



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Simplificación de procesos y satisfacción de
proveedores de la empresa Grupo Especializado de
Asistencia del Perú S.A.C San Isidro 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Soto Toribio, Sandra Maricruz (ORCID 0000-0001-588318626)

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID 0000-00002-8917-1919)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Luis y Beatriz, por brindarme su amor y apoyo incondicional

A mi hijo Gael por ser el motivo de mi esfuerzo y superación día a día.

Agradecimiento

A Dios por guiar mis pasos en cada etapa de mi vida.

A mi asesor el Dr. Víctor Dávila por su apoyo fundamental para la elaboración de la presente tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	10
3.1.1 Tipo de investigación	10
3.1.2 Diseño de investigación	10
3.2 Variables y Operalización	11
3.2.1 Variables.....	11
3.3 Población.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.4.1 Técnica: Encuesta	13
3.4.2 Instrumento de recolección de datos: Cuestionario	13
3.4.3 Validez del instrumento.....	14
3.4.4 Confiabilidad del instrumento.....	14
3.5 Procedimiento.....	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.6.1 Método Descriptivo	14
3.6.2 Método Inferencial	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
4.1 Análisis Descriptivo.....	15
4.1.1 Variable 1. Simplificación de Procesos (agrupada)	15
4.1.2 Dimensión 1 - Efectividad en el proceso	16
4.1.3 Dimensión - Costo de oportunidad.....	17
4.1.4 Dimensión – Calidad de los procesos (agrupada).....	18
4.1.5 Variable – Satisfacción de los proveedores (agrupada)	19

4.1.6 Dimensión – Expectativa (agrupada)	20
4.1.7 Dimensión – Percepción (agrupada)	21
4.1.8 Dimensión: Lealtad (agrupada)	22
4.2 Análisis Inferencial.....	23
4.2.1 Prueba de normalidad.....	23
4.2.2 Coeficiente de correlación y las reglas de decisión	24
4.2.3 Prueba de hipótesis general.....	25
4.2.4 Prueba de la hipótesis específica 1	26
4.2.5 Prueba de la hipótesis específica 2	27
4.2.6 Prueba de hipótesis 3	28
V. DISCUSIÓN.....	29
5.1 Objetivo General	29
5.2 Objetivos específicos.....	30
5.2.1 Objetivo específico 1	30
5.2.2 Objetivo específico 2.....	31
5.2.3 Objetivo específico 3.....	32
5.3 Hipótesis	32
5.3.1 Hipótesis General	32
5.3.2 Hipótesis específica 1	33
5.3.3 Hipótesis específica 2	33
5.3.4 Hipótesis específica 3	33
5.4 Estadística Descriptiva	34
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	41
Declaratoria de autenticidad del autor	41
Declaratoria de autenticidad del autor	42
Matriz de operacionalización de variables	43
Validez por juicio de expertos y confiabilidad de instrumento.....	46
Autorización de aplicación del instrumento.....	53
Pantallazo de turnitin.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Simplificación de Procesos	15
Tabla 2: Efectividad en el proceso	16
Tabla 3 : Costo de oportunidad	17
Tabla 4: Calidad de los procesos	18
Tabla 5: Satisfacción de los proveedores.....	19
Tabla 6: Expectativa	20
Tabla 7: Percepción	21
Tabla 8: Lealtad	22
Tabla 9: Prueba de normalidad	24
Tabla 10 :Escala de correlación	25
Tabla 11: Prueba de correlación hipótesis general.....	25
Tabla 12: Prueba de correlación hipótesis específica 1	26
Tabla 13: Prueba de correlación hipótesis específica 2.....	27
Tabla 14: Prueba de correlación hipótesis específica 3.....	28
Tabla 15 Validación del instrumento	46
Tabla 16 Confiabilidad del instrumento: Rango relación	46
Tabla 17 Resumen del procesamiento de los casos	46
Tabla 18 Estadísticos de fiabilidad	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variable - Simplificación de procesos (agrupada)	15
Figura 2: Dimensión - Efectividad en el proceso (agrupada)	16
Figura 3: Dimensión - Costo de oportunidad (agrupada).....	17
Figura 4: Dimensión - Calidad de los procesos (agrupada).....	18
Figura 5: Variable - Satisfacción de los proveedores (agrupada)	19
Figura 6: Dimensión - Expectativa (agrupada)	20
Figura 7: Dimensión - Percepción (agrupada).....	21
Figura 8: Dimensión - Lealtad (agrupada).....	22

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la simplificación de procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, San Isidro 2020. Para ello se utilizó la metodología tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 200 proveedores y la muestra fue determinada mediante muestreo no probabilístico por conveniencia siendo determinada la muestra 91 proveedores, para la recolección de datos se utilizó la técnica encuesta y como instrumento un cuestionario compuesta por 15 items tipo Likert el mismo que fue validado por juicio de expertos y tuvo una alta confiabilidad. Los resultados fueron procesados y analizados mediante el software estadístico SPSS. Así mismo se midió el nivel de correlación entre las dos variables, mediante el estadístico Rho Serman logrando como resultado una correlación de 0.727. Por lo que se concluye, que existe una relación significativa entre las variables simplificación de procesos y la satisfacción de los proveedores.

