FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DEL RUBRO RETAIL, SURQUILLO – 2024

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autoras
MONTOYA VALENZUELA, Ailen Del Carmen (ORCID: 0009-0007-6327-8690)
VEGA GOMEZ, Silvia Alexandra Justina (ORCID: 0000-0002-5011-8651)

Asesor
DR. MARCELO QUISPE, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-0128-0123)

Línea de investigación del programa
Administración de Operaciones

Línea de acción RSU
Desarrollo e Innovación Social

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2025

CC BY-ND
https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Montoya Valenzuela, A. del C., & Vega Gomez, S. A. J. (2025). *Gestión de abastecimiento y calidad de servicio en una empresa del rubro Retail, Surquillo – 2024* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Ailen Del Carmen Montoya Valenzuela
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76591585
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-6327-8690
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Silvia Alexandra Justina Vega Gomez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73048265
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5011-8651
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Victor Gerardo Gasparrini Cañas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	003787403
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	James Arístides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71023497
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión de abastecimiento y calidad de servicio en una empresa del rubro Retail, Surquillo – 2024

Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Administración de Operaciones
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: MAG. VICTOR GERARDO GASPARRINI CAÑAS como presidente, el MAG. JAMES ARISTIDES PAJUELO RODRIGUEZ como secretario y la MAG. TAMARA SHEYLA REYES CARHUAPOMA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DEL RUBRO RETAIL, SURQUILLO – 2024

Presentado por la bachiller:

AILEN DEL CARMEN MONTOYA VALENZUELA

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **CATORCE (14).**

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 17 de julio del 2025.

PRESIDENTE MAG. VICTOR GERARDO GASPARRINI CAÑAS	**SECRETARIO** MAG. JAMES ARISTIDES PAJUELO RODRIGUEZ	**VOCAL** MAG. TAMARA SHEYLA REYES CARHUAPOMA

Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: MAG. VICTOR GERARDO GASPARRINI CAÑAS como presidente, el MAG. JAMES ARISTIDES PAJUELO RODRIGUEZ como secretario y la MAG. TAMARA SHEYLA REYES CARHUAPOMA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DEL RUBRO RETAIL, SURQUILLO – 2024

Presentado por la bachiller:

SILVIA ALEXANDRA JUSTINA VEGA GOMEZ

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **CATORCE (14).**

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 17 de julio del 2025.

PRESIDENTE MAG. VICTOR GERARDO GASPARRINI CAÑAS	**SECRETARIO** MAG. JAMES ARISTIDES PAJUELO RODRIGUEZ	**VOCAL** MAG. TAMARA SHEYLA REYES CARHUAPOMA

Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo **Luis Alberto Marcelo Quispe** docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DEL RUBRO RETAIL, SURQUILLO – 2024

De las bachilleres Ailen Del Carmen Montoya Valenzuela y Silvia Alexandra Justina Vega Gomez, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 26 de noviembre de 2025

Luis Alberto Marcelo Quispe

40612463

DEDICATORIA

A mi querida hija y mis padres, por el apoyo incondicional que fue mi mayor motivación en este viaje. Cada paso que he dado en esta tesis lo he hecho pensando en ustedes. Esta dedicación es un reflejo de mi gratitud y amor.

Ailen Del Carmen Montoya Valenzuela

A mis padres por su confianza y por ser mi soporte en todo este tiempo y a mi hijo por motivarme cada día a seguir en este camino y luchar por mis sueños.

Silvia Alexandra Justina Vega Gómez

AGRADECIMIENTO

A Dios porque permite estar aquí el día de hoy, además de darnos fuerzas en este camino guiándonos y brindándonos sabiduría. También queremos agradecer a nuestro docente el Dr. Luis Marcelo, nuestro asesor de tesis, por proporcionarnos sus conocimientos, además de ser nuestro apoyo y por motivarnos a persistir con esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA ……..... 2
AGRADECIMIENTOS ……..... 3
LISTA DE TABLAS ……..... 5
LISTA DE FIGURAS …….. 6
RESUMEN ……..……..... 7
ABSTRACT …….. 8
1. INTRODUCCIÓN …… 9
2. MÉTODO …….. 19
2.1 Tipo y diseño …….. 19
2.2 Población, muestra y muestreo……..... 19
2.3 Hipótesis ……. 19
2.4 Variables y operacionalización……. 20
2.5 Instrumentos o materiales ……. 21
2.6 Procedimientos……..... 23
2.7 Análisis de datos……. 23
2.8 Aspectos éticos…… 23
3. RESULTADOS …… 24
4. DISCUSIÓN ……. 31
5. CONCLUSIONES ……... 34
6. RECOMENDACIONES …….. 35
REFERENCIAS
ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro operativo de la gestión de abastecimiento
Tabla 2 Cuadro operativo de la calidad de servicio
Tabla 3 Validación por jueces expertos
Tabla 4 Fiabilidad del test de gestión de abastecimiento
Tabla 5 Fiabilidad del test de calidad de servicio
Tabla 6 Escala descriptiva de variables
Tabla 7 Escala descriptiva de las dimensiones de gestión de abastecimiento
Tabla 8 Escala descriptiva de las dimensiones de calidad de servicio
Tabla 9 Normalidad de las variables
Tabla 10 Asociación entre variables
Tabla 11 Asociación entre los procesos de planificación y aprovisionamiento y la calidad de servicio
Tabla 12 Asociación entre los procesos de organización y control y la calidad de servicio
Tabla 13 Asociación entre los procesos de distribución y entrega y la calidad de servicio

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Relación descriptiva de variables

Figura 2 Gráfico de dispersión

GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL, SURQUILLO – 2024

AILEN DEL CARMEN MONTOYA VALENZUELA
SILVIA ALEXANDRA JUSTINA VEGA GOMEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

En este estudio se buscó relacionar la gestión de abastecimiento y la calidad de servicios en el personal de una empresa del rubro retail . El tipo es aplicado, diseño no experimental, encuestando a 88 personas de la empresa en mención. Los datos se obtuvieron a través de un cuestionario dividido en 22 preguntas para la variable 1 y 20 para la variable 2, estas pruebas fueron validadas por expertos demostrando validez, objetividad y aplicabilidad, cuantificando ambas variables de estudio. La prueba de Cronbach obtenido en ambas pruebas fue de ,983 demostrando su excelente confiabilidad en ambos resultados. La prueba de normalidad indicó un p valor de 0,000 demostrando la distribución no normal de sus datos. Por otro lado, la prueba de hipótesis confirma una relación moderada y significativa entre las variables, (rho=,686 y p valor=0,000). Se concluyo que la gestión de abastecimiento aporta a la percepción sobre la calidad que reciben los consumidores de la empresa retail.

Palabras clave: abastecimiento, compras, proveedores, servicio, empatía

SUPPLY MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY IN A RETAIL COMPANY, SURQUILLO – 2024

AILEN DEL CARMEN MONTOYA VALENZUELA
SILVIA ALEXANDRA JUSTINA VEGA GOMEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

This study sought to establish a relationship between supply chain management and service quality among the staff of a retail company. The applied, non-experimental design involved surveying 88 employees of the company. Data were collected through a questionnaire consisting of 22 questions for variable 1 and 20 for variable 2. These questionnaires were validated by experts, demonstrating validity, objectivity, and applicability, and quantifying both variables. The Cronbach's alpha for both questionnaires was .983, demonstrating excellent reliability in both results. The normality test yielded a p-value of 0.000, indicating a non-normal distribution of the data. Furthermore, the hypothesis test confirmed a moderate and significant relationship between the variables (rho = .686 and p-value = 0.000). The study concluded that supply chain management contributes to the perception of quality received by consumers of the retail company.

Keywords: supply, purchasing, suppliers, service, empathy

1. INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial caracterizado por una creciente complejidad en las operaciones y una alta competitividad en los mercados, la gestión de abastecimiento es considerado un pilar importante para el éxito de las organizaciones. Esta definición señala un grupo de procesos estructurados y progresivos paso a paso que permiten controlar de manera correcta la entrada y salida de productos dentro de una empresa, con la meta de prevalecer un equilibrio correcto en los segmentos de inventario y de esta manera impedir algún tipo fallas en el flujo de bienes (Mateus, 2021). La apta administración del abastecimiento no solo garantiza la accesibilidad de productos, sino que también repercute fijamente en la capacidad de la organización ante las demandas del mercado, asegurando así la satisfacción del consumidor y la continuidad operativa (De Zummar, 2022).

Generalmente en el ámbito retail, que se caracteriza por la venta de productos al usuario, el buen resultado en los procesos logísticos y de abastecimiento se ha vinculado en una importancia estratégica. Asimismo, las empresas de todos los rangos examinan optimizar sus sistemas de reparación para garantizar que los productos estén disponibles en el lugar y el momento exacto cuando se requiere, lo que favorece a confortar la confianza del cliente y su fidelidad con la marca (Hammond, 2023). En cuanto los consumidores retornan a ser más exigentes con la disponibilidad, rapidez de entrega y calidad del servicio, la competitividad empresarial es en gran medida por la disposición de administrar la cadena de suministro (Cardozo, 2021).

En este sentido, la calidad que percibe el usuario comienza como un componente crítico en la experiencia del cliente. Esto tiene una estrecha relación con la gestión del abastecimiento consiste en que las dos definiciones se entrelaza la eficiencia con la que una organización es capaz de realizar y cumplir sus promesas de valor dadas. Asimismo, un punto importante problemática es la escasez de productos en el punto de venta o demoras en la entrega afectan negativamente la percepción del cliente, lo cual repercute en la rentabilidad a en diferentes plazos de tiempo como mediano y largo plazo (Cardozo, 2021). Por ello, comprender cómo se interrelacionan la gestión de abastecimiento y la calidad de servicio ayuda y permite identificar oportunidades para la empresa mejore y agregue valor al producto o servicio, lo cual, fortalece la posición competitiva entre las demás empresas existentes (Hammond, 2023).

Un aspecto sumamente importante y clave para tener una buena gestión de abastecimiento es la identificación de patrones de demanda. Conocer qué productos tienen mayor movimiento de entrada y salida, de esta manera sea medible y que nos permita anticipar las necesidades de reposición y evitar las situaciones de quiebre de stock que afectan tanto la imagen empresarial como los ingresos proyectados en la investigación (Symmetrics Lab, 2024). Las buenas tomas de decisiones son adquiridas de información basada en datos oficiales y análisis predictivos, se convierte así en una ventaja competitiva en un entorno cada vez más dinámico (Cardozo, 2021).

