TESIS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ECONÓMICA Y DE NEGOCIOS

“Gestión de la cadena de suministro de servicios y su influencia en la satisfacción del contribuyente de un distrito de Lima - Perú”

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERA ECONOMISTA

Presentado por:

Karen Mac Laine Córdova Hidalgo (0000-0002-2259-9187)

Asesor:

Ana Cecilia Napan Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima – Perú

2023

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 31 de julio de 2023

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**Mg. Jaime Manuel Cohaila Flores**
Miembro 1	**Mg. Jenny Gutiérrez Flores.**
Miembro 2	**Mg. Alexander Grande Espino**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

"Gestión de la cadena de suministro de servicios y su influencia en la satisfacción del contribuyente de un distrito de Lima - Perú"

Presentado por la bachiller.
Karen Mac Laine Córdova Hidalgo

Para optar al título profesional de
Ingeniero Economista

Asesorado(a) por:
Ana Cecilia Napán

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de la estudiante de la **Carrera de Ingeniería Económica y de Negocios** en la sustentación, concluyen de manera unánime () por mayoría simple (x) calificar a:

Tesista:	**Karen Mac Laine Córdova Hidalgo**		
Nota (en letras):	**Trece**		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

Jaime Manuel Cohaila Flores
Presidente(a) del Jurado

Ana Cecilia Napán
Asesora

Mg. Jenny Gutiérrez Flores
Miembro 1

Mg. **Alexander Grande Espino**
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 14 de agosto del 2023

Señor,
Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Karen Mac Laine Cordova Hidalgo, egresado de la carrera de Ingeniería Económica y de Negocios de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Ana Cecilia Napan Yactayo, declaramos que este informe final de tesis titulado: "Gestión de la cadena de suministro de servicios y su influencia en la satisfacción del contribuyente de un distrito de Lima – Perú", sustentado para obtener el título de Ingeniera Economista es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 44673934



Firma del asesor de tesis
DNI: 10066547

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Gestión de la cadena de suministro de servicios y su influencia en la satisfacción del contribuyente de un distrito de Lima - Perú

Autores. Karen Mac Laine Cordova Hidalgo.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2243646996).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Helbert Rubén Borja García.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras. Se acepta por estar dentro del punto de corte aceptado (9%), no obstante, quedan algunos textos que guardan cierta similaridad con fuentes externas pero que no dan evidencia que se trate de plagio.



v.4.0. Gestión de la cadena de suministro

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	7%	3%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	3%
2	www.researchgate.net Fuente de Internet	2%
3	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
5	baixardoc.com Fuente de Internet	<1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%

"Service supply chain management and its influence on customer satisfaction taxpayer of a district of Lima – Peru"

"Gestión de la cadena de suministro de servicios y su influencia en la satisfacción del contribuyente de un distrito de Lima - Perú"

Karen Mac Laine Córdova Hidalgo
4200510022@cientifica.edu.pe
Universidad Científica del Sur, Lima Perú.

Ana Cecilia, Napán Yactayo
anapan@cientifica.edu.pe
Universidad Científica del Sur, Lima Perú.

RESUMEN

La atención al cliente se ha convertido en un punto neurálgico para diversas instituciones públicas, especialmente los municipios, quienes tienen que atender diariamente a cientos de ciudadanos y derivar de forma adecuada según la distribución de su flujograma interno, para resolver las necesidades de los clientes. Se observó que la gestión de la cadena de suministros de servicio no tiene el impacto esperado y las quejas y reclamos son evidentes día a día, por esta razón se buscó conocer la percepción del cliente de la municipalidad del distrito de San Miguel. A través de un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, se recopiló información de una muestra conformada por 324 contribuyentes del municipio, por el análisis de regresión logística se aplicó la prueba de ajuste de modelos y la Prueba del Seudo R^2 de **NagelKerke** para analizar las variables y contrastar la hipótesis, concluyendo que se percibe una atención básica del municipio con respecto a los servicios que le brinda al contribuyente.

Palabras clave: **Gestión de la cadena de suministros de servicios, satisfacción del cliente, atención al cliente.**

ABSTRACT

Customer service has become a neuralgic point for various public institutions, especially municipalities, who have to serve hundreds of citizens on a daily basis and refer them

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

appropriately according to the distribution of their internal flowchart, to meet the needs of customers. It was observed that the management of the service supply chain does not have the expected impact and the complaints and claims are evident day by day, for this reason it was sought to know the perception of the client of the municipality of the district of San Miguel. Whit a non-experimental design, with a quantitative approach, information was collected from a sample made up of 324 taxpayers from the municipality. Through the logistic regression analysis, the model adjustment test and the NagelKerke Pseudo R2 Test were applied to analyze the variables and contrast the hypothesis, concluding that basic attention is perceived by the municipality with respect to the services it provides to the public. taxpayer.

Keywords: Service supply chain management, customer satisfaction, customer service.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, tanto públicas como privadas, buscan generar valor mediante una gestión eficiente de la cadena de suministro, implementando procesos cada vez más efectivos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, quienes se convierten en el cliente final. Es crucial considerar los aspectos personales y las características del servicio brindado (Zeithaml, 2010), ya que estos están determinados por la calidad de la atención, la orientación, la resolución de problemas con empatía y, sobre todo, la solución de las solicitudes cuidando. el bienestar del ciudadano (Cisneros, 2015).