Palabras clave: Simplificación, Procesos, Satisfacción, Proveedores.

ABSTRACT

This research has the general objective of determining the relationship between the simplification of processes and the satisfaction of the suppliers of the company Grupo Especializado de Asistencia del Perú, San Isidro 2020. For this, the applied methodology type, correlational descriptive level, design no. experimental cross-sectional and quantitative approach. The study population was made up of 200 providers and the sample was determined by non-probability sampling for convenience, the sample was determined by 91 suppliers, the survey technique was used for data collection and as a tool a questionnaire consisting of 15 Likert-type articles, the same which was validated by expert judgment and had high reliability. The results were processed and analyzed using the SPSS statistical software. Likewise, the level of correlation between the two variables was measured using the Rho Sperman statistic, resulting in a correlation of 0.727. From what is concluded, there is a significant relationship between the process simplification variables and supplier satisfaction.

Keywords: Simplification, Processes, Satisfaction, Suppliers.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad gracias al crecimiento económico en el Perú está impulsando a nuevas inversiones extranjeras, entre ellas empresas de seguros y asistencias privadas. Ejemplo Grupo Especializado de Asistencia del Perú, es una empresa líder en brindar servicios asistenciales en el mercado.

Al tener diferentes carteras de clientes, desde financieras, universidades, empresas retail, bancos, municipalidades y algunas aseguradoras, tiene una gama de servicios tales como servicios médicos, hogar, legal, vial y mecánico, con una cobertura de atención a nivel nacional, es por ello que se tiene un gran número de proveedores quienes son parte fundamental para la empresa.

Por la cantidad de servicios que se brinda a diario en un horario de veinticuatro siete, y la cantidad de proveedores se tiene muchos procesos administrativos muy complejos y burocráticos. La simplificación de procesos administrativos al día de hoy es una verdadera necesidad, el cual consiste en un conjunto de actividades que dan como resultado obtener, almacenar, procesar, evaluar y comunicar toda la información. Para ello primero se debe identificar los obstáculos que dificulta la funcionalidad del proceso.

El proceso administrativo tiene una influencia significativa, ya que gracias al correcto funcionamiento se pueden cumplir con los objetivos y calidad de atención requerida para nuestros clientes finales.

La investigación tiene como finalidad retroalimentar el plan inicial y llevar a cabo todos los procesos administrativos. La problemática que se va trabajar se centra en los procedimientos que se vienen desarrollando en el área de proveedores de la gerencia de operaciones, en donde se tienen un sistema de trabajo establecido, más sin embargo existen muchos desperfectos que generan la incomodidad hacia los proveedores. Ya que a la fecha no se está cumpliendo con acuerdos pactados en los convenios

El problema general de la investigación que se abordó es ¿Cómo se relaciona la simplificación de procesos con la satisfacción de proveedores de la Empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú? Los problemas específicos fueron:

¿Cómo se relaciona la efectividad de los procesos y la satisfacción de los proveedores de la Empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú?, ¿Cómo se relaciona el costo de oportunidad y la satisfacción de los proveedores de la Empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú?, ¿Cómo se relaciona la calidad de los procesos y la satisfacción de los proveedores de la Empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú

La justificación del estudio se desarrolló de la siguiente manera: Justificación teórica las organizaciones en la actualidad necesitan adaptar nuevas técnicas y herramientas para simplificar los procesos que permitan eliminar los obstáculos y cargas de actividades burocráticas, lo que significa optimizar los tiempos para incrementar la competitividad y mantener una cadena de valor. Para la organización objeto del caso de estudio, es importante comprender en qué medida sus procesos afecta en la retención de sus proveedores. Por lo tanto, es necesario realizar una investigación para comprender la relación entre simplificación de procesos y la satisfacción de los proveedores el cual va proporcionar una orientación teórica y científica para cada variable. La justificación metodológica va permitir comprender la relación entre las variables de investigación, cotejar los antecedentes teóricos y realizar investigaciones de los principales autores relacionados con el tema, lo que se convertirá en la base para futuras investigaciones relacionadas con el tema de investigación.