A su vez, la inserción de nuevas tecnologías avanzadas se ha tornado bastante imprescindible para mejorar el desempeño organizacional en el largo plazo. También, existen herramientas como los sistemas ERP, el estudio de datos específicos en tiempo real y la automatización de procesos accede a mejorar la precisión en la gestión de inventarios, minimizar los tiempos de respuesta y optimizar recursos para añadir una cadena de suministro más ágil y exitosa (Ramírez, 2021).

La gestión del abastecimiento y la calidad del servicio estas están ligadas fuertemente influenciadas por factores emergentes como la digitalización, la sostenibilidad y la adaptación frente a interrupciones globales. En la pandemia de COVID-19 se evidenció la fragilidad y debilidad de muchas cadenas logísticas e inclinó a muchas organizaciones a renovar sus estrategias operativas para hacer frente a escenarios inciertos y volátiles (Ivanov, 2023). En consecuencia, las organizaciones han comenzado a dar importancia y prioridad a modelos de gestión más flexibles y basados en tecnologías disruptivas (Cardozo, 2021). Existen retos para las empresas, entre los más destacados que afronta, actualmente, se encuentra el aumento de los costos de las materias primas, identificado por el 71% de las organizaciones como una de las principales amenazas para la continuidad y mejora del negocio (Baleta & Olmedo, 2020). Esta situación se suma a la problemática del desabastecimiento de aquellas organizaciones, que afecta aproximadamente al 40% de las empresas minoristas. Esto hace perder clientes nuevos y antiguos fidelizados (Baleta & Olmedo, 2020). Este tema puede minimizar la fidelidad del cliente en un 37%, ya que los consumidores tienden a buscar otras opciones en poco tiempo, y eso sucede cuando no encuentran los productos que necesitan en su marca favorita y confiable, de esta manera se suma a la continuidad de la relación comercial. Este caso se empeora en entornos bastante competitivos, donde la presencia de los productos se convierte en un factor diferenciador (Knut & Foster, 2024).

La función logística en América Latina muestra diferencias entre sus países que forman parte, de acuerdo con el Índice de desempeño logístico (LPI) publicado por el Banco Mundial indica que Brasil lidera la región con una puntuación de 3.2 sobre 5, seguido por Panamá, Chile, Perú y Uruguay, todos con calificaciones superiores al promedio regional de 2.7 estos resultados arrojan avances importantes en infraestructura y servicios logísticos, particularmente en países que han optado por la digitalización y la mejora de procesos aduaneros (Banco Mundial, 2023).

De acuerdo con el ranking internacional y de acuerdo con el Banco Mundial, uno de los casos más destacados es Perú, que ha escalado 22 posiciones desde 2018, ubicándose en el puesto 61. Este progreso se debe a reformas implementadas en el ámbito logístico y a una creciente adopción de tecnologías para el seguimiento de productos y la trazabilidad en la cadena de suministro (Rodríguez & Cantú, 2022). Sin embargo, otros países como Colombia, Bolivia, Paraguay y Nicaragua enfrentan aún serias limitaciones, tales como carreteras deterioradas, falta de conectividad y escasez de inversión en infraestructura (Neha et al., 2023).

Los buenos resultados en la logística no solo permiten minimizar costos, sino que se transforma en un factor clave para brindar un servicio al cliente de calidad (Rodríguez & Cantú, 2022). Asimismo, en mercados cada vez más exigentes, los retrasos y desabastecimientos en la entrega afectan la fidelidad del consumidor hacia la marca (Christopher, 2022). Por otro lado, el arreglo de los retos pasa por el fortalecimiento de la cadena de suministro a través de tecnologías digitales, como sistemas de planificación avanzada, análisis predictivo y automatización de procesos (Rodríguez & Cantú, 2022). Esto resulta esencial en América Latina, donde aún existe una brecha significativa entre las capacidades logísticas de los países más modernos (Chopra, 2023). Estas fallas en la cadena de suministro, añadidas al paupérrimo stock de productos, afectan de manera directa al cliente y las competencias de las empresas. La incapacidad para satisfacer la demanda de manera eficiente deteriora la percepción sobre la calidad del servicio, comprometiendo la lealtad de los clientes a largo plazo y perjudicando la sostenibilidad del negocio desde una perspectiva competitiva (Salam, 2021).

A nivel nacional, gestionar óptimamente la cadena de suministro demanda de importantes desafíos estructurales y operativos. Un estudio actual muestra que el 66% de las empresas peruanas se encuentran en una etapa de principiante o en proceso de desarrollo en lo que alude a la administración de sus operaciones logísticas, lo que

refleja una limitada eficacia en su planificación, control y abastecimiento (Aguilar & Campos, 2024). Esta situación no permite una pronta solución en la demanda del mercado, entorpeciendo de esta manera alcanzar mejores rangos en el servicio que se requiere y dañando la competencia en el área empresarial.

En general, los problemas con conexión a el desabastecimiento son claras y se empeoran en temporadas de alta demanda, el 23% de las tiendas minoristas en Perú tienen dificultades para mantener niveles adecuados de inventario, lo que provoca una pérdida estimada del 15% de su clientela, debido a la insatisfacción generada por la falta de disponibilidad de productos (Prajogo et al., 2022). Este fenómeno refleja no solo una debilidad en los sistemas de pronóstico y reposición, sino también una inadecuada gestión de la información dentro de las cadenas de suministro (Prajogo et al., 2022). Asimismo, la falta de integración tecnológica es otro factor que limita la eficiencia logística. Muchas empresas peruanas aún operan con sistemas manuales o desarticulados, lo que impide el seguimiento en tiempo real del flujo de mercancías y genera retrasos en la toma de decisiones (Chopra, 2023). Esto es especialmente grave en el sector retail, donde la gestión de inventarios debe ser exacta, esto es esencial para mantener la fidelidad y evitar pérdidas por productos ausentes o la saturación del stock (Neha et al., 2023). En esta línea, un desarrollo de una cadena de suministro resiliente y eficiente depende de la incorporación de tecnologías digitales, tales como sistemas ERP, software de gestión de inventarios y análisis predictivo, estas herramientas permiten una mejor planificación, aumentan la visibilidad en toda la cadena y reducen los márgenes de error en la gestión de la demanda (Christopher, 2022; Chopra, 2023).

Por otro lado, según un análisis del Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021), Perú presenta un rezago en la profesionalización del talento logístico, lo cual se traduce en una baja capacidad técnica para liderar transformaciones estratégicas en los procesos operacionales. Países como Chile o Colombia, el Perú aún muestra debilidades importantes en materia de infraestructura logística, digitalización y cultura organizacional orientada al cliente.

A nivel local, las tiendas del sector retail en Perú continúan enfrentando graves problemas de desabastecimiento, los cuales se han mantenido al mismo ritmo a lo largo de los últimos años. Esta situación ha provocado un incremento del 10% en las quejas de los clientes durante el último trimestre, esto hace que la experiencia del consumidor sea devastadora. Este desequilibrio entre la demanda real y la

disponibilidad del stock produce una culminante directa en la percepción de la calidad del servicio, afectando la buena reputación de las tiendas y empeorando su capacidad de mantener a los clientes potenciales (Handal De Zummar, 2022). Existen factores internos, entre los más comunes es una planificación ineficaz de inventarios, la desintegración entre áreas operativas y una pésima comunicación con proveedores, lo que retrasa la reposición de productos y genera quiebres de stock. A esto se aumenta el uso limitado de herramientas tecnológicas modernas para la administración de la logística, que dificulta el seguimiento en tiempo real del nivel de inventario y el comportamiento de la demanda (Paredes, 2021). Además, la falta de automatización en los centros de distribución y la baja inversión en infraestructura logística provocan cuellos de botella en la entrega de productos. Esto impacta negativamente en la rotación de inventario y genera una pérdida de oportunidades de venta, especialmente durante campañas estacionales como Fiestas Patrias o Navidad, donde la demanda se aumenta consecutivamente (Silva & Leite, 2024). También, en términos de calidad del servicio, diversos estudios han señalado que la falta de disponibilidad de productos, sobre todo en categorías de alta rotación como alimentos, higiene o artículos tecnológicos, afecta la experiencia del cliente (Torres & Escalante, 2023). Por tanto, investigar el problema del sector retail peruano requiere una visión integral que agregue buenas prácticas en gestión de inventarios, inversión tecnológica, análisis predictivo de la demanda y una cultura organizacional orientada al cliente. Asimismo, es clave implementar indicadores de desempeño logístico (KPIs) como la tasa de cumplimiento de pedidos, la frecuencia de quiebres de stock y los tiempos de respuesta al cliente, para monitorear la eficiencia y la calidad del servicio.

El problema principal de la investigación ¿Cuál es la relación entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024? Además, se plantean los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el proceso de planificación y aprovisionamiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo - 2024? ¿Cuál es la relación entre el proceso de organización y control de inventarios la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo - 2024? Y, finalmente, ¿Cuál es la relación entre el proceso de distribución y entrega y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo - 2024?

Diversas investigaciones internacionales han abordado la efectividad de gestión de la cadena de suministro en distintos sectores económicos. En un estudio

realizado en Ecuador, se investigó la relación entre la cadena de suministro y el potencial de internacionalización de las Pymes. A través de un cuestionario aplicado a una muestra de 90 pymes, se concluyó que los procesos de distribución y comercialización ejercen una influencia significativa en la expansión internacional de estas organizaciones. Los resultados fueron validados estadísticamente mediante un coeficiente de fiabilidad de 0.809 y un nivel de significancia del 5% (Suárez et al., 2023).

Un estudio abordado en Colombia, en el cual investigaron el tema estratégico de la cadena de suministro en la realización de productos del sector industrial. Los estudios dieron resultados que la implementación de una cadena de suministro eficiente alude una ventaja competitiva fundamental (Baleta & Olmedo, 2020).

En Pekín, la digitalización de procedimiento de almacén en empresas y su efecto en la imagen empresarial. Un muestreo estratificado de 200 empresas asiáticas se comprobó que la digitalización contribuyó a mejorar la velocidad de atención al cliente en un 40% y a reducir los errores de inventario en un 25%. La fiabilidad del instrumento fue alta, con un alfa de Cronbach de 0.895 para los ítems de digitalización y 0.889 para precisión operativa, con una significancia estadística de $p = 0.000$ (Ning & Yao, 2023).

Asimismo, en un estudio desarrollado en Verona (Italia) analizaron cómo el cliente percibe la optimización de la cadena de suministro en el sector minorista. La investigación evidenció que optimizar la logística y la calidad del servicio generó un incremento del 25% en la retención de clientes y del 15% en la tasa de recompra. La validez del instrumento fue confirmada mediante un alfa de Cronbach de 0.890 (Baldi et al., 2024).