La crisis sanitaria ha generado descontento generalizado en la población, impactando negativamente en la gobernanza de los países y generando una gran desconfianza en las instituciones públicas peruanas (CEPAL, 2021). Los gobiernos locales se han visto seriamente afectados en la entrega de bienes, servicios y obras a los ciudadanos debido a la disminución de los recursos directamente recaudados. En la actualidad, la recaudación tributaria en Perú equivale al 16.6% del Producto Interno Bruto (PIB) (MEF, 2023), lo que subraya la urgencia de promover el crecimiento económico, aumentar la productividad y reducir los obstáculos para los emprendedores. Esto implica asegurar una industria competitiva, disminuir costos asociados a contratos formales, simplificar los regímenes tributarios y reducir los gastos vinculados a la formalidad (ODCE, 2022). En este contexto, la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 lidera los procesos de desarrollo económico y realiza una gestión adecuada influenciada por la programación de bienes, servicios y obras. Aunque la gestión de la cadena de suministro se

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

concentra en las internas de la municipalidad, estas tienen un impacto directo en la gestión de la cadena de servicios para los ciudadanos. Estos, de forma reiterada, presentan quejas sobre lo que perciben como una atención deficiente. Era necesario conocer la percepción de los ciudadanos como clientes en relación al servicio básico de atención en mesa de partes, desde el flujo de atenciones hasta la atención directa, con el fin de proponer procesos para resolver sus requerimientos de manera efectiva.

Cadena de Suministro

Según Chopra y Meindl (2013), la conformación de la cadena de suministro busca satisfacer los requerimientos de los consumidores. Sin embargo, también existen las influencias de proveedores de servicios que vienen a formar las redes en el proceso. La entrega de servicios genera la producción y el consumo de forma simultánea, aquí el servidor recurre a los proveedores para brindar el servicio ofrecido originando una cadena de suministros de servicio que llegan al cliente final con características especiales. Este servicio refleja la dualidad y relación entre el cliente y el proveedor servidor, entonces los clientes actúan al mismo tiempo como proveedores de servicio (Heizer y Render, 2009).

Cadena de suministros para servicios.

En la cadena de suministros para servicios se encuentran elementos que proporcionan datos para los estatus actuales y futuros incluyendo la descripción de insumos, Analizar lo que se está consumiendo actualmente junto con una previsión de las necesidades venideras, además de detallar quiénes son los proveedores, sus precios, condiciones y los gastos anuales asociados.

El servicio se ve desafiado por la variabilidad en calidad y cantidad de los insumos provistos por los clientes, considerando a la comunicación efectiva como elemento crucial en este contexto. La responsabilidad de seguir con los compromisos internos recae en el administrador de suministros y el proveedor, destacando la importancia de desarrollar relaciones con los clientes en lugar de solo enfocarse en transacciones individuales (Heizer y Render, 2009). El desempeño logístico es esencial para satisfacer las necesidades del cliente en términos de ubicación conveniente, tiempos de espera, variedad de productos. Las organizaciones suelen estructurar su servicio al cliente en tres niveles de compromiso creciente. Es crucial evaluar cuidadosamente el desempeño competitivo y realizar un análisis costo/beneficio en la gestión de la cadena de suministro (Chopra y Meindl, 2013). La prontitud para actuar, el entendimiento

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

detallado de los clientes, la confianza y la efectividad en las operaciones son aspectos fundamentales para satisfacer a los clientes, el servicio inadecuado puede deberse a la falta de comprensión de sus expectativas, estándares de desempeño inadecuados, fallos en la ejecución, comunicaciones deficientes o malentendidos entre la empresa y el cliente. Las expectativas del cliente a menudo difieren de sus necesidades operativas, y en muchas cadenas de suministro, es necesario anticipar las demandas mediante predicciones que abarcan niveles, tendencias y estacionalidad (Schroeder et al.,2005)

La cobertura de servicios Debe evaluar los plazos de entrega del servicio, los cuales deben ser consistentes en un área específica, analizando el rendimiento efectivo de un sistema logístico según estándares de servicio establecidos. Es importante tener en cuenta la cantidad de personal necesaria para atender el servicio, la capacidad inicial para agilizar las operaciones y la configuración del almacén dentro del sistema logístico.

Administrar los suministros Facilita la identificación y descripción de las necesidades, la localización de posibles fuentes, la selección de la fuente más adecuada, la definición de precios y condiciones, el seguimiento y la facilitación del proceso.

Los elementos del costo de los servicios La cantidad de personal empleado tiene un impacto en estos aspectos, lo que puede modificar la proporción entre los costos indirectos y la mano de obra directa. Los gastos generales y administrativos incluyen áreas como ventas, promoción, publicidad, salarios ejecutivos y gastos legales. En la gestión de costos de servicios, se supervisa la demanda, se examinan los patrones de consumo y se consideran posibles ajustes, como eliminar un servicio, reducir su tamaño, aumentar su frecuencia, cambiar las especificaciones o explorar alternativas. A pesar de que suele ser una meta reducir estos gastos, las perspectivas sobre las oportunidades para hacerlo pueden variar entre quienes los utilizan y quienes buscan reducirlos (Jacob & Chase, 2009).