La justificación practica es proporcionar información a la empresa GEA y otras organizaciones con problemas de procesos, para que se pueda entender la relación entre las variables de investigación, recopilando la información teórica y realizando investigaciones de los principales autores coherentes con el tema, esto va permitir tener un antecedente para las futuras investigaciones similares al tema de investigación

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la simplificación de procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú. Los objetivos específicos fueron determinar la relación entre la efectividad de los procesos y la satisfacción de los proveedores de la Empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú. Determinar la relación entre el costo de oportunidad y la satisfacción de los

proveedores de la Empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú. Determinar la relación entre la calidad de los procesos y la satisfacción de los proveedores de la Empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú

La hipótesis general fue si existe relación entre la simplificación de procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú. Las hipótesis específicas fueron si existe relación entre la efectividad de procesos y la satisfacción de los proveedores de la Empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú. Existe relación entre el costo de oportunidad y la satisfacción de los proveedores de la Empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú. Existe relación entre la calidad de los procesos y la satisfacción de los proveedores de la Empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable simplificación de procesos son: Sting (2018) menciona que la simplificación administrativa busca frenar los diversos procedimientos administrativos más engorrosos. Dado que existen requisitos y documentos innecesarios para que puedan dar los permisos de función de las mypes en el Perú. Aguilar & Hernández (2017) concluyeron que mejorar los procesos administrativos permitió mantener el orden y el control adecuado para optimizar sus servicios y la operación de la empresa. Del castillo (2016) concluyó que la propuesta de simplificación en el entorno institucional es promover la mejoría de comunicación y relación con los sistemas comerciales, y que se desarrolle un sistema de atención directa y única, lo que va permitir descentralizar la toma de decisiones de los sistemas comerciales. Gélédan (2016) concluyó que la simplificación administrativa disminuirá la carga administrativa para promover y competitividad y el crecimiento, una visión que apunta a mejorar la experiencia del usuario. Côme & Rouet (2016) concluyeron que la simplificación administrativa pueden ser el resultado de varios procesos tales como intención y enfoque estratégico, comportamiento mimético organizacional, discurso de exhibición simple, lógica instrumental o de procedimiento, estos tienen repercusión en los procesos de producción, los modos de organización en los organigramas y en los procedimientos.

Orozco, Alcalde, Navarro & Lozano (2016) concluyeron que la eficiencia administrativa reduce el tiempo de los procesos estudiados, dado que existen procesos que no son necesariamente óptimos para la gestión del fondo de protección. Bayona & Rico (2015) definen que los procesos de cambios relacionados con la capacidad empresarial son los más importantes gestores del cambio tecnológico, por tal motivo comprometen para las organizaciones diferentes actividades específicas, de prácticas gerenciales y administrativa.

Así mismo Londoño, Montoya & Muñoz (2015) concluyeron que la aplicación del proceso administrativo influye en las funciones o pasos como que ejecuta una persona dentro de la empresa. Aguilera, Riascos & Solano (2015) concluyeron que los procesos administrativos se encuentran respaldados de manera efectiva por la (information technology and communications) en el uso de los software y hardware los cuales facilitan el input y el output de información de los sistemas, y está promoviendo la satisfacción con la inclusión del ITC a nivel local y nacional. Cody (2015) concluyó que, debido a la complejidad de los procedimientos administrativos, no pueden obtener la asistencia financiera que la universidad brinda a los estudiantes, por lo que proponen simplificar los procedimientos y evitar obstáculos administrativos. Molina (2016) concluye que simplificar el proceso de gestión administrativa conecta con la mejora continua y la excelencia organizacional en términos de efectividad y eficiencia. Maravi (2014) concluye que la propuesta para simplificar el proceso requiere crear y conservar un sistema de gestión administrativa efectivo ya sea en sus normas como en su realización. Tong (2014) concluye que es necesario simplificar el trabajo administrativo para promover la comunicación y la coordinación entre todos los órganos administrativos que tengan participación en términos de permisos, autorizaciones y permisos requeridos para la operación. Gamero (2014) concluyo que la simplificación de los procedimientos no puede basarse en la eliminación completa de los tramites y contenidos. Dado que los procedimientos administrativos realizan varias funciones las cuales deben integrarse armoniosamente para lograr su propósito.