En los estudios previos nacionales se consideró un estudio orientado al uso de tecnologías digitales en la gestión de almacenes con aplicación en el sector retail en Perú. Aunque el equipo de investigación es colombiano, el estudio se aplicó a 75 gerentes peruanos, seleccionados por muestreo estratificado. Los resultados reflejaron una alta confiabilidad del instrumento ($\alpha = 0.879$ para calidad del servicio y $\alpha = 0.887$ para gestión de abastecimiento), concluyéndose que la digitalización impulsa mejoras sustanciales en la percepción del servicio ofrecido por las empresas minoristas (Cadenas et al., 2021).

Un estudio que buscó evaluar cómo la gestión de abastecimiento influye en la calidad del servicio en supermercados y tiendas minoristas en Lima y Callao. La

investigación, aplicada a 90 empresas mediante muestreo no probabilístico, arrojó un coeficiente de rho = 0.990 con una significancia de p = 0.000. Se registró, además, una reducción del 12% en los costos operativos y un incremento del 18% en la satisfacción del cliente (Asencio et al., 2023).

Por otro lado, en un estudio se buscó relacionar la gestión de pedidos y la percepción de calidad en una muestra de 189 clientes que habían solicitado entregas a domicilio. Los resultados mostraron una correlación positiva significativa (coeficiente de 0.635; p = 0.000), donde el 50.8% de los encuestados valoraron positivamente la eficiencia en la gestión de pedidos, mientras que el 61.4% calificó como buena la calidad del servicio recibido (Amaya & Cerrón, 2020).

En otro estudio, se relacionó la gestión de la cadena de suministro y la percepción de calidad de una empresa peruana, utilizando una muestra de 40 trabajadores involucrados en el proceso de abastecimiento. La correlación de Spearman obtenida fue de 0.568 con un nivel de significancia del 1% (p = 0.01), lo que demuestra una relación positiva entre ambas variables (Díaz, 2021).

Asimismo, en un estudio se desarrolló un análisis en el municipio de Pacasmayo para determinar cómo la gestión logística impacta en la calidad del servicio público. Los resultados indicaron una correlación alta (rho = 0.793) y estadísticamente significativa (p = 0.000), evidenciando que una adecuada gestión logística contribuye al fortalecimiento del servicio prestado a la ciudadanía (Santisteban & Ventura, 2020).

Finalmente, en un estudio desarrollado con la finalidad de vincular las variables analizadas en una organización agrícola. A través de una muestra de 40 colaboradores, se observó una correlación positiva alta (r = 0.723; p = 0.000), lo que sugiere que una correcta gestión de compras y abastecimiento no solo mejora el rendimiento organizacional, sino también la percepción del servicio por parte de los empleados (Rojas & Llamoga, 2021).

Luego de revisar los estudios previos, se procedió a desarrollar las bases teóricas, en el caso de la gestión de almacenamiento se fundamenta en la teoría de sistemas que explica que la gestión de almacenes se ve como un sistema complejo con elementos interconectados que deben funcionar en armonía; otra teoría importante es la teoría de la optimización que se enfoca en encontrar la mejor combinación en la utilización del espacio, la mano de obra y el uso de equipos (Villalva et al., 2025). La organización de la cadena de suministro es una secuencia estratégica

que abarca la planificación, ejecución y control de todas las actividades insertadas en el flujo y almacenamiento de materias primas, productos en proceso y productos terminados, desde el punto de origen hasta el consumidor final (Santisteban & Ventura, 2020). Asimismo, la gestión de la cadena de suministro consiste en planificar, implementar y controlar el movimiento y almacenamiento eficaz y eficiente de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo; desde esta perspectiva, es un proceso integral que conecta proveedores, distribuidores y clientes en una red coordinada de valor (World Business Organization, 2020).

La mejora de la gestión del abastecimiento al interior del suministro permite a las organizaciones minimizar costos, optimizar la calidad del servicio y garantizar una mejora de percepción de calidad. De esta manera garantizar a la empresa a tener mayores ingresos y a la obtención de sus objetivos trazados. (Fuentes, 2023). Asimismo, La cadena de aprovisionamiento muestra una de las herramientas más imponentes para el surgimiento de los negocios. Por eso, los proveedores deben temer ideas innovadoras, lo que convierte la gestión de la cadena en un elemento clave para alcanzar la competitividad en mercados dinámicos (Arrascue, 2024).

La primera dimensión es la planificación y aprovisionamiento. Esta se enfoca en mantener la demanda de productos y calcular los recursos necesarios, asegurando la coherencia con los objetivos trazados por la empresa (Eurystic, 2024). Una planificación correcta y bien estructurada permite que la empresa disponga de los insumos adecuados en el momento preciso, lo que garantiza la acción, el progreso y evita interrupciones en el inventario (Eternety Group, 2023). La segunda dimensión consiste en el proceso de organización y control, se busca tener un manejo de inventarios correcto, mejora la calidad y asegura su correcta disponibilidad en los almacenes de la empresa. Su finalidad es mantener y asegurar que los materiales estén disponibles, se organicen de forma eficiente y se mantengan en muy buenas condiciones (Fuentes, 2023). La tercera dimensión es el proceso de distribución y entrega, que tiene una comunicación fluida y confiable para asegurar que los productos lleguen a tiempo y en buenos términos (Córdova & Maldonado, 2020). Esto es sumamente importante y primordial para la satisfacer la necesidad de los clientes, ya que influye en su percepción del servicio (Alvares, 2024).

En cuanto a la variable calidad de servicio se sustentan en el modelo Servqual propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry que se centra su medición en cinco dimensiones clave de la calidad del servicio como son la confiabilidad, seguridad,

elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta (Silva et al., 2021). La teoría de modelo de la calidad total del servicio considera la calidad de servicio como parte de un proceso continuo de mejora y adaptación, propone que la calidad del servicio no es estática, sino que depende del compromiso constante con la mejora de los procesos, la cultura de servicio y participación del personal (Edvardsson et al., 2021).

La calidad percibida del servicio es el reflejo de la solidez de la empresa, evaluada a partir de las experiencias recibidas por el cliente. Este concepto se encuentra sustentado en la teoría Servqual la cual postula que, para alcanzar altos niveles de satisfacción, las organizaciones deben enfocarse en satisfacer o superar las expectativas de los clientes en cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad (Pujol & Dabos, 2018). La calidad del servicio representa un componente esencial para la competitividad empresarial, ya que un alto estándar de servicio promueve la confianza del cliente y fomenta su fidelización, lo que puede traducirse en una mayor rentabilidad (Hammond, 2023). Asimismo, la calidad del servicio se considera un valor agregado que contribuye a que las organizaciones sean más sostenibles y competitivas en el largo plazo (Silva et al., 2021). La calidad del servicio es entendida como el grado en que un servicio cumple o supera las expectativas del cliente (Zeithaml, 2021).

Esta variable se manifiesta considera dimensiones, como los factores propuestos por Parasuraman, Zeithaml y Berry fueron pioneros en el desarrollo del modelo Servqual, el cual identifica cinco dimensiones fundamentales que definen la calidad del servicio: La primera dimensión son los elementos tangibles, se relaciona con los elementos físicos del servicio, es decir, todo aquello que el cliente puede ver, tocar o percibir sensorialmente, incluye las infraestructuras, el equipamiento, el aspecto del personal, entre otros (Parasuraman et al., 1988). La segunda dimensión es la fiabilidad, es la organización como empresa para brindar los servicios prometidos de forma consistente y precisa, siendo clave para generar confianza en los usuarios (Parasuraman et al., 1988). La tercera dimensión es la empatía, hace referencia a la competencia que tiene como empresa de comprender y atender las exigencias individuales que tiene cada cliente, demostrando interés y cuidado en la relación con ellos (Parasuraman et al., 1988). La cuarta dimensión es la capacidad de respuesta, implica la decisión de los colaboradores para contribuir con los usuarios y proporcionar un eficiente servicio enfocado en la atención rápida de solicitudes o problemas de los clientes (Parasuraman et al., 1988) y la quinta dimensión es la seguridad, es parte de

la confianza y sensación de seguridad que los colaboradores transmiten a los clientes, esta dimensión incluye factores como el conocimiento y la competencia del personal, además de la cortesía y la credibilidad (Parasuraman et al., 1988).

Estudiar la gestión de abastecimiento y la calidad de servicio es crucial porque impacta directamente en la efectividad operativa, las ganancias y la complacencia del cliente de una organización. Una gestión eficaz del abastecimiento asegura un flujo constante de materiales y recursos, mientras que la gestión mejora la entrega de productos y servicios, orientados a fortalecer la competitividad de la empresa. En el plano teórico, el estudio busca aportar con conocimientos importantes sobre las variables de estudio basadas en evidencias teóricas actuales de referencias en base de datos que demuestran calidad y que puedan ser un soporte para futuros estudios. En el plano práctico, el estudio pretende aportar soluciones viables en base de los resultados alcanzados, estas recomendaciones de mejora de la problemática esta en concordancia con los procesos alcanzados. Finalmente, en el plano metodológico, el estudio aporta con test validados y confiables y que sirvan para medir de forma objetiva las variables.

En cuanto a lo explicado se pretende alcanzar como objetivo general analizar la relación entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024. Además, se plantean como objetivos específicos: Analizar la relación entre el proceso de planificación y aprovisionamiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024, analizar la relación entre el proceso de organización y control de inventarios la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024 y analizar la relación entre el proceso de distribución y entrega y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

2. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño

La investigación actual es de tipo aplicada, lo que significa que requiere procedimientos únicos que van más allá del nivel de investigación, también necesitan realizar una serie de búsquedas, proponer soluciones y testearlas para evidencia si fuera del todo viable (Gregorio, 2023).

El alcance de las variables es de alcance correlacional, porque las variables tienen una relación entre ellas a modo que se puede explicar la variación de una en función de la otra variable (Corbetta, 2023).

La investigación tiene como enfoque cuantitativo debido a que adoptan una perspectiva limitada para definir las propiedades de un fenómeno mediante pruebas estadísticas para confirmar o rechazar los supuestos de estudio (Gregorio, 2023).

Finalmente, la investigación es de diseño no experimental de corte transversal, es decir sucede en un determinado espacio, objeto o persona en diversas índoles ya sea naturales, condiciones ambientales, en otras palabras, se desarrolla de manera espontánea, es decir el investigador no cambia ni manipula (Gregorio, 2023).