Satisfacción del cliente

Las organizaciones para su mejor funcionamiento deben contar con una planificación de actividades y subactividades con la intención de mapear los procesos y hacer eficiente el servicio que brindan. En este caso las municipalidades no son ajenas a este servicio que requiere el ciudadano, considerando que es su principal activo y es indispensable mantener y mejorar constantemente su nivel de satisfacción con respecto al accionar municipal. Para Kotler y Armstrong (2013) es importante darle confianza y seguridad al cliente mientras s ele brinda el servicio para llegar a cubrir las expectativas del cliente, además es imprescindible considerar que cuanto mejor sea el servicio brindado mayor será la satisfacción, lo dejará maravillado y se

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

le estará fidelizando. Es decir, mantener al cliente satisfecho depende de las exigencias que presente al momento de su experiencia con el servicio. Ferrel y Hartline (2018) refieren que es importante que el producto cubra las expectativas del cliente porque sólo así se genera la satisfacción. Kotler y Armstrong (2013) indican que es necesario trabajar en ***el valor percibido*** *que* se desea tenga el cliente, ya que esta percepción permite mantener al cliente fidelizado frente a otras ofertas del mercado. Ferrel y Hartline (2018) mencionaron que el valor percibido determinará el nivel de relación entre el costo del servicio y el beneficio que obtenga el cliente, es decir si lo que recibe es relativo con lo que desembolsa por adquirirlo o poseerlo.

Del mismo modo la ***percepción*** se convierte en un aspecto importante de analizar en los clientes, aquí las personas se hacen dueños de un concepto del producto o servicio según la cultura en la que se desarrollen. Es esencial comprender la percepción del cliente sobre los servicios proporcionados por la municipalidad. Un factor clave que influye en el precio de estos servicios está vinculado al tiempo empleado para brindarlos, lo que implica medir el tiempo de atención según el tipo de solicitud en la municipalidad. Esto permite evaluar de manera más precisa los costos asociados a la prestación de servicios municipales y ajustarlos en consecuencia. **La** disponibilidad de canales de distribución de información es indispensable para brindar los servicios al cliente, pueden estar establecidos de diferentes formas, pero deben cumplir el rol para el cual han sido creados (Lovelock et al., 2004)**.** ***La mejora continua*** se va reflejando en los cambios que requiera las funciones que realizan la municipalidad a fin de ofrecer un mejor servicio al ciudadano, se debe ajustar las estrategias cuando sean necesario para lograr efectividad y satisfacción del mismo.

Atención al cliente

Pérez et al. (2013) explican que la atención al cliente debe ser considerada como una estrategia necesaria y básica en toda actividad que requiera interacción con el cliente. Requiere el compromiso de los colaboradores porque el cliente siempre será la fuente de rentabilidad. Las municipalidades deben establecer protocolos de atención que ayuden a satisfacer la necesidad del ciudadano con un buen trato, empático y que resuelva sus dudas y necesidades sin tanta burocracia. Kotler y Armstrong (2017) destacan que la atención al cliente no solo implica satisfacer sus necesidades inmediatas, sino que también se traduce en la gestión de la rentabilidad y la construcción del capital de clientes a largo plazo. Es decir, brindar un buen servicio no solo beneficia al cliente en el momento, sino que también contribuye a mantener y aumentar la rentabilidad de la empresa al fortalecer las relaciones y la lealtad de los clientes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Pérez et al. (2013) destacaron que tener datos registrados de manera precisa es fundamental para ofrecer un servicio de calidad. Asimismo, sostienen que manejar las quejas y reclamaciones es esencial para atender las preocupaciones expresadas por los clientes. No obstante, resaltarán la importancia de clasificar estas observaciones según su nivel de importancia. Esto implica identificar y resolver inicialmente los problemas más críticos o urgentes, lo que puede mejorar considerablemente la satisfacción del cliente y la eficiencia empresarial en la resolución de problemas. El personal encargado de la atención al cliente en la municipalidad debe mostrar competencia y comprensión en relación con la consulta planteada. Se requiere la implementación de distintas estrategias para atraer clientes potenciales, donde las actividades de marketing y la gestión de cuentas se enfocan en construir relaciones sólidas y duraderas entre los clientes y la organización para un beneficio mutuo. Esto se logra mediante un trato personalizado, una excelente atención y la presentación de mejoras en el servicio para brindar una experiencia que satisfaga por completas sus necesidades y genere reacciones totalmente positivas.