También Saleem, Muhammad & Salam (2020) concluyeron que la satisfacción del proveedor es primordial para mejorar el atractivo, la confianza y el compromiso de los proveedores, ello ayudara a mejorar la comunicación, el servicio

y la calidad de la gestión del tiempo en los servicios. Huttinger, Schiele, & Vos (2016) concluyen que la satisfacción del proveedor es necesaria para mantener una buena comunicación y tener acceso a proveedores capaces y sus recursos. Pulles, Schiele, Huttinger & Veldman (2016) concluyen que la satisfacción del proveedor es importante ya que esto ayuda a mejorar la relación con los proveedores y a alinear las estrategias que traerá como consecuencia obtener mejores recursos de su parte. Praxmarer, Sucky & Durst (2013) concluyen que la participación del proveedor en las ganancias afecta positivamente la satisfacción del proveedor. Schiele, Ellis, Ebig, Henker & Kull (2015) concluyen que la medición de la satisfacción del proveedor en la práctica puede ser beneficioso para estudio de la misma.

Así mismo Giacchetta & Marchetti (2013) concluyen que se debe considerar a los proveedores como factor clave para establecer políticas de adquisición optimizada. Glavee (2019) concluye que la satisfacción del proveedor predice que la continuidad de la relación entre ambas partes, esta misma proporciona un medio esencial para las empresas compradoras accedan y aprovechen los recursos del proveedor. Mitreva, Taskov, Atanasoski, Gjorshevski, Sazdova & Georgieva (2016) concluyen que la satisfacción del proveedor y la del cliente son necesarias e importantes en la proyección e implementación del sistema TQM (Total Quality Management). Radu (2015) concluye que los proveedores son columna vertebral de la cadena de suministro y para generar la satisfacción de su cliente final. Y que las encuestas de satisfacción a los proveedores pueden permitir a las empresas impulsar la satisfacción de los mismos. Isik (2019) concluye que la satisfacción del proveedor es un tema importante para las empresas, ya que con el mejorara la relación empresa-proveedor. Hudnurkar & Ambekar (2019) concluyen que medir, diseñar, desarrollar, implementar y validar un modelo de decisión de criterios múltiples para medir la satisfacción del proveedor es importante ya que ellos desempeñan un papel importante en las empresas multinacionales. Kunal (2019) concluye que existen efectos positivos sobre la satisfacción del proveedor en las relaciones comprador-proveedor que son los vinculados a la cooperación, coordinación, política de pago y política de compras. Lucker (2017) Concluye que la excelencia operativa, la rentabilidad, la confiabilidad y el comportamiento de relación tienen un gran impacto en la satisfacción del proveedor. Caniels, Vos,

Schiele & Pulles (2017) concluyen que la relación entre la dependencia equilibrada (es decir, el comprador y el proveedor dependen igualmente el uno del otro) y la satisfacción del proveedor y la dependencia asimétrica (es decir, el proveedor o compradores el componente principal de la satisfacción del proveedor).

La tesis a nivel nacional relacionada a la variable simplificación de procesos es: Herrera (2018) concluye que la ejecución del modelo de gestión por procesos va permitir a la empresa reducir los tiempos de registro de los documentos de pagos para cumplir con los periodos acordados sobre el pago a los proveedores, reduciendo también la carga de trabajo de las tareas repetitivas, por lo que va ser posible proporcionar una respuesta de calidad a los proveedores, y se homogeniza los procesos que va enfocarse en el producto final y no en hacer las gestiones de forma individual.

Las tesis nivel internacional relacionadas a la variable simplificación de procesos son: Gento (2015) concluyo que a pesar de la cantidad de los procesos administrativos no es tan alto en relación con otros, se ha probado a lo largo de la investigación que es un proceso fundamental, con una gran cantidad de trámites intermedios y que involucra a las diferentes áreas en cuanto a superficie se refiere, es por ellos es importante para el control el poder modificar las fallas que se van encontrado tras haber hecho un estudio en profundidad, realizando cambios oportunos para obtener una mayor eficacia y eficiencia del mismo. Orozco & Núñez (2015) concluyó que los procesos administrativos globales se llevan a cabo con los tiempos apropiados, cada jefe por departamento brinda órdenes directas al encargado el cual va acompañada de la estrategia que se utilizara para el final de cada plan.

La tesis a nivel nacional relacionada a la variable satisfacción de proveedores es: Farfán 2014 concluyo que la gestión de los proveedores es parte importante de las organizaciones, teniendo en cuenta que la calidad de los ingresos puede asegurar la calidad de las salidas.

