	Facilita la prueba de hipótesis	X				
5	Introducción instrucción y referencias			X		
6	Estrategia de aplicación		X			
7	Interpretación de instrumentos	X				
8	Presentación		X			
	Total	16	9	2		

• Coeficiente de valoración potencial Cr. 83 %

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCION

- a. Aprobado (C \geq 75%) 83 %
- b. Desaprobado (C $<$ 75%)

Mingodó
 Experto
 Dr. don. Pedro Vay y Páez Sosa

Variable 2: Satisfacción del cliente

V A R 1	V A R 2	V A R 3	V A R 4	V A R 5	V A R 6	V A R 7	V A R 8	V A R 9	V A R 10	V A R 11	V A R 12	V A R 13	V A R 14	V A R 15	V A R 16	V A R 17	V A R 18	V A R 19	V A R 20	V A R 21	V A R 22	V A R 23	V A R 24	V A R 25	V A R 26	V A R 27	V A R 28	V A R 29	V A R 30	V A R 31	V A R 32	V A R 33	V A R 34	V A R 35	V A R 36	V A R 37	V A R 38	V A R 39	V A R 40	V A R 41	V A R 42	V A R 43	V A R 44	V A R 45	V A R 46	V A R 47						
4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4			
4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	3		
4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	
3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3			
3	5	3	4	5	4	2	4	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	4	2	4	5	3	5	3	4	3	4	3	5	2	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	2					
4	4	3	5	5	3	4	3	5	2	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	2	4	3	4	2	5	1	3	2	4	3	4	2	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4				
3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4		
2	3	5	4	3	5	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5		
3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4		
3	4	5	4	4	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	2	3	3
4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5			
3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	2	4		
3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4		
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3			
4	3	2	3	4	5	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5		
3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4		
2	3	4	2	4	3	4	5	3	2	3	5	2	4	3	4	5	3	2	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5			
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
1	4	5	2	4	2	3	5	2	4	5	3	2	3	3	5	4	3	5	3	4	5	3	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4	5	3	5	5	5	4	3	2	4	4				
3	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	2	3	4	4	4	5	3	4	5	3	3	2	3	4	3				
2	3	4	5	2	3	4	5	4	2	4	5	4	5	3	4	5	4	2	4	2	4	3	3	3	3	2	4	5	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4			

3	4	3	5	3	3	5	3	5	3	2	3	2	4	3	4	3	3	5	3	2	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4					
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3		
3	5	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5			
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4			
5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	
4	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5		
4	4	5	4	3	4	2	4	3	5	3	5	2	4	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	5	3	3	4	5	3		
4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	2	4	2	4	5	2	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	
4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	
3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5
2	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	2	4	4	5	5	5	5	
2	4	4	5	4	5	4	5	4	3	2	4	5	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	
2	3	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3
3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	2	3	4	3	4	2	4	5	2	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	2	1	2	2	4	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	2	2	3	4	2	3	5	3	4	3	2	3	3	4	4	5	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	2	4	5	4	5	4	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	3	4	
2	3	4	3	4	3	5	2	4	5	5	4	5	5	2	3	5	2	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	4	5	3	5	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	
5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	3	2	5	4	5	3	5	3	5	2	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	

2	4	3	5	3	2	4	3	4	3	4	5	4	5	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	2	5	5	5	4	3	4	5	3					
3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	5	3	4	5	2	4	3	4	2	4	2	5	4	2	4	4	4	3	5	2	4	2	3	4	4	3	4	2	4	2	5	2	2	4	5	4	3					
2	4	2	4	2	4	2	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	5	3	3	5	2	5	4	4	4	4	5	3					
3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2					
2	3	5	3	2	3	5	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3				
2	3	4	5	3	2	3	3	4	5	3	4	5	2	2	3	4	2	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	2	4	5	3	4	3	2	3			
3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5		
2	3	3	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	2	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	2	5	2	4	5	4	5	3	2	4					
3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2			
3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	4	3	4	5	2	4	5	3	5	5	3	4	5	4					
2	3	4	5	2	2	4	3	4	5	4	3	4	4	2	3	5	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	2	4	5	2	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4					
2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	2	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	2	2	4	5	2	4	5	5	5	5	1	2	3	4	2				
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
4	5	3	4	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	3	4	4	2	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5				
4	3	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	2	4	3	4	4	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5				
3	4	3	5	4	2	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5				
3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4			
2	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	4	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5			
2	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4			
4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	2	5	3	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	3	5	4	5				
2	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	2	5	3	5	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5				
3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	2	4	3	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5		
3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	2	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	
4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	2	2	5	2	4	3	3	4	4	2	4	2	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4				
2	5	3	5	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4
2	5	3	4	4	2	4	5	3	5	4	5	4	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	3	5	2	4	5	4	5	3	4	2	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4			

2	4	5	4	2	2	3	5	2	5	3	5	3	5	2	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5				
3	4	2	4	5	2	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	2	5				
3	3	5	2	5	3	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	3	3	4				
2	4	2	4	4	4	2	3	4	5	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5				
2	3	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4				
2	3	4	5	2	3	5	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5	4		
3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4					
4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4			
4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2		
4	5	1	3	5	2	2	4	2	5	4	5	4	5	5	5	4	1	4	1	1	4	1	1	5	1	1	1	5	1	1	4	5	5	4	5	4	4	5	1	5	5	5	3	4	1	5				
3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4				
2	3	4	5	2	3	5	2	4	2	4	3	5	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	2	4	2	3	5	5	4	4	5	5	4				
4	4	5	4	4	2	4	5	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	3
2	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	2		
3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	
3	4	3	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4		
2	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	
3	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5					
3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4			
1	4	2	3	4	2	2	3	2	4	3	1	2	4	1	2	3	5	2	1	1	4	2	3	1	2	1	3	2	3	3	4	1	2	3	2	4	1	3	2	2	3	3	1	1	2	3				
1	4	3	3	2	3	1	4	2	2	3	4	3	2	1	1	2	5	3	2	4	3	4	1	3	2	1	1	4	2	4	1	1	4	1	2	3	1	3	4	2	5	4	3	4	2	2				
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4				
3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	2	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4			
2	4	5	3	4	3	2	4	5	4	4	5	5	4	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4		
3	2	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	5	3	4	5	3	2	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3				
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	5	3	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4		
4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5	3	5	3	4	3	3	5	3	

4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	1	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4						
3	3	4	4	5	5	5	4	2	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	2	2	4	3	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4					
3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5				
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	3	3	1	3	4	2	3	3	3	1	2	2	2	1	4	2	2	1	1	2	3	1	3	2	2	3	2	1	3	4	4				
3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	1	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2			
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	4	4	3	3	5	3	3	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4			
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	3	4		
3	2	3	4	1	2	3	2	3	5	1	5	3	1	2	3	3	3	4	2	1	3	2	2	3	4	3	2	2	4	2	4	1	3	3	3	5	2	2	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2			
2	4	5	4	4	4	2	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	2	4	2	2	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4		
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	2	4	2	3	5	4	5	2	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	2	4	2	4	4		
4	5	3	4	5	3	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4		
3	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	
3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	5		
4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5		
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	5	4	4	3	5	
3	4	3	4	5	2	4	3	5	3	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	5	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5	3	3	2	2	3	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3		
3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	

3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	5		
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5