Antecedentes

De la Hoz, et al. (2022), encontraron obstáculos en la administración de la cadena de suministro sostenible en empresas, determinando que hay numerosos desafíos para adoptar prácticas eco-amigables en la cadena de suministro de servicios. Esta implementación exige la colaboración y compromiso de todos los involucrados directa o indirectamente en la cadena de suministro, incluyendo entidades externas como los gobiernos. Silva (2021) identificó una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción, así como la lealtad del cliente, confirmando que proporcionar una atención y servicio al cliente de alta calidad constituye una estrategia efectiva para impulsar la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa. Henao (2019) presentó un marco teórico que representaba los factores previos a la satisfacción de los clientes en las empresas de telecomunicaciones de las ciudades más importantes de Colombia, tales como la calidad del servicio, utilizando una adaptación del modelo SERVQUAL, y el valor percibido. Llegó a la conclusión de que el modelo SERVQUAL resulta idóneo para comprender la calidad del servicio, y que este factor influye directamente en la satisfacción y en el valor percibido.

Fontalvo (2019) examina de manera estructurada los elementos y procedimientos logísticos implicados en la gestión de la cadena de suministro, con el fin de comprender sus particularidades, interrelaciones y los estándares para evaluar su rendimiento. La conclusión apuntó a que detallar cada uno de los distintos procesos ligados a la cadena de suministro facilita

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la comprensión de las conexiones existentes entre ellos. Ulhua y Ascone (2021) identifican la conexión entre la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente, concluyendo que hay una rentabilidad consistente entre ambas. Crispín y colaboradores (2020) formuló el impacto que tiene la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes dentro de los bancos privados, llegando a la conclusión de que existe una conexión importante entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en este sector bancario.

Arias (2019) evaluó cómo la calidad del servicio impacta en la satisfacción de los clientes en microempresas y pequeñas empresas del sector servicios, específicamente en hoteles de 3 estrellas, y llegó a la conclusión de que la calidad del servicio tiene un efecto adverso en la satisfacción de los clientes.

Manrique y sus colegas (2019), en su análisis teórico sobre la Gestión de la Cadena de Suministro, concluyeron que el éxito de esta gestión radica en la capacidad de integración y conexión entre las empresas involucradas. Esta capacidad es fundamental para cumplir con los estándares y criterios establecidos, resultando en un desenlace beneficioso. La habilidad para gestionar y controlar esta cadena permite a las organizaciones aumentar su productividad y mejorar su competitividad. Calderón (2022) investigó la conexión entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente, y al término del estudio se comprobó que hay una relación directa entre ambos, fundamentada en los procesos de la cadena que resultan en la entrega de un producto satisfactorio para el cliente. Choque (2017) verificó cómo la administración de la cadena de suministro impacta en el aprovisionamiento de la municipalidad distrital de Desaguadero, demostrando que existe una fuerte relación entre la gestión de la cadena de suministro y el proceso de aprovisionamiento.

La investigación se justifica en la necesidad de mejorar los servicios de atención de la municipalidad de un distrito de Lima Metropolitana, es relevante debido a los cuellos de botella que se generan por la mala gestión de la cadena de suministro, fue viable gracias la colaboración de las autoridades del municipio del período en que se aplicó la investigación y los resultados servirán para tomar en cuenta los puntos débiles de la gestión de atención al contribuyente y establecer planes de mejora al respecto.

Entre las limitaciones que se presentaron se tuvieron el acceso a los contribuyentes y la data de la municipalidad para seleccionar la muestra, sin embargo, fueron superadas por el apoyo de la gestión edil permitiendo el acceso a las instalaciones para la recogida de datos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

La investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal aplicada, de nivel causal. Con un enfoque cuantitativo. La población de estudio conformada por los ciudadanos atendidos en mesa de partes de la Municipalidad del distrito de San Miguel de los últimos tres meses. (agosto, setiembre, octubre), ciudadanos clientes receptores del servicio en el momento de la aplicación que ascienden a 2057. La muestra fue calculada por la ecuación probabilística para proporciones poblacionales finitas. Se baremó los resultados, así mismo, se aplicó la prueba de normalidad y un modelo de bondad de ajuste y la Prueba del Seudo R^2 de NagelKerke para analizar las variables y dimensiones.

Data	Meses	Atenciones
N1	agosto	635
N2	setiembre	736
N3	octubre	686
	total	2057

Parámetro	Insertar valor
N	2,057
Z	1,960
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

tamaño de muestra “n” = 323.84 $$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Para analizar la muestra se aplicó la encuesta como técnica de recolección y el cuestionario como protocolo de recogida de datos. Para la primera variable el cuestionario contara con 17 preguntas. Para la segunda variable el cuestionario contará con 15 preguntas, con una escala de valoración ordinal de 1 a 5. Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística inferencial y la regresión logística para estimar la influencia entre la variable independiente y dependiente, calculando el efecto de una variable sobre la otra.