2.2. Población, muestra y muestreo

La población se refiere a aquellos individuos o cosas con determinadas cualidades que pueden aportar parte de la investigación (Gregorio, 2023). La población está conformada por 108 trabajadores del área logística de dicho retail, esta información fue obtenida gracias a la jefa de desarrollo personal de la empresa.

El propósito de utilizar muestras es sacar conclusiones similares a las del universo de estudio mediante la observación de subunidades relativamente pequeñas (Gregorio, 2023). La muestra consta de 88 personas del área logística de una empresa y que formen parte de la población de estudio.

La técnica de selección de muestreo es no probabilística debido a que no se evalúa la posibilidad de la unidad estudiada la cual es una pequeña parte de la muestra, realizándose de forma intencional (Gregorio, 2023).

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

Hipótesis especificas

Existe relación significativa entre el proceso de planificación y aprovisionamiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

Existe relación significativa entre el proceso de organización y control y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

Existe relación significativa entre el proceso de distribución y entrega y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

2.4. Variables y operacionalización

La variable tiene un gran valor dentro de la investigación debido a que consiste en las propiedades operativas de un objeto, esto se debe a que para que un concepto sea operativo (Corbetta, 2023). La operacionalización de variables es un proceso lógico del cual se descomponen los conceptos que forman parte de una investigación el cual facilita hacerlos útiles y comprensibles para la investigación (Rodríguez, 2024).

Tabla 1

Cuadro operativo de la gestión de abastecimiento

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
La gestión de abastecimiento se define como el proceso de adquirir, enviar bienes necesarios para el funcionamiento de una empresa (Handal De Zummar, 2022).	La variable es evaluada mediante la generación de un cuestionario considerando 3 dimensiones y 11 indicadores teóricos, este es aplicado en los trabajadores de una empresa retail en Surquillo.	Proceso de planificación y aprovisionamiento Proceso de organización y control Proceso de distribución y entrega	- Selección de proveedores. - Compras. - Seguimiento y recepción - Inventarios. - Recepción y descargue - Almacenamiento - Control de calidad. - Contractibilidad del cliente. - Operación del transporte. - Orden de pedidos. - Gestión de entrega	Ordinal

Tabla 2

Cuadro operativo de la calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
La calidad de servicio representa una herramienta estratégica, que nos permite ofrecer valor añadido respecto a la competencia (Arenas & Delgado, 2023)	La variable es evaluada mediante la generación de un cuestionario considerando dimensiones 5 y 10 indicadores teóricos, este es aplicado en los trabajadores de una empresa retail en Surquillo.	Tangibilidad Fiabilidad Empatía Capacidad de respuesta Seguridad	- Equipos e instalaciones - Personal competente - Compromiso - Eficiencia - Interés en la atención - Atención personalizada - Información oportuna - Disposición de atención - Credibilidad - Integridad	Ordinal

2.5. Instrumentos o materiales

Los cuestionarios son un grupo de preguntas para poder someter a un grupo de personas a una evaluación de acorde a una habilidad (Borjas, 2020). La técnica para usar en el presente trabajo es la encuesta, debido a que es un método accesible y típico el cual pueden comprender diversos tipos de personas sin complicación alguna (Vega et al., 2023). El crear cuestionario es una forma adicional de un estudio empírico gracias a su aplicación masiva, es posible tener las opiniones y valoraciones de los encuestados incluidos en la muestra (Hernández et al., 2021).

Al prestar atención a estos aspectos en una investigación cuantitativa, se producirá un trabajo de manera implícita, con un nivel de validez y confiabilidad alto (Borjas, 2020). La validación de instrumentos de investigación asegura la calidad de los datos, además de que nos sirve para asegurar que una prueba o examen cumpla con ciertos requisitos, de esa manera se garantiza que la prueba utilizada sea adecuada y cubra los temas que es necesario abordar al momento de hacer el estudio (Vega et al., 2023).

Tabla 3

Validación por jueces expertos

Validadores expertos	Cuestionario 1	Cuestionario 2
Mg. Víctor Gasparrini Cañas.	Aplicable	Aplicable
Mg. Pablo Enrique Cabral Bryne	Aplicable	Aplicable
Mg. Juan Bacigalupo Bozo	Aplicable	Aplicable

En la Tabla 3 se evidencia los resultados de revisión exhaustiva con cada experto obteniendo como resultados que los criterios que se tomaron en cuenta son aplicables.

En la misma línea, los cuestionarios pasaron por procesos de confiabilidad que tienen la función de medir la consistencia interna de la prueba (Borjas, 2020).

Tabla 4

Fiabilidad del test de gestión de abastecimiento

Variables/ Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de Elementos
Proceso de planificación y aprovisionamiento	,946	6
Proceso de organización y control	,962	8
Proceso de distribución y entrega	,956	8
Total	,983	22

Partiendo de lo expuesto en la Tabla 4 se puede identificar que en el total de la prueba tiene una consistencia excelente (,983). Además, se puede revisar que en la dimensión proceso de planificación y aprovisionamiento (,946); proceso de organización y control (,962) y proceso de distribución y entrega (,956) demostrando que son excelentes en consistencia interna.

Tabla 5

Fiabilidad del test de calidad de servicio

Variables/ Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de Elementos
Tangibilidad	,926	4
Fiabilidad	,937	4
Empatía	,937	4
Capacidad de respuesta	,929	4
Seguridad	,923	4
Total	,983	20

Partiendo de lo expuesto en la Tabla 5 se puede identificar que en el total de la prueba tiene una consistencia excelente (,983). Además, se puede revisar que la

tangibilidad (,926); fiabilidad (,937); empatía (,937); capacidad de respuesta (,929) y seguridad (,923) demostrando que son excelentes en consistencia interna.

2.6. Procedimientos

Se recogió los datos de la muestra obteniendo como respuesta 108 colaboradores los cuales conformaban la población. En proceso de elaboración de la tesis consistió en realizar la introducción lo cual se basó en investigaciones de los últimos 5 años. Se realizó la operación respectiva al monto de 108 colaboradores los cuales conformaban la población, dando como resultado que la muestra era igual a 88 colaboradores. Seguidamente se recogieron los datos con el Google forms incluyendo las dimensiones e indicadores estudiados para conocer la opinión del personal especializado de la empresa siendo ellos nuestra muestra de estudio.

2.7. Análisis de datos

El análisis de fiabilidad fue ejecutado mediante pruebas no experimentales, específicamente del coeficiente alfa de Cronbach, que se utiliza para analizar la correlación entre ítems. Se utiliza una encuesta dirigida a los trabajadores para evaluar la asociación entre los constructos de gestión de abastecimiento y su influencia en la calidad. En cuanto a las hipótesis, es fundamental seleccionar la correlación más adecuada para nuestro estudio, dada la posibilidad de utilizar Rho de Spearman como prueba no paramétrica.

2.8. Aspectos éticos

Este estudio es importante ya que brinda información ética de distintas fuentes en el estudio haciendo mención en las referencias bibliográficas. Dichas fuentes intervienen mediante información original los cuales han fueron corroborados para detectar la existencia de plagio utilizando Turnitin como servicio de prevención de plagio confiable, con un límite máximo de aceptación del 20%. En cuanto a la redacción de este estudio cumple con los estándares universitarios que la universidad brindó en base el estilo APA 7ª edición, así como los diversos autores de la bibliografía para brindar información necesaria y confiable aprobada por la organización.

3. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 6

Escala descriptiva de variables

Variables	Escala	Trabajadores	Porcentaje
Gestión de abastecimiento	Deficiente	12	13,6
	Regular	61	69,3
	Eficiente	15	17,0
Calidad de servicio	Deficiente	13	14,8
	Regular	56	63,6
	Eficiente	19	21,6

Según se evidencia en la tabla, el 13,6% consideran que tiene una deficiente gestión de abastecimiento, 69.3% presenta un nivel regular y el 17% evidencia tener una gestión de abastecimiento eficiente. Por otro lado, estos resultados nos muestran que el 14.8% considera que la calidad de servicio es deficiente, el 63.6% es regular y el 21.6% es eficiente, sin embargo, al no manejar un adecuado proceso de compras, recepción y almacenamiento la calidad se ve afectada obteniendo con ello una calidad de servicio regular puesto que es la mayor puntuación porcentual.

3.2. Resultados de las dimensiones

Tabla 7

Escala descriptiva de las dimensiones de gestión de abastecimiento

Variable	Escala	Trabajadores	Porcentaje
Proceso de planificación y aprovisionamiento	Deficiente	10	11,4
	Regular	63	71,6
	Eficiente	15	17,0
Proceso de organización y control	Deficiente	12	13,6
	Regular	58	65,9
	Eficiente	18	20,5
Proceso de distribución y entrega	Deficiente	13	14,8
	Regular	61	69,3
	Eficiente	14	15,9

En la gestión de abastecimiento se indica en la dimensión proceso de planificación y aprovisionamiento el 11,4% de los trabajadores posee un resultado deficiente, el 71.6% posee un resultado regular y el 17% un resultado eficiente. En el

proceso de organización y control el 13.6% de los trabajadores indican un resultado deficiente, el 65.9% de los trabajadores posee un resultado regular y el 20.5% un resultado eficiente. Por último, en la tercera dimensión que es el proceso de distribución y entrega el 14.8% de los trabajadores dieron como resultado que es deficiente, el 69.3% de los trabajadores indicaron que es regular y el 15.9% indica que es eficiente. Esto permite indicar que la gestión de abastecimiento carece del proceso de planificación, control y distribución puesto que en el resultado el mayor porcentaje está en la escala regular.

