



**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

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 31 de julio de 2023

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>Mg. Jaime Manuel Cohaila Flores</b>
Miembro 1	<b>Mg. Jenny Gutiérrez Flores.</b>
Miembro 2	<b>Mg. Alexander Grande Espino</b>

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**

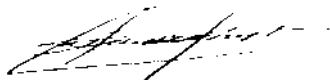
Asesorado(a) por:

**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:	<b>Karen Mac Laine Córdova Hidalgo</b>		
Nota (en letras):	<b>Trece</b>		
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<sup>1</sup>**

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 <sup>2</sup>, 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**

<sup>1</sup> En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

<sup>2</sup> 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 similitud con fuentes externas pero que no dan evidencia que se trate de plagio.



"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](mailto:4200510022@cientifica.edu.pe)

Universidad Científica del Sur, Lima Perú.

Ana Cecilia, Napán Yactayo

[anapan@cientifica.edu.pe](mailto: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

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. With 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 R<sup>2</sup> 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