Baremos

Se empleó un sistema de baremos con los percentiles para describir los datos estadísticos de las variables y dimensiones, representándolos mediante la escala de “bajo, medio y alto”, como se detalla en la tabla 1.Tabla 1

Distribución de baremos

	Dimensiones	*Nro. Preguntas*	*Puntaje Máx.*	*BAJO*	*MEDIO*	*ALTO*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Gestión de la cadena de suministros de servicios	*Cobertura de servicios*	*6*	*30*	*(8-15)*	*(16-23)*	*(24-30)*
	Insumos suministrados por el cliente	*6*	*30*	*(10-16)*	*(17-23)*	*(24-30)*
	Administración de la demanda	*5*	*25*	*(8-13)*	*(14-19)*	*(20-25)*
Satisfacción del cliente	*Valor percibido*	*7*	*35*	*(11-19)*	*(20-28)*	*(29-35)*
	Atención al cliente	*3*	*15*	*(3-7)*	*(8-12)*	*(13-15)*
	Confianza	*5*	*25*	*(6-12)*	*(13-19)*	*(20-25)*

Nota: Se detalla la valoración de los instrumentos según su nivel de respuestas.

RESULTADOS

Estadística Descriptiva

Tabla 2

Frecuencia de la Motivación y la Productividad

		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE							
		BAJO		MEDIO		ALTO		Total	
		Recuento	% de N columnas	Recuento	% de N columnas	Recuento	% de N columnas	Recuento	% de N columnas
GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS	BAJO	32	36,4%	7	4,5%	0	0,0%	39	12,0%
	MEDIO	56	63,6%	43	92,3%	63	77,8%	262	80,9%
	ALTO	0	0,0%	5	3,2%	18	22,2%	23	7,1%
	total	88	100,0%	55	100,0%	81	100,0%	324	100,0%

En función a la tabla 2, se evidencia en los resultados que el 7.1% respondieron en un nivel alto para la Gestión de Cadena de Suministros de Servicios y Satisfacción del contribuyente, el 80.9% consideran nivel medio para la Gestión de Cadena de Suministros de Servicios y Satisfacción del contribuyente y el 12.0% respondieron en un nivel bajo para la Gestión de Cadena de Suministros de Servicios y Satisfacción del contribuyente del distrito de San Miguel-Perú 2022.

Estadística Inferencial

Tabla 3

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
COBERTURA DE SERVICIOS	,297	324	,000
INSUMOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE	,418	324	,000
ADMINISTRACIÓN DE LA DEMANDA	,337	324	,000
GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS	,425	324	,000
VALOR PERCIBIDO	,377	324	,000
ATENCIÓN AL CLIENTE	,431	324	,000
CONFIANZA	,239	324	,000
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	,240	324	,000

Nota: Se describen los valores de normalidad hallados a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov

La tabla 3 revela que, para evaluar la normalidad de los datos analizados en este estudio, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra superaba los cincuenta elementos. Con una firma. = 0,000 < 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0), indicando que los datos no siguen una distribución normal en las variables y dimensiones. Por consiguiente, al tratarse de distribuciones no normales, se recurrió a métodos de estadística no paramétrica.

Resultados previos al análisis de los datos

Prueba de ajuste de los modelos

H0: El modelo es adecuado sólo con la constante

H1: El modelo no es adecuado sólo con la constante

Tabla 4

Información de Ajuste de los modelos

Variables/dimensiones	Chi cuadrado	gl	Sig.
Gestión de la cadena de suministro	36.673	2	0.000

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Cobertura de servicios en la satisfacción del contribuyente	21.494	1	0.002
Insumos suministrados por el cliente en la satisfacción del contribuyente	19.878	2	0.000
Administración de la demanda en la satisfacción del contribuyente	21.955	2	0.003

De la tabla 4, se evidencia que los ajustes al modelo entre Gestión de la cadena de suministro y la satisfacción del contribuyente dan a conocer la significatividad estadística del chi cuadrado y el valor de significancia; en cuanto a las variables de estudio se muestra la asociación representada en el valor Chi cuadrado 36.673 con el sig = 0,000; en relación a las dimensiones, Cobertura de servicios en la satisfacción del contribuyente se presenta en chi cuadrado 21.494 y un sig = 0,002 siendo significativa y mostrando influencia, para Insumos suministrados por el cliente en la satisfacción del contribuyente el chi cuadrado es 19.878 y un sig = 0,00, finalmente para Administración de la demanda en la satisfacción del contribuyente se presenta en chi cuadrado 21.955 y un sig = 0,003. En base a los resultados se evidencia la asociación de las variables y sus dimensiones con el estadístico chi cuadrado y se prueba la significancia con el sig.< 0,05, según los resultados es la única que aprueba la H0 evaluada respecto a que el modelo es adecuado sólo con la constante.

Prueba del Seudo R^2 de las variables, para contrastar las pruebas de hipótesis

Es la medida equivalente al coeficiente de determinación R^2

Tabla 5

Pseudo R cuadrado de las variables en referencia

Variables/dimensiones	NagelKerke
Gestión de la cadena de suministro en la satisfacción del contribuyente	0.326 (32.6%)
Cobertura de servicios en la satisfacción del contribuyente	0.227 (22.7%)
Insumos suministrados por el cliente en la satisfacción del contribuyente	0.214 (21.4%)
Administración de la demanda en la satisfacción del contribuyente	0.233 (23.3%)