Tabla 8

Escala descriptiva de las dimensiones de calidad de servicio

Variable	Escala	Trabajadores	Porcentaje
Tangibilidad	Deficiente	16	18,2
	Regular	56	63,6
	Eficiente	16	18,2
Fiabilidad	Deficiente	14	15,9
	Regular	56	63,6
	Eficiente	18	20,5
Empatía	Deficiente	16	18,2
	Regular	56	63,6
	Eficiente	16	18,2
Capacidad de	Deficiente	15	17,0
Respuesta	Regular	53	60,2
	Eficiente	20	22,7
Seguridad	Deficiente	15	17,0
	Regular	53	60,2
	Eficiente	20	22,7

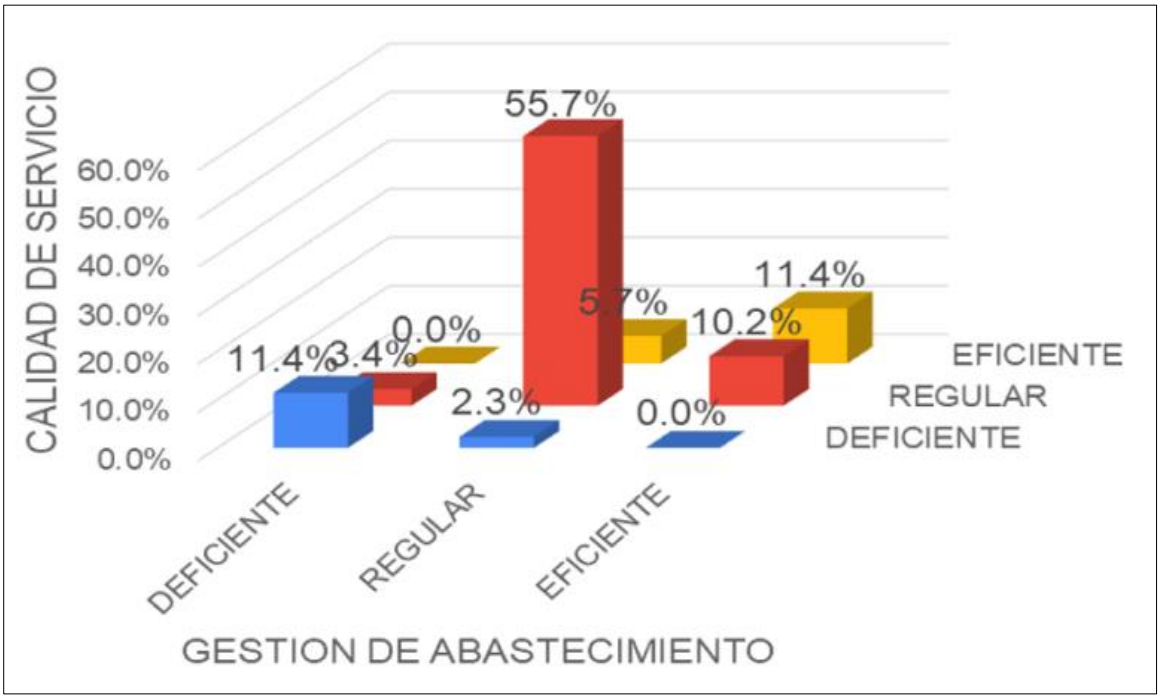
Los resultados obtenidos en la calidad de servicio indican que en la dimensión tangibilidad el 18,2% de los trabajadores posee un resultado deficiente, el 63.6% posee un resultado regular y el 18,2% un resultado eficiente. En la dimensión fiabilidad el 15,9% de los trabajadores indican un resultado deficiente, el 63,6% de los trabajadores posee un resultado regular y el 20.5% un resultado eficiente. En la dimensión empatía el 18,2% de los trabajadores indicaron que es deficiente, el 63.6% es regular y el 18.2% indican que es eficiente. En la capacidad de responder el 17% de trabajadores indicaron que es deficiente, el 60.2% es regular y el 22.7% de trabajadores indicaron que era eficiente. Por último, en la dimensión que es seguridad

el 17% de los trabajadores dieron como resultado que es deficiente, el 60.2% de los trabajadores indicaron que es regular y el 22.7% indica que es eficiente. Esto evidencia que la calidad de servicio está siendo empleado de manera regular obteniendo el mayor porcentaje, además los resultados podemos evidenciar que en la empresa se tiene oportunidad en cuanto a la prioridad en reabastecer teniendo como resultado que los trabajadores sienten que no se dé la prioridad necesaria a tener todo a la mano para cerrar las ventas, sin pensar que otros productos faltan.

3.3 Tabla cruzada

Figura 1

Relación descriptiva de variables



La Tabla cruzada indica que el 11.4% de los trabajadores tiene una valoración que gestión de abastecimiento se asocia de forma importante con la calidad de servicio se asocian en un rango deficiente, el 55.7% considera que se relaciona de una manera regular y el 11.4% de una manera eficiente. Esta tendencia positiva y directa se verifica con la prueba de hipótesis inferencial que corroborará lo alcanzado en esta imagen.

3.4. Prueba de normalidad

Ha. Las variables presentan una distribución normal.

Ho Las variables no presentan distribución normal.

Tabla 9

Normalidad de las variables

		Gestión de abastecimiento	Calidad de servicio
N		88	88
Parámetros normales[a,b]	Media	91,49	179,85
	Desv. Desviación	20,230	16,539
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,193	,171
	Positivo	,180	,112
	Negativo	-,193	-,171
Estadístico de prueba		,193	,171
Sig. asintótica(bilateral)		,000[c]	,000[c]

Los resultados obtenidos muestran que la significancia bilateral (Sig.) para ambas variables es de ,000, lo cual es menor al valor establecido de 0,05. Esto indica que se rechaza la Ho y se acepta la Ha; es decir, las variables no siguen una normalidad. En tal sentido, es justificable la aplicación de pruebas no paramétricas, como la correlación de Spearman.

3.5. Prueba de Hipótesis

Prueba de hipótesis general

H_o. No existe relación significativa entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

H_a. Existe relación significativa entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

Tabla 10

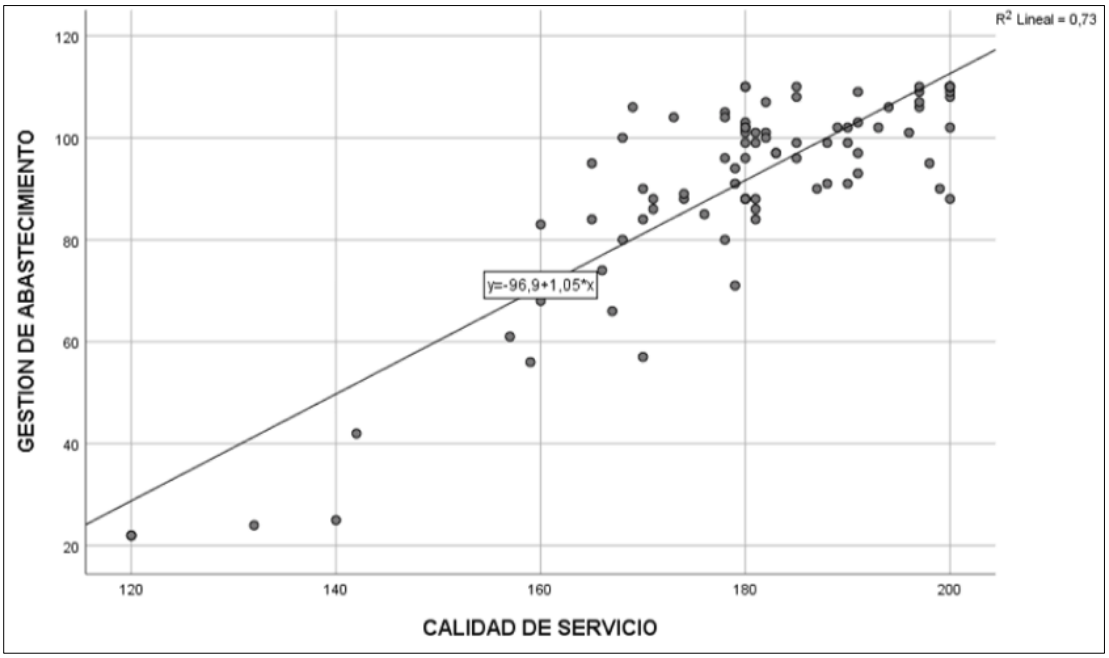
Asociación entre variables

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de abastecimiento	Coeficiente de correlación	,686**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	88

En la Tabla 10 se evidencia un Sig. (bilateral) de ,000 el cual es menor del 0,05 rechazando la Ho y aceptando la Ha. Asimismo, el coeficiente de ,686 justifica que las variables estan asociadas en un rango moderada y significativo en concordancia con lo indicado por el personal encuestado.

Figura 2

Gráfico de dispersión



Lo visualizado en la Figura 2, justifica la conclusión que permite asumir una tendencia positiva de los factores analizados; entendiéndose que la mejora en la gestión de abastecimiento hace que la calidad de servicio sea favorable en la percepción del cliente.

Prueba de hipótesis específica 1

H_o. No existe relación significativa entre el proceso de planificación y aprovisionamiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

H_1. Existe relación significativa entre el proceso de planificación y aprovisionamiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

Tabla 11

Asociación entre los procesos de planificación y aprovisionamiento y la calidad de servicio

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Proceso de planificación y aprovisionamiento	Coeficiente de correlación	,650**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	88

En la Tabla 11 se evidencia un Sig. (bilateral) de ,000 el cual es menor del 0,05 rechazando la Ho y aceptando la Ha. Asimismo, el coeficiente de valor ,650 manifiesta

que el proceso de planificación y aprovisionamiento aporta de forma moderada a la calidad del servicio.

Prueba de hipótesis específica 2

H_o. No existe relación significativa significativa entre el proceso de organización y control y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

H_2. Existe relación significativa significativa entre el proceso de organización y control y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

Tabla 12

Asociación entre los procesos de organización y control y la calidad de servicio

			calidad de servicio
Rho de Spearman	Proceso de organización y control	Coeficiente de correlación	,622**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	88

En la Tabla 12 se evidencia un Sig. (bilateral) de ,000 el cual es menor del 0,05 rechazando la Ho y aceptando la Ha. Asimismo, el coeficiente de valor ,622 manifiesta que el proceso de organización y control favorece la mejora de la calidad del servicio de forma moderada y significativa.

Prueba de hipótesis específica 3

H_o. No existe relación significativa entre el proceso de distribución y entrega y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

H_3. Existe relación significativa entre el proceso de distribución y entrega y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.

Tabla 13

Asociación entre los procesos de distribución y entrega y la calidad de servicio

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Proceso de distribución y entrega	Coeficiente de correlación	,677**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	88

En la Tabla 13 se evidencia un Sig. (bilateral) de ,000 el cual es menor del 0,05 rechazando la Ho y aceptando la Ha. Asimismo, el coeficiente de valor ,622 manifiesta

que la forma en que se desarrolla la distribución y entrega aporta moderada en la percepción de calidad del servicio en un alcance moderada.

4. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo principal asociar la relación entre las variables desde la connotación del personal de una empresa del sector retail ubicada en Surquillo durante el 2024. Este logro necesito la aplicación de dos cuestionarios virtuales a través de formularios en línea, lo que permitió recopilar información directamente de los colaboradores respecto a sus experiencias personales con los procesos de abastecimiento y atención al cliente.