Las tesis nivel internacional relacionadas a la variable satisfacción de proveedores son: Neelesh (2019) concluyo que la satisfacción del proveedor es una

fuerza competitiva de las organizaciones, en donde se puede identificar que la rentabilidad, las oportunidades de crecimiento, la confiabilidad y la excelencia operativa pueden considerarse los principales impulsores de la satisfacción del proveedor. Janssen (2019) concluyó que los proveedores usan tácticas integradoras, el estilo complaciente y el estilo colaborativo durante las negociaciones cuando están satisfechos, este comportamiento también mejora el vínculo comprador – proveedor que en consecuencia mejora la satisfacción del cliente.

La teoría científica relacionada al tema de investigación: Chiavenato (2006) señala que la teoría de sistema abierto es un sistema en donde existe una interdependencia sobre el medio ambiente este interactúa con los procesos administrativos, clientes, proveedores, la competencia, entes gubernamentales, y otros agentes externos. Este es un sistema de varias partes interrelacionadas que trabajan juntas para alcanzar los objetivos que será beneficioso para la organización y sus participantes.

Las teorías relacionadas a la variable simplificación de procesos Pérez (2004) indica que la simplificación de procesos es la oposición al control artificial y burocrático de los departamentos, aporta a la identificación de procesos repetitivos y sin valor añadido lo que va permitir su corrección. Esto ayuda a optimizar y hacer una distribución justa del uso de los recursos, fomentando la satisfacción en participantes de la organización (accionistas, personal, proveedor y cliente)

Secretaría de Gestión Pública (2018), El objetivo de simplificar procesos, es eliminar las actividades repetitivas que retrasan el funcionamiento del sistema de trabajo de la organización. Por lo tanto, simplificar procesos es una de las medidas que las empresas deben adoptar, ya que así se puede optimizar el producto o servicio que brinda la organización.

Las teorías relacionadas a la variable satisfacción de los proveedores Kotler (2005) define la satisfacción como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Esto quiere decir que la satisfacción está en función del desempeño percibido y de las expectativas planteadas, si estas se cumplen o no.

Maunu (2013) indica que la satisfacción de los proveedores es una herramienta de gestión para que una organización mejore y desarrolle aún más sus procesos internos y procesos externos con los proveedores y socios en la red de la cadena de suministro.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Aplicada

Al respecto, Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que este tipo de investigación es beneficiosa para las investigaciones que buscan la solución de problemas en una Organización.

3.1.2 Diseño de investigación

- **Diseño:** No experimental de corte transversal

Hernández, et al., (2014) Mencionan que es no experimental porque al realizarla no se manipula las variables y los datos son recogidos en un único momento y periodo.

- **Nivel:** Descriptiva Correlacional

Bernal (2010) indica que la investigación descriptiva es aquella que detalla la situación del objeto de estudio y correlacional porque su fin es explicar la relación que puede existir entre las variables.

- **Enfoque:** Cuantitativo

Bernal (2010) menciona que el enfoque cuantitativo se considera como método tradicional o general en donde la atención se centra en la medición y la generalización de resultados.

- Método: Hipotético Deductivo

Bernal (2010) refiere a que este método inicia de unas afirmaciones como hipótesis e intenta rebatir o negar, infiriendo conclusiones que deberán de confrontarse con los hechos.

3.2 Variables y Operalización

3.2.1 Variables

Variable1: Simplificación de Procesos

- Definición conceptual

Secretaria de Gestión Pública (2018), El objetivo de simplificar procesos, es eliminar las actividades repetitivas que retrasan el funcionamiento del sistema de trabajo de la organización. Por lo tanto, simplificar procesos es una de las medidas que las empresas deben adoptar, ya que así se puede optimizar el producto o servicio que brinda la organización.

- Definición operacional

Esta variable de la investigación se midió identificando las dimensiones que se han planteado en la matriz de operalización

Dimensión 1: Efectividad de los procesos

Blasco (2016) define que la efectividad es la cohesión entre eficacia y eficiencia. Siempre se debe manejar los dos conceptos, pues ser solo eficaz y descuidar la eficiencia, te puede jugar en contra, te hace una persona perfeccionista quien no está satisfecho con nada de lo que se hace. Cuando se trata de reducir costos y buscar una mayor rentabilidad, el tiempo de realizar un trabajo no es más importante, sino el resultado que se obtiene. Los indicadores a considerar son: tiempo, recursos informáticos, personal capacitado.

Dimensión 2: Costo de oportunidad

González (2000) menciona que el costo de oportunidad es a lo que se renuncia por elegir otra alternativa del cual se obtendrá un mejor beneficio en comparación con la alternativa rechazada. Los indicadores que se consideran son: inversión y rentabilidad.

Dimensión 3: Calidad de los procesos.