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Para las pruebas de hipótesis general y específicas, en la tabla 5, se muestran los resultados de la prueba seudo R2, para el análisis del grado de variabilidad. Se tiene que el 32.6% de la variabilidad de la satisfacción del contribuyente depende de la gestión de la cadena de suministro; en cuando a las dimensiones se tiene que, de acuerdo a los resultados de Nagelkerke el 22.7% de la variabilidad de la satisfacción del cliente dependen de la cobertura del servicio, asimismo un 21,4% de la variabilidad de la satisfacción del contribuyente depende de los insumos suministrados por el cliente y finalmente el 23.3 % de la variabilidad de la satisfacción del cliente depende de la administración de la demanda

DISCUSIÓN

Tras evaluar la hipótesis general utilizando la Prueba del Seudo R2 en relación con las variables, se concluye que la gestión de la cadena de suministro tiene un impacto significativo en la satisfacción del contribuyente. Los resultados de la regresión logística muestran que un 32,6% de la variabilidad en la satisfacción del contribuyente está relacionada con la gestión de la cadena de suministro. Se percibe que aspectos como la cobertura de servicios, los insumos y la administración inciden en la percepción del valor y la confianza por parte de los clientes. En esta línea, Calderón (2022) también estableció una conexión entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente, destacando la influencia de los procesos de la cadena en la entrega de productos satisfactorios para el cliente. De manera similar, Silva (2021) identificó cómo la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción y la lealtad del cliente, señalando que una mejor atención al cliente se traduce en una herramienta excelente para la rentabilidad y sostenibilidad empresarial. Además, Gonzales y Mendoza (2022) corroboraron una relación entre la gestión de la cadena de suministro y la competitividad. No obstante, señalaron deficiencias en el proceso debido a la falta de una planificación objetiva y recursos insuficientes, lo que limita la producción básica y ralentiza el crecimiento empresarial.

Al examinar la hipótesis específica 1, utilizando la Prueba del Seudo R2 en relación con las variables, se calcula que la cobertura de servicios tiene un impacto significativo en la satisfacción del contribuyente. A través del análisis de regresión logística, se reveló que un 22,7% de la variabilidad en la satisfacción del contribuyente está asociada a la cobertura de servicios. Los usuarios se sienten seguros y satisfechos debido a la atención sensible ya los ajustes de ubicación en relación con el servicio. En esta línea, Ulhua y Ascone (2021) buscaron

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

establecer la relación entre la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente como objetivo de su investigación, concluyendo que existe una ventaja consistente entre la Cadena de Suministro y la satisfacción del cliente. Asimismo, Crispín y colegas (2020) se propusieron determinar cómo la calidad del servicio afecta la satisfacción de los clientes en los bancos privados, concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en este ámbito bancario.

Al examinar la hipótesis específica 2 utilizando la Prueba del Seudo R2 en relación con las variables, se determinará que los insumos proporcionados por el cliente tienen un impacto significativo en la satisfacción del contribuyente. A través del análisis de regresión logística, se encontró que un 21.4% de la variabilidad en la satisfacción del contribuyente está relacionada con estos insumos. Los clientes perciben que el personal está bien capacitado y familiarizado con los procedimientos de atención, lo que les permite brindar la información necesaria y oportuna, reduciendo así los costos de servicio y los gastos de la dirección municipal. En una investigación similar, Arias (2019) determina cómo la calidad del servicio afecta negativamente la satisfacción de los clientes en micro y pequeñas empresas, específicamente en hoteles de 3 estrellas, debido a la falta de conocimiento en los procesos. Además, Manrique y colaboradores (2019) concluyeron en su estudio sobre la Gestión de la Cadena de Suministro que el éxito de esta gestión depende de la capacidad de integración entre las empresas involucradas para cumplir con los estándares establecidos, lo que les permite aumentar su productividad y competitividad.

Al examinar la hipótesis específica 3 y aplicar la Prueba del Seudo R2 a las variables, se considerará que la gestión de la demanda tiene un impacto significativo en la satisfacción del contribuyente. A través del análisis de regresión logística, se observará que un 22.3% de la variabilidad en la satisfacción del contribuyente está asociado a un liderazgo efectivo en la administración del equipo, lo que facilita una adecuada. En una investigación similar, Sánchez (2022) analizó la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en el municipio de Quellouno, en la Convención, encontrando una influencia mutua entre las variables y sugiriendo que la mejora en la satisfacción de los usuarios es alcanzable mediante una administración efectiva de los servicios municipales. Asimismo, Diaz y colaboradores (2022) identifican la relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital. Concluyeron que es crucial que la municipalidad mejore los servicios

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

utilizando tecnologías de información, simplificando los procedimientos y fomentando la participación ciudadana en los procesos requeridos.

CONCLUSIONES

La gestión de la cadena de suministros de servicios influye en la satisfacción del contribuyente del municipio del distrito de San Miguel. La atención al cliente, la cobertura de servicios, los insumos administrados y la confianza que los colaboradores de la municipalidad deben proyectar a los ciudadanos no son bien percibidos por una parte de la población, es necesario considerar que la atención al cliente es un aspecto importante de mejorar a través de inducciones al personal de mesa de partes de forma periódica.