Los resultados del análisis estadístico revelaron un p valor de ,000 y un coeficiente de 0,686, indicando una relación directa y moderada entre las variables de acuerdo con la percepción de los colaboradores en un retail ubicada en el distrito de Surquillo - 2024. Lo alcanzado por Guevara y Díaz (2022) ratifica lo alcanzado cuando reportaron un coeficiente de ,860, evidenciando una relación significativa entre ambas variables. Asimismo, Malpartida et al. (2023) señalaron que, mediante un cuestionario aplicado en tiendas departamentales, obtuvieron un coeficiente de ,752 y un nivel de significancia de ,000, confirmando también una relación positiva entre la gestión de suministros y la experiencia del cliente. De manera similar, Asencio et al. (2023) encontraron un coeficiente de 0,990 y una significancia de ,000, reforzando la asociación importante entre las variables. En la misma línea, Díaz (2021) reportó un coeficiente de ,568 y un nivel de significancia del 1%, mientras que Ning y Yao (2023), en un estudio aplicado a 200 empresas en Pekín, hallaron un coeficiente de 0,889 y una significancia de ,000. Mercedes y Reyes (2021), por su parte, evidenciaron una correlación positiva con un coeficiente de 0,643, resaltando que una gestión de abastecimiento eficiente incide positivamente en la calidad del servicio. Además, Santisteban y Ventura (2020) sostuvieron que la gestión de abastecimiento influye significativamente en la calidad del servicio, con un coeficiente de ,793 y una significancia de ,000. Del mismo modo, Baleta y Olmedo (2020) también observaron una alta correlación entre las variables, sugiriendo que una adecuada gestión del abastecimiento conduce a un mejor servicio. Por su parte, Baldi et al. (2024) reportaron un nivel de significancia de ,000, y mostraron que una correcta gestión de abastecimiento influye en la fidelización del 25% de los clientes. Finalmente, Cadenas et al. (2021) destacaron, en un estudio con 75 gerentes de tiendas, un aumento del 20% en la percepción de calidad asociado a una buena gestión del abastecimiento.

Respecto a la primera hipótesis específica, orientada a asociar la interrelación entre el proceso de planificación y aprovisionamiento y la percepción de calidad en un

retail en Surquillo, los resultados mostraron una probabilidad de ,000 y un coeficiente de Rho de 0,650, indicando una relación directa y moderada entre la dimensión y la variable. Sin embargo, estos resultados difieren de los obtenidos por Suárez et al. (2023), quienes no encontraron relación significativa, reportando un coeficiente de ,809 pero con una significancia superior al 5%, aceptando la hipótesis nula. Por el contrario, Rojas y Llamoga (2021) identificaron una correlación positiva moderada con un coeficiente de 0,639 y una significancia de ,000. Asimismo, Paredes (2021) indicó una correlación significativa mediante el coeficiente R de Pearson de ,783 y una significancia de ,000. En conjunto, estos hallazgos respaldan la afirmación de que una planificación eficiente es prioritario para tener la predisposición oportuna de productos y, por ende, para mejorar la calidad del servicio. Los resultados entre la planificación y aprovisionamiento con la percepción de calidad permiten indicar que estos procesos esta dimensión es prioridad que se ser mejorado para asegurar que los recursos propietarios estén considerados y permitan satisfacer las necesidades del cliente, evitando retrasos y problemas que puedan afectar negativamente la experiencia del usuario. La eficiencia en la gestión del aprovisionamiento exige el cumplimiento de la entrega del producto, contribuye a la satisfacción del usuario, la fidelización, la reputación de la marca y, por ende, la rentabilidad del negocio.

En relación con la segunda hipótesis específica, referida a analizar el nivel de asociación que tiene la organización y control en la percepción de calidad de un retail ubicada en el distrito de Surquillo - 2024, los resultados mostraron un p valor de ,000 y un coeficiente de 0,622, demostrando una asociación directa y moderada entre la dimensión y la variable. Estos resultados son consistentes con los obtenidos por Maldonado et al. (2020), quienes reportaron una correlación moderada de ,575 y una significancia de ,002. De igual manera, Rojas y Llamoga (2021) señalaron una correlación positiva moderada con un coeficiente de ,639 y una significancia de ,000. Por lo tanto, se concluye que un adecuado proceso de organización y control en las operaciones logísticas permite optimizar los recursos y garantizar la disponibilidad del producto, aspectos que favorecen directamente las consideraciones de calidad que tiene un usuario. Los resultados contrastados permiten indicar que el proceso de organización, control y la calidad del servicio es fundamental para el éxito de cualquier empresa. Un buen sistema de organización y control permite establecer procesos eficientes y estandarizados, lo que a su vez asegura que el servicio prestado cumpla las exigencias que aborda el cliente en la actualidad.

Por último, la tercera hipótesis específica referida orientada a analizar entre el proceso de distribución y entrega y la percepción de calidad de un retail ubicada en el distrito de Surquillo - 2024, los resultados mostraron un p valor de ,000 y un coeficiente de Rho de 0,677, demostrando una interrelación directa y moderada entre la dimensión y la variable. Estos hallazgos coinciden con los de Amaya y Cerrón (2020), quienes observaron una correlación de ,635 y un nivel de significancia de ,000. Además, el 62,4% de los encuestados en su estudio estuvieron de acuerdo en que una adecuada distribución y entrega mejora el servicio, mientras que el 32,8% se mostró muy de acuerdo. De este modo, se ratifica la importancia del proceso de distribución y entrega como factor determinante en las expectativas que tiene el cliente. Los datos finales alcanzados permiten indicar que una distribución y entrega eficientes y satisfactoria son cruciales para satisfacer al usuario, lograr la lealtad y contribuir a la reputación de la marca. Una deficiente gestión en estos procesos puede llevar a la insatisfacción, devoluciones, pérdida de clientes y daños en la marca de la empresa.

En síntesis, los resultados alcanzados permiten concluir que una gestión de abastecimiento eficaz influye positivamente en la percepción de calidad de los consumidores. Por ello, se recomienda que investigaciones futuras profundicen en estrategias personalizadas de gestión de abastecimiento para el sector retail, con la intención de tener mejores experiencias para el cliente y generar ventajas competitivas sostenibles.

5. CONCLUSIONES

Se concluye una asociación positiva moderada entre la gestión de abastecimiento y la calidad de servicio de acuerdo con el personal de un retail en Surquillo - 2024 (r=0,686; sig.= ,000). Los resultados arrojan que en la medida que incremente la gestión de abastecimiento en relación con el cumplimiento por parte de los proveedores en los despachos es crucial para un abastecimiento oportuno; sin embargo, esto indica que desarrollar los procesos adecuado para la selección de proveedores, además de que las órdenes de compra sean oportunas para la reposición del producto, entonces mejora la percepción de calidad del usuario.

Se concluye una asociación positiva media entre el proceso de planificación y aprovisionamiento y la calidad de servicio de acuerdo con el personal de un retail en Surquillo - 2024 (r=,650; sig.= ,000). Los resultados arrojan que en la medida que mejore el proceso de planificación y aprovisionamiento incremente positivamente en la calidad de servicio, teniendo en cuenta que el trabajo en conjunto tanto la empresa y el proveedor es muy significativo para el cliente.

Se concluye una asociación positiva media entre la organización y control y la calidad de servicio de acuerdo con el personal de un retail en Surquillo - 2024 (r=0,622; sig.= ,000). Los alcances indican que en la medida que mejore el proceso de organización y control de los procesos para establecer procesos efectivos y estandarizados, entonces, mejora de forma importante la percepción de calidad de servicio del usuario porque cumple con las expectativas que han sido generados por el usuario.

Se concluye una asociación positiva fuerte entre el proceso de distribución y entrega y la calidad de servicio de acuerdo con el personal de un retail en Surquillo - 2024 (r=0,677; sig.= ,000). Los resultados arrojan que en la medida que mejore el proceso de distribución y entrega mejora la percepción de calidad, teniendo en consideración siempre la verificación del pedido llegando al cliente los productos indicados y en las cantidades solicitadas ya que eso es un punto importante en la percepción de calidad.

6. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda mejorar la organización de suministros, utilizando herramientas innovadoras, tecnológicas que permitan controlar la demanda, esto ayudara a ante ponerse a las necesidades del mercado, generando stock visible y a disposición de sus clientes. Sin embargo, también se recomienda que se capacite al personal del área, sobre todo en áreas blandas como empatía, fiabilidad para el mejor trato al cliente, introduciendo indicadores (KPI's) como el tiempo promedio de reposición, estas deben verse de tiempo en tiempo para ver mejoras y ajustes de las estrategias y obtener buenos resultados.

Segundo. Se recomienda al área logística trabajar de la mano con existencias para dar prioridad a los productos que más se venden en cada categoría permitiendo tener el stock pertinente, identificando los tops de venta por cada área, y con ello hacer órdenes de compra directas del proveedor en los productos más requeridos por los clientes, sin tener mayor inventario.

Tercero. Se recomienda a los jefes de almacén supervisión de la eficacia de los proveedores, con marcadores que pueda medir los tiempos de entrega en cuanto a órdenes y a despachos, es decir a cuantos días emitida la orden de compra te despacha y cuánto tiempo se demora la descarga, mediante ello considerar si es factible su despacho de día o de noche.

Cuarto. Se recomienda manejar los procesos de mejora constante que permita que los pasos establecidos se den de manera correcta y en un tiempo optimo incorporando nuevos hábitos de trabajo y mejorar la calidad.

REFERENCIAS

Aguilar, C., & Campos, J. (2024). *Diagnóstico logístico del sector empresarial peruano*. Instituto Peruano de Logística Empresarial.