García, Quispe & Ráez (2003) indican que un trabajo de calidad es aquel que está planificado con los procedimientos que se van a desarrollar y los recursos que se van a emplear para llegar al objetivo. Un plan de trabajo serio es documentado y procesado por el equipo de trabajo involucrado. Los indicadores a considerar son: comunicación y optimización.

Variable 2: Satisfacción de los proveedores

- Definición conceptual

Kotler (2005) define la satisfacción como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Esto quiere decir que la satisfacción está en función del desempeño percibido y de las expectativas planteadas, si estas se cumplen o no

- Definición operacional

Esta variable de la investigación se midió identificando las dimensiones que se han planteado en la matriz de operacionalización

Dimensión 4: Expectativas

Vroom (1979) Define que la persona tiende a de una manera específica basada en creencia de que será recompensado después de realizar una acción. Los indicadores a considerar son: Desempeño y Logro.

Dimensión 5: Percepción

Dember & Warm (1990) Definen un aspecto importante de la investigación de la percepción es saber comprender que estamos tratando con experiencias privadas de las personas. Los indicadores a considerar son: Experiencia y Seguridad.

Dimensión 6: Lealtad

Barroso & Martin (1999) definen que la fidelidad o lealtad de los clientes recoge en

líneas generales, tres aspectos esenciales: 1) Satisfacción del cliente, 2) el valor que recibe, y 3) que recomienda la empresa a terceros”. Los indicadores a considerar son Feedback y Retención.

3.3 Población

Para el estudio, la población estuvo conformada por el conjunto de seres que tienen las mismas características, en esta oportunidad la población estará conformada por 97 proveedores que brindan los diferentes servicios a la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, esta población es considerada como finita

Bernal (2010) indica que la población es el número total de componentes dentro de la investigación. También definida como el total de unidades de muestreo con características similares y en la se va hacer inferencia

Criterios de inclusión: Para el estudio se consideró los 91 proveedores que tienen un convenio firmado con la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú,

Criterios de exclusión: Para el estudio no se consideró a los 6 proveedores que no tienen un convenio y atienden con pago por adelantado antes de realizar un servicio para la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnica: Encuesta

Bernal (2010) indica que la encuesta es una técnica para recoger datos muy utilizada, la cual tiene una lista de preguntas y el objetivo es el de obtener información respecto al objeto de estudio.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

Bernal (2010) indica que el cuestionario está formado por un conjunto de ítems elaboradas para recolectar información para lograr el propósito del proyecto de información.

3.4.3 Validez del instrumento

El instrumento fue validado mediante el método de juicio de expertos de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo. Bernal (2010) indica que la validez del grado con que puede producirse conclusiones partiendo de los resultados logrados. Contenido en el anexo 5

3.4.4 Confiabilidad del instrumento

Se logró a través del estadístico Alfa de Cronbach en donde se pudo definir el nivel de confiabilidad en la prueba piloto que fue efectuada a diez sujetos de estudio, los mismos que fueron procesados con el programa SPSS. Contenidas en anexo 5

3.5 Procedimiento

Como primer paso se elaboró el instrumento para realizar la encuesta, seguido de la coordinación y solicitud de autorización del contexto de estudio y finalmente se procedió a encuestar a los proveedores a través de 15 correos electrónicos, 10 vía whatsapp y 66 llamadas para obtener el resultado.

3.6 Método de análisis de datos

3.6.1 Método Descriptivo

Hernández, et al., (2014) indican que la investigación descriptiva intenta detallar las propiedades resaltantes en cualquier segmento que sea considerado para un análisis.

3.6.2 Método Inferencial

Hernández, et al., (2014) menciona que el estudio inferencial es utilizado principalmente para probar la hipótesis y estimar parámetros.

3.7 Aspectos éticos

Por temas éticos se respetó todas las fuentes consultadas, citándolas de forma correcta utilizando el modelo APA, se respeta también la veracidad de los resultados obtenidos dentro de la investigación, así como la privacidad de información de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencias del Perú que fueron encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

4.1.1 Variable 1. Simplificación de Procesos (agrupada)

Tabla 1: Simplificación de Procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	16	17.6	17.6	17.6
Algo insatisfecho	8	8.8	8.8	26.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	8.8	8.8	35.2
Algo satisfecho	42	46.2	46.2	81.3
Muy satisfecho	17	18.7	18.7	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia*