La cobertura de servicios influye en la satisfacción del contribuyente del distrito de San Miguel, la sensibilidad del servicio, la modificación de ubicaciones de mesa de partes, la gestión de tramites, el personal idóneo y la protección de datos son poco adecuadas para más del 70 % de clientes mostrando una baja percepción. El ciudadano no se siente seguro y satisfecho con este rubro, considera necesario mayor esfuerzo por la orientación en tramites solicitados y necesidades de atención por parte del personal responsable.

Los insumos suministrados por el cliente influyen en la satisfacción del contribuyente del distrito de San Miguel. El costo de servicio y gastos de dirección que se enfocan directamente al conocimiento del personal y sobre todos los procesos para atender a los ciudadanos y guiarlos con prontitud al lugar correcto son percibidos como muy básicos por el ciudadano. Es necesario considerar inducciones especificas en funciones que deba desempeñar el personal de atención en ventanilla.

La administración de la demanda influye en la satisfacción del contribuyente del distrito de San Miguel, el liderazgo y administración de equipos es percibida como muy básica, encontrando puntos negativos como atención inadecuada, poco personal para la atención, comunicación formal y poco empática y suspensiones de atención sin previo aviso. Es necesario un reconocimiento de funciones y habilidades blandas de parte del personal de atención en ventanilla para mejorar el servicio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

REFERENCIAS

Arias, C. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en las MYPE delsector servicios – rubro hoteles de 3 estrellas del distrito de Piura, 2015. *Revista In Crescendo*, 10(1), 215-221.

Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). 2021. Encuesta de Expectativas Macroeconómicas. https://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/encuesta-de-expectativas-macroeconomicas.html

Castañeda, Y. & Echeverría, J. (2018). Calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en el restaurante "El Cántaro" Lambayeque 2017. *Revista Horizonte Empresarial*, 5(2), 37-42.

Chiavenato, I. (2019). Administración de Recursos Humanos. (10a ed.). Editorial McGraw Hill.

Chopra, S. & Meindl, P. (2013),ADMINISTRACIÓNDE LA CADENA DE SUMINISTRO: Estrategia, planeación y operación. Quinta edición. Edit PEARSON. (26) Administracion de la cadena de suministro 5ed - Sunil Chopra y Peter Meindl | Cesar Eduardo Juárez Montiel - Academia.edu

Cisneros, R.C.,(2015), Estándares para mejorar la atención a la ciudadanía y compromisos de calidad en la prestación del servicio: el Estado al servicio de las personas cismora.pdf (congreso.gob.pe)

Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (CODISEC). (2020). Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana. http://www.munisanmiguel.gob.pe/Transparencia/archivos/gerencia_seguridad_ciudadana/2020/PADSC_2020_001.pdf

Congreso de la República del Perú. (16 de setiembre de 2018). Decreto Legislativo del Sistema Nacional De Abastecimiento [Ley N° 22056]. https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-legislativo/18211-decreto-legislativo-n-1439/file

Congreso de la República del Perú. (20 de diciembre del 2017). Ley Orgánica del Poder Ejecutivo [Ley N° 29158]. https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29158.pdf.

Corrales, A. (2018). Implantación de un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 en empresa de certificación de ensayos no destructivos. España. http://oa.upm.es

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

COVID-19 Informe CEPAL-OPS (2021), La prolongación de la crisis sanitaria y su impacto en la salud, la economía y el desarrollo social Informe COVID-19: La prolongación de la crisis sanitaria y su impacto en la salud, la economía y el desarrollo social (cepal.org)

Crispín, J., Torero, N. y Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(2), 147-55. https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212

Decreto Legislativo N° 1341 (2017). Diario oficial del Bicentenario El Peruano. Perú. https://busquedas.elperuano.pe

Diaz, M., Pizzan, N.P., Rosales, C.D., Reategui, J.A.,Pizzan, S.L. (2022), Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. DOI: https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258

Feigenbaum, A. (1976). Quality Control: principles, practice and administration. New York. McGraw-Hill. https://www.researchgate.net

García, J. (2018). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. Revista Espacios, vol. 40. N° 22. España. http://www.revistaespacios.com

Gob.pe. (2021). Portal de Transparencia Estándar. https://www.transparencia.gob.pe/

Gómez, M. (2015). Introducción a la Metodología de la investigación científica. Argentina. https://blogs.ead.unlp.edu.ar

Heizer, J., & Render, R. (2009), Principios de ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES. 7ma edic- PEARSON. Principios de Administracion de Operaciones - Render y Heizer.pdf - Google Drive

Henao, L. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1-23.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P. (2016). Metodología de la investigación (5ª ed.). México: McGraw-Hill. https://www.uv.mx

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2019). *Provincia de Lima: Compendio Estadístico 2019.* https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1714/Libro.pdf

Jacobs, R. & Chase, R. (2014), ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

Ley N° 30225 (2018). Ley de Contrataciones del Estado. Perú. https://portal.osce.gob.pe

Ministerio de Economía y Finanzas (2021). Sistema de seguimiento y consulta de inversiones públicas. Perú. https://www.mef.gob.pe

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2021). Seguimiento de la Ejecución Presupuestal (Consulta amigable). https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100944&lang=es-ES&view=article&id=504

Municipalidad Distrital de San Miguel. (2021). Informe Nº 186-2021-SGLCP-GAF/MDSM. Lima: MDSM

Municipalidad Distrital San Miguel. (2021). Portal Web de Municipalidad de San miguel. http://www.munisanmiguel.gob.pe/municipalidad-de-san-miguel/transparencia/plan-de-desarrollo-municipal-concertado/

OCDE. (2014). Launch of the OECD Country Programme with Peru Remarks. www.oecd.org/about/secretary-general/launch-of-the-OCDE-paísprogramme-with-Perú-remarks.html

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD). (2016). Gobernanza Integrada Para Un Crecimiento Inclusivo. https://www.oecd.org/countries/peru/estudios-de-la-ocde-sobre-gobernanza-publica-peru-9789264265226-es.htm

Pimenta, C. (2015). Gestión de compras y contrataciones gubernamentales. Revista Gestión pública, vol. 1. N° 1. Brasil. https://www.scielo.br. DOI: https://doi.org/10.1590/S1676-56482002000100013

Presidencia del Consejo de Ministros (INEI). (2015). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf

Producción y cadena de suministros. Decimotercera edición McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. (26) Administración de operaciones, 13va edición Richard B. Chase FREELIBROS.COM | victor figueroa - Academia.edu

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Ramos. D. (2021) *Gurús de la Calidad.* Gurús de la calidad: Armand Vallin Feigenbaum - Blogdelacalidad

Rico, M. (2017). El principio de transparencia como lucha contra la corrupción en la contratación estatal colombiana. (Tesis de Derecho). Colombia: Universidad Católica de Colombia. https://repository.ucatolica.edu.co

Rodríguez, C., Breña, J. & Esenarro, D. (2020). Las variables en la metodología de la investigación científica. Alicante – España. https://www.3ciencias.com. DOI: https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78

Sánchez, M.Y., (2022), La gestión del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, Provincia La Convención, Cusco 2022. Sanchez_LMY-SD.pdf (ucv.edu.pe)

Schroeder, R.G., Susan Meyer Goldstein, S.M., Rungtusanatham, J.(2011), Administraciónde operaciones: Conceptos y casos contemporáneos Quinta edición (26) Admon. de Operaciones Roger G. Shroeder.pdf | Jorge Gonzalez - Academia.edu

Tacillo, Y. (2016). Metodología de la investigación científica. Perú. http://repositorio.bausate.edu.pe

Zita, B. (2017). Aspectos jurídicos de la contratación estatal. Perú. https://repositorio.pucp.edu.pe

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

[Academo] Acuse de recibo del envío

investigacion@ua.edu.py <investigacion@ua.edu.py>
Mar 01/08/2023 17:09
Para:Karen Córdova Hidalgo <4200510022@cientifica.edu.pe>

KAREN MAC LAINE CORDOVA HIDALGO:

Gracias por enviar el manuscrito "la Gestión de la cadena de suministro de servicios en la satisfacción del cliente de un distrito de Lima - Perú: Gestión de la cadena de suministro de servicios en la satisfacción del cliente de un distrito de Lima - Perú" a ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito: https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/authorDashboard/submission/970
Nombre de usuario/a: kmac_corhi

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

Dr. Herib Caballero Campos

_____
ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades

AVISO LEGAL:

El contenido de este correo y cualquier archivo adjunto son de exclusiva responsabilidad del remitente y no implica ningún tipo de obligación ni responsabilidad de parte de la Universidad Americana.

La Universidad Americana tiene presente el compromiso de Responsabilidad con el Medio Ambiente. Antes de imprimir, piensa en tu responsabilidad con el MEDIO AMBIENTE.

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE CARRERA N° 071- DACIEN--DAFCE–U. CIENTIFICA/VILLA-2023

Lima 10 de febrero de 2023

VISTO:

El informe de revisión independiente académica del proyecto de tesis titulado: Gestión de la cadena de suministro de servicios y su influencia en la satisfacción del contribuyente de un distrito de Lima - Perú, presentado por:

- Karen Mac Laine Córdova Hidalgo

CONSIDERADO:

Que, de acuerdo con el Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pregrado para obtener el Título Profesional de Ingeniero Economista en la Facultad de Ciencias Empresariales, se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo con la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Carrera.

SE RESUELVE:

Primero.- Aprobar e inscribir el proyecto de tesis titulado: "Gestión de la cadena de suministro de servicios y su influencia en la satisfacción del contribuyente de un distrito de Lima - Perú" con Número de registro: PRE-13-2022-00243, y establecer el inicio del periodo de ejecución del mencionado proyecto: 25 de marzo de 2023 y el plazo máximo de entrega de la tesis hasta: 25 de marzo de 2024.

Segundo.- Nombrar a la docente Ana Cecilia Napán como asesor para el desarrollo de tesis en cuestión.

Regístrese, comuníquese y archívese



Mag. Cesar Ordoñez
Decano de la Carrera de Ingeniería Económica y de Negocios
Decano de la Carrera de Contabilidad