Alvares, C. (2024, mayo). *Gestión estratégica en logística y la cadena de Suministro.* Gestión logística. https://blog.llego.cl/gestion-estrategica-en-logistica-y-la-cadena-de-suministro

Amaya, R., & Cerrón, K. (2020). *Influencia de la gestión de pedidos y distribución en la calidad del servicio de la empresa inversiones Chupaca SAC - Huancayo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6804/T010_72658623_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arenas, B., & Delgado, F. (2023). *La gestión de compras en el proceso de conversión de una empresa panificadora a retail, en el contexto de pandemia. Lima, 2020-2021* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio de la Universidad de Lima https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/19755/T018_73481676_T.pdf?sequence=1

Arrascue, C. (2024). *Propuestas de mejora para aumentar el cumplimiento de pedidos usando el modelo SCOR en una corporación* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/273466/CArrascue.pdf?sequence=1

Asencio, V., Ortiz, G., Aguilar, R., Luquiños, M., Mamani, M., & Espiritu, A. (2023). Quality of service and customer satisfaction in Peruvian food markets. *Salud, Ciencia y Tecnología: Serie de Conferencias*, *2*(1), 528-541. https://doi.org/10.56294/sctconf2023528

Baldi, B., Confente, I., Russo, I., & Gaudenzi, B. (2024). *Consumer-centric supply chain management: A literature review*, framework, and research agenda. *Journal of Business Logistics*, *45*(4), 115-131. https://doi.org/10.1111/jbl.12399

Baleta, E., & Olmedo, A. (2020). Cadena de suministros: Una alternativa de planificación de productos en el sector industrial de Colombia. *Cienciamatria*, *6*(11), 150–164. https://doi.org/10.35381/cm.v6i11.332

Banco Interamericano de Desarrollo (2021, mayo). *Desafíos logísticos en América Latina: Brechas y soluciones estratégicas*. BID. http://dx.doi.org/10.18235/0003278

Banco Mundial (2023). *Connecting to compete 2023: Trade logistics in the global economy*. Bando Mundial. World Bank. https://lpi.worldbank.org/

Borjas, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, *15*(1), 79–97. https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90

Cadenas, C., Baquero, G., & Zamudio, A. (2021). Gestión en la cadena de suministro, un enfoque desde la perspectiva de la calidad. *Theorema*, *1*(1), 58–68. https://www.researchgate.net/publication/354322286_Gestion_en_la_Cadena_de_Suministro_un_enfoque_desde_la_Perspectiva_de_la_Calidad

Cardozo, R. (2021). *Gestión del abastecimiento y eficiencia organizacional*. Pirámide.

Chopra, S. (2023). *Supply chain management: strategy, planning, and operation* (8ª ed.). Pearson.

Christopher, M. (2022). *Logistics & Supply Chain Management* (6ª ed.). Pearson.

Corbetta, P. (2023). *Metodología y técnicas de investigación social*. Morata.

Córdova, D., & Maldonado, J. (2020). *La gestión de almacenes y el control de inventarios en la empresa inversiones GKS cercado de Lima, Lima-Perú 2020.* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. https://hdl.handle.net/11537/26447

De Zummar, C. (2022, enero). *Los 6 beneficios de una gestión estratégica de abastecimiento*. LinkedIn. https://www.linkedin.com/pulse/los-6-beneficios-de-una-gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-carol-handal-de-zummar/

Díaz, T. (2021). *Cadena de suministro y calidad de servicio en la empresa Elite Gaming Peru S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad cesar vallejo]. Repositorio de la universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79171/Diaz_BTE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Edvardsson, B., Gustafsson, A., Kristensson, P., & Witell, L. (2021). Service quality and value co-creation: Advances in service research. *Journal of Service Theory and Practice, 31*(4), 521–540. https://www.kau.se/en/researchers/bo-edvardsson?utm_source=chatgpt.com

Eternety Group (2023, junio). *Guía de planificación eficiente del abastecimiento*. Eternety Group. https://www.eternetygroup.com/guias/logistica

Eurystic (2024, junio). Planificación de la demanda: ¿Qué es? Ejemplos e Importancia**.** *Planificación de la demanda.* Eurystic. https://eurysticsolutions.com/es/2024/09/16/planificacion-de-la-demanda-que-es-ejemplos-e-importancia/

Fuentes, L. (2023). *Organización y control de inventarios: Claves para la eficiencia logística*. Académica Andina.

Gregorio, N. (2023). *Metodología de la investigación para anteproyectos.* Morata.

Guevara, J., & Diaz, N. (2022). *Gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, Año 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/unu/6185/b4_2023_unu_contabilidad_2022_t_jose_guevara_et_al_v1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hammond, J. (2023). *Customer service quality and business competitiveness*. Harvard Business.

Handal De Zummar, C. (2022). *Gestión de inventarios y percepción del cliente en tiendas retail de Lima Metropolitana*. Fondo Editorial de la UPC.

Hernández, A., Arguelles., V., & Palacios, R. (2021). *Métodos empíricos de la investigación*. https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/huejutla/article/view/6701

Ivanov, D. (2023). *Global supply chain management: Strategies and emerging trends*. Springer.

Knut, A., & Foster, P. (2024). Cadenas de suministro. *Vulnerables 1*(2), 1–10. https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/supply-chain-risk-surveyhttps://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/supply-chain-risk-survey

Maldonado, L., Herrera, P., & Torres, G. (2020). *Modelos de gestión logística*. Ciencias empresariales.

Malpartida, O., Román, V., & Salas, H. (2023). Impacto del comercio electrónico en la gestión de ventas en el Emporio Comercial de Gamarra (Lima-Perú), 2021. *Academo Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, *10*(2), 245–255. https://doi.org/10.30545/academo.2023.jul-dic.9

Mateus, J. (2021). *Logística integral y gestión del abastecimiento en cadenas de suministro competitivas*. Iberoamericana.

Mercedes, M., & Reyes, R. (2021). *La gestión logística y la satisfacción del cliente de inversiones Plaza Ventura SAC, Trujillo - 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93619/Mercedes_AMFR-Reyes_LRA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Neha, A., González, M., & Tejada, C. (2023). *Logística y competitividad regional en América Latina*. Siglo XXI Editores.

Ning, L., & Yao, D. (2023). The impact of digital transformation on supply chain capabilities and supply chain competitive performance. *Sustainability*, *15*(13), 101-107. https://doi.org/10.3390/su151310107

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Paredes, J. (2021). *Gestión de inventarios y productividad en el área de almacén de la empresa Ripley, Villa El Salvador – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1384/Paredes%20Mestanza%2c%20Jeancarlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Prajogo, D., Mena, C., Cooper, B., & Teh, P.-L. (2022). The roles of national culture in affecting quality management practices and quality performance - multilevel and multi-country analysis. *International Journal of Operations & Production Management*, *42*(7), 877–897. https://doi.org/10.1108/IJOPM-01-2022-0015

Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, *1*(1), 3–18. https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809

Ramírez, C. (2021). Evolución de la gestión de la cadena de suministro y la logística, desde una visión tecnológica y sostenible. *Reto*, *8*(1), 22–31. https://doi.org/10.23850/reto.v8i1.2863

Rodríguez, L., & Cantú, J. (2022). *Gestión logística en América Latina: desafíos y estrategias competitivas*. Fondo Editorial de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Rodríguez, M. (2024). *Gestión del abastecimiento*. Investigación & Negocios.

Rojas, S., & Llamoga, J. (2021). *La gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69821/Rojas_CS-Llamoga_RJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salam, M. (2021). Analyzing manufacturing strategies and Industry 4.0 supplier performance relationships from a resource-based perspective. *Benchmarking: An International Journal*, *28*(5), 1697–1716. https://doi.org/10.1108/BIJ-12-2018-0428

Santisteban, M., & Ventura, P. (2020). *Gestión logística y calidad de servicio de la unidad logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67104/Santisteban_AMI-Ventura_CPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Cienciauat*, *2*(1), 85–101. https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369

Silva, R., & Leite, M. (2024). *Supply chain management in latin american Retail: practices and challenges*. Logistics Press.

Suárez, T., Riofrío, M., & Benítez, F. (2023). Gestión de la cadena de suministro para potenciar la internacionalización de las Pymes de la provincia El Oro. *Economía y Negocios*, *14*(1), 149–160. https://doi.org/10.29019/eyn.v14i1.1002

Symmetrics Lab (2024, mayo). *Gestión de stock: Pieza clave para optimizar las operaciones de almacén*. LinkedIn. https://www.linkedin.com/company/somossymlab/about/

Torres, A., & Escalante, J. (2023). Calidad del servicio y comportamiento del consumidor en el retail peruano. *Revista de Estudios Empresariales, 12*(2), 45–58.

Vega, F., Leyva, M., & Batista, N. (2023). Desarrollo y validación de un cuestionario para evaluar el conocimiento en metodología de la investigación. *Revista Conrado,* *9*(2), 51-60. https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3232/3092

Villalva, F., Cisneros, G., & Andrade, M. (2025). Modelos de gestión de inventarios y su incidencia en la cadena de suministros de la industria agropecuaria de la Provincia de Los Ríos. *Código Científico: Revista de Investigación*, *6*(1), 1289–1307. https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE1/748

World Business Organization (2020, octubre). *Definición de gestión de la cadena de suministro*. Studocu. https://iccwbo.org/

Zeithaml, V. (2021). Service excellence and customer value: Contemporary perspectives in service management. International *Journal of Service Management,* *32*(2), 150–167. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality?utm_source=chatgpt.com

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión de abastecimiento y calidad de servicio en una empresa del rubro Retail, Surquillo – 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
Problema principal ¿Cuál es la relación entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024? **Problemas específicos** ¿Cuál es la relación entre el proceso de planificación y aprovisionamiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo - 2024? ¿Cuál es la relación entre el proceso de	**Objetivo general** Analizar la relación entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024. **Objetivos específicos** Analizar la relación entre el proceso de planificación y aprovisionamiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024. Analizar la relación entre el proceso de	**Hipótesis general** Existe relación significativa entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024. **Hipótesis especificas** Existe relación significativa entre el proceso de planificación y aprovisionamiento y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024. Existe relación significativa entre el proceso de	**Variable: Gestión de abastecimiento**		
			Dimensiones	**Indicadores**	**Escala de medición**
			Proceso de planificación y aprovisionamiento	- Selección de proveedores. - Compras. - Seguimiento y recepción	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Proceso de organización y control	- Gestión de inventarios. - Recepción y descargue - Almacenamiento - Control de calidad.	
			Proceso de distribución y entrega	- Contacto con el cliente. - Operatividad del transporte. - Procesamiento de pedidos. - Gestión de entrega al cliente.	
			Variable 2: Calidad de servicio		

organización y control de inventarios la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo - 2024? ¿Cuál es la relación entre el proceso de distribución y entrega y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo - 2024?	organización y control de inventarios la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024. Analizar la relación entre el proceso de distribución y entrega y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.	organización y control y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024. Existe relación significativa entre el proceso de distribución y entrega y la calidad del servicio en los colaboradores de una empresa retail, Surquillo – 2024.	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Escala de medición**
			Tangibilidad	- Equipos e instalaciones - Personal competente	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Fiabilidad	- Compromiso - Eficiencia	
			Empatía	- Interés en la atención - Atención personalizada	
			Capacidad de respuesta	- Información oportuna - Disposición de atención	
			Seguridad	- Credibilidad - Integridad	

Nivel - diseño de investigación	**Población y muestra**	**Técnicas e instrumentos**	**Estadísticos utilizar**
Tipo: Aplicada **Diseño:** No experimental. **Nivel:** Correlacional. **Enfoque:** Cuantitativo**.**	**Población:** 108 colaboradores de la tienda Retail. **Muestra:** 88 colaboradores de la empresa en mención.	**Variable 1:** Gestión de abastecimiento **Instrumentos:** Cuestionario de gestión de abastecimiento. **Variable 2:** Calidad de servicio **Instrumentos:** Cuestionario de calidad de servicio.	**Estadísticos descriptivos:** Tablas y gráficos estadísticas. **Medidas de dispersión:** Desviación estándar **Estadísticos inferenciales:** Rho de Spearman