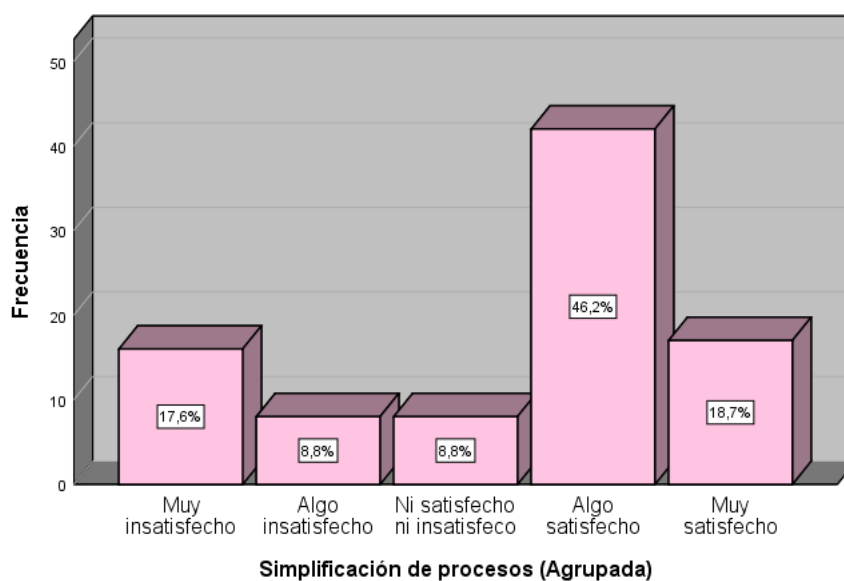


Figura 1: Variable - Simplificación de procesos (agrupada)

Interpretación: De acuerdo a los resultados recopilados de la encuesta a los 91 proveedores que tienen un convenio firmado con la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, con relación a la variable simplificación de procesos que comprende a sus tres dimensiones (efectividad de proceso, costo de oportunidad y calidad de los procesos), los encuestados manifiestan que un 46.2% está algo satisfecho, un 18.7% indicó estar muy satisfecho, un 17.6% manifiesta estar muy

insatisfecho, y en tanto un 8.8% considera estar algo insatisfecho y de igual manera un porcentaje 8.8% indica estar ni satisfecho ni insatisfecho.

4.1.2 Dimensión 1 - Efectividad en el proceso

Tabla 2: Efectividad en el proceso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	18	19.8	19.8	19.8
Algo insatisfecho	7	7.7	7.7	27.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	11.0	11.0	38.5
Algo satisfecho	41	45.1	45.1	83.5
Muy satisfecho	15	16.5	16.5	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

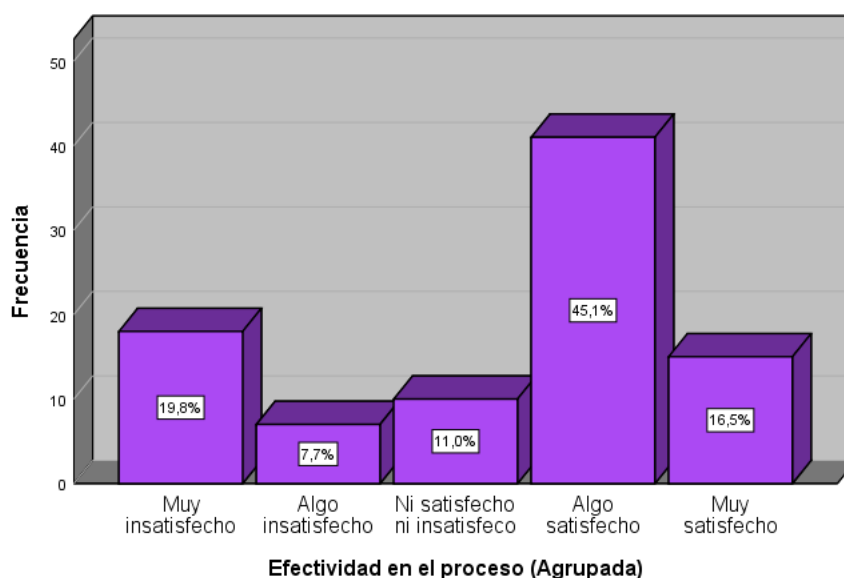


Figura 2: Dimensión - Efectividad en el proceso (agrupada)

Interpretación: De acuerdo a los resultados recopilados de la encuesta a los 91 proveedores que tienen un convenio firmado con la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, referente al tiempo, recursos informáticos y personal capacitado, el 45.1% considera estar algo satisfecho, un 19.8% indica sentirse muy insatisfecho, por otro lado un 16.5% afirma estar muy satisfecho, como también un

11.0% afirma estar ni satisfecho ni insatisfecho, y finalmente un 7.7% indica estar algo insatisfecho.

4.1.3 Dimensión - Costo de oportunidad

Tabla 3 : Costo de oportunidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	18	19.8	19.8	19.8
Algo insatisfecho	9	9.9	9.9	29.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	9.9	9.9	39.6
Algo satisfecho	37	40.7	40.7	80.2
Muy satisfecho	18	19.8	19.8	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia*

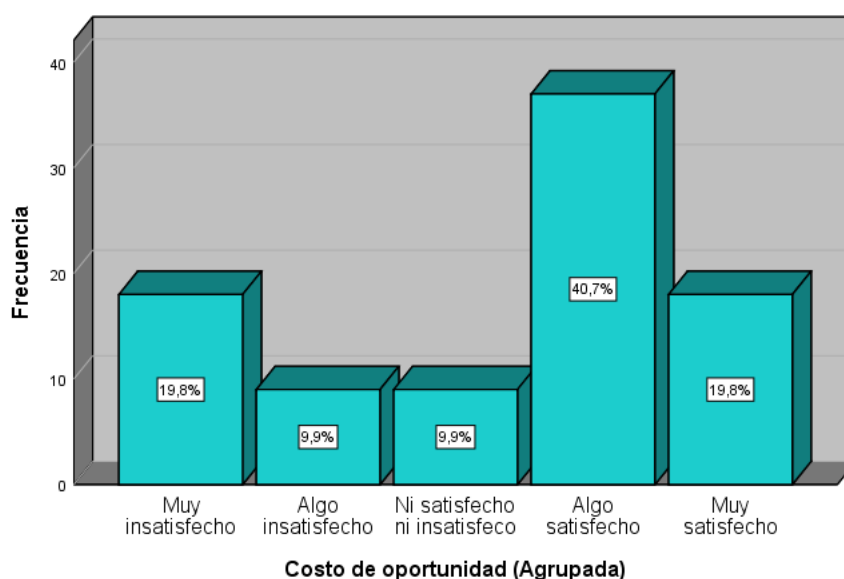


Figura 3: Dimensión - Costo de oportunidad (agrupada)

Interpretación: De acuerdo a los resultados recopilados de la encuesta a los 91 proveedores que tienen un convenio firmado con la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, referente al pago y rentabilidad, el 40.7% considera estar algo satisfecho, un 19.8% indica sentirse muy insatisfecho, y de igual manera un 19.8% indica estar muy satisfecho, por otro lado un 9.9% afirma estar algo insatisfecho, y como también un 9.9% afirma estar ni satisfecho ni insatisfecho.

4.1.4 Dimensión – Calidad de los procesos (agrupada)

Tabla 4: Calidad de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	17	18.7	18.7	18.7
Algo insatisfecho	6	6.6	6.6	25.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	17.6	17.6	42.9
Algo satisfecho	34	37.4	37.4	80.2
Muy satisfecho	18	19.8	19.8	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia*

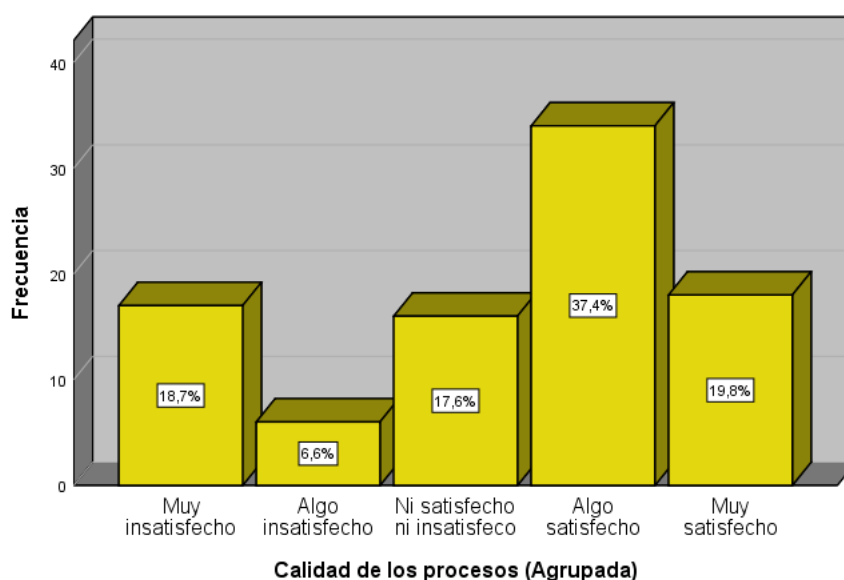