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO

Instrucciones: El presente formulario contiene frases cortas, las cuales permiten que se comprenda cómo percibes la gestión de abastecimiento. Para ello se debe responder a las interrogantes de la manera más sincera posible, de acuerdo con como pienses o actúes. Tu colaboración en el cuestionario será de mucha ayuda debido a que contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre

		Puntajes				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Los proveedores cumplen con las entregas de los productos a la tienda a tiempo.	1	2	3	4	5
2	Se emplean los procesos adecuados para la selección de proveedores.	1	2	3	4	5
3	Se verifica que el área logística realiza las compras oportunas para la reposición de cada producto.	1	2	3	4	5
4	Se verifica que el área logística investiga sobre la posición de los proveedores antes de emitir una orden de compra.	1	2	3	4	5
5	En la tienda se verifica que el pedido sea el indicado y sean las cantidades solicitadas.	1	2	3	4	5
6	En la tienda de forma oportuna se verifica que los productos se encuentren en correcto estado y que la fecha de vencimiento no esté cerca.	1	2	3	4	5
7	En la tienda se hace el seguimiento adecuado del stock de los productos.	1	2	3	4	5
8	La tienda cuenta con fases óptimas que ayuden a llevar un buen manejo del inventario.	1	2	3	4	5
9	En la tienda se aplica un procedimiento de recepción de los productos antes de ser ingresados al almacén.	1	2	3	4	5
10	En la tienda se coteja el total de los productos conforme a las guías.	1	2	3	4	5
11	En la tienda se lleva un control de los ingresos de productos y materiales en los almacenes.	1	2	3	4	5
12	En la tienda se cumple el método de rotación de inventario FIFO para el control de los productos con fecha de vencimiento.	1	2	3	4	5

13	En la tienda se controla la calidad del producto según los procedimientos establecidos por la empresa antes de ponerlos en punto de venta.	1	2	3	4	5
14	En la tienda se informa sobre las comparaciones entre los proveedores para verificar la mejor calidad de los productos.	1	2	3	4	5
15	En la tienda se cuenta con distintas estrategias para facilitar el contacto con los clientes	1	2	3	4	5
16	En la tienda se implementan mejoras continuas a los canales de atención.	1	2	3	4	5
17	En la tienda se realiza el seguimiento de los vehículos para garantizar la entrega en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5
18	En la tienda se revisa que los vehículos de transporte cuenten con la capacidad necesaria para todos los productos que se ofrecen.	1	2	3	4	5
19	La empresa cuenta con un sistema virtual adecuado que facilita el registro de los pedidos en perfecto orden.	1	2	3	4	5
20	La empresa cuenta con un sistema de embalaje óptimo de acuerdo a cada pedido.	1	2	3	4	5
21	Le empresa informa a los clientes adecuadamente los términos y condiciones de entrega de cada producto	1	2	3	4	5
22	En la tienda realizan las entregas en la fecha y hora indicada.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: El presente formulario contiene frases cortas, las cuales permiten que se comprenda cómo percibes la calidad de servicio. Para ello se debe responder a las interrogantes de la manera más sincera posible, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración en el cuestionario será de mucha ayuda debido a que contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. En total desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. En total acuerdo

		Puntajes				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Las instalaciones siempre se mantienen limpias y en correcto orden.	1	2	3	4	5
2	Las áreas se encuentran clasificadas para facilitar la búsqueda de los productos.	1	2	3	4	5
3	Los asesores de ventas utilizan vestimentas que los identifiquen y diferencien.	1	2	3	4	5
4	Los asesores de venta están capacitados y tienen conocimiento sobre los productos que se ofrecen.	1	2	3	4	5
5	Los compañeros de trabajo brindan un servicio adecuado para resolver las dudas de los clientes.	1	2	3	4	5
6	Considera que la tienda Maestro Surquillo cuenta con compromiso para el despacho oportuno a los clientes.	1	2	3	4	5
7	La tienda cumple de manera eficiente los KPI establecidas diariamente.	1	2	3	4	5
8	Los colaboradores evidencian un desempeño eficiente en sus labores encomendadas.	1	2	3	4	5
9	En la tienda el personal encargado se muestra comprometido por entender las necesidades de los clientes.	1	2	3	4	5
10	En la tienda los asesores de ventas facilitan el apoyo necesario en la reposición de los productos para los clientes.	1	2	3	4	5
11	En la tienda los asesores brindan una atención personalizada a los clientes.	1	2	3	4	5
12	En la tienda los asesores brindan de manera detallada las características de los productos hacia los clientes.	1	2	3	4	5

13	La tienda brinda un servicio al cliente dentro del tiempo estimado por medio de sus canales digitales.	1	2	3	4	5
14	En la tienda la comunicación dentro de su ambiente respecto a los clientes es apropiada, precisa y clara.	1	2	3	4	5
15	En la tienda sus compañeros se muestran interesados por ayudar en tener el área abastecida.	1	2	3	4	5
16	En la tienda sus compañeros están dispuestos a adaptarse a solicitudes y necesidades dentro de los módulos.	1	2	3	4	5
17	En la tienda actualmente el comportamiento de sus compañeros crea un ambiente de total confianza hacia los clientes.	1	2	3	4	5
18	En la tienda considera que su supervisor de área se muestra seguro de la información que les brinda sus compañeros para una atención oportuna al cliente. .	1	2	3	4	5
19	En la tienda la información que se brinda a los clientes sobre los productos considera que es la adecuada.	1	2	3	4	5
20	La información que brinda la tienda en su página web sobre la descripción de los productos es verdadera.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Fichas de validación de cuestionarios

Validación del instrumento: Gestión de abastecimiento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:
Gasparrini Canas Victor Gerardo **DNI:** CE003787403

Especialidad del validador: Temático [ ] Metodológico [ ] Estadístico [X]

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Calidad del Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:
Gasparrini Canas Victor Gerardo **DNI:** CE.003787403

Especialidad del validador: Temático [ ] Metodológico [ ] Estadístico [X]

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: BACCALIO PRO JUAN ALBERTO DNI: 07623179

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [ ] Estadístico [ ]

[1]Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: BACCALIO PRO JUAN ALBERTO DNI: 07623179

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [ ] Estadístico [ ]

[1]Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Gestión del Abastecimiento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:
Gabel Ayan Pablo Enrique **DNI:** 10770491

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [ ] Estadístico [ ]

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Calidad de Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:
Gabel Ayan Pablo Enrique **DNI:** 10770491

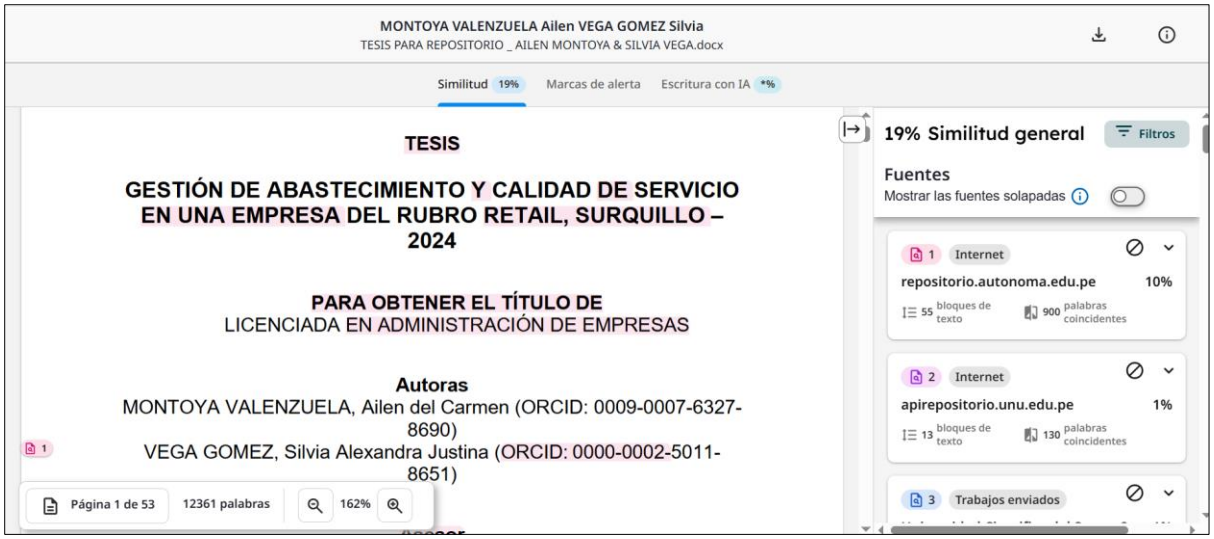
Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [ ] Estadístico [ ]

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Índice de coincidencias



Anexo 5. Base de datos

N°	GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO																					
	GA1	GA2	GA3	GA4	GA5	GA6	GA7	GA8	GA9	GA10	GA11	GA12	GA13	GA14	GA15	GA16	GA17	GA18	GA19	GA20	GA21	GA22
1	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	3
2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	3
8	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	3	1	1	3	1	3	1	3	1	4	4	3	3	1	3	4	4	4	3	1	3	3
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
11	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
15	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
16	3	3	1	1	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3
17	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
19	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
20	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	1	4	5	4	5	4
27	3	4	4	1	3	3	3	3	4	1	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5
28	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
36	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
37	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
38	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	5	5	3	5	1	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5

N°	CALIDAD DE SERVICIO																			
	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	CS17	CS18	CS19	CS20
1	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3
8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1
9	4	3	1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	3
10	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
11	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
15	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
16	3	5	1	3	3	1	1	3	3	5	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3
17	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
18	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
19	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
20	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4
27	4	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	1	3	3
28	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
36	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
37	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
38	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5

41	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
42	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3
43	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
44	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
45	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
46	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
47	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5
48	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	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
51	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	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
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	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
56	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
57	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
58	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
61	3	1	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3
62	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
65	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
66	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4
67	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	1	4	4	4	3	1	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
68	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
69	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
70	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
71	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3
72	1	4	3	4	3	1	1	3	4	4	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	4	3	4	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1
73	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
74	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
78	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
81	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
82	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
83	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
84	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
85	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
86	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	1	1	3	1	3	1	1	3	1	4	4	4	5	5	1	3	1	3	4	4	4	4	4	5	5
87	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4
88	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	4	3	4	1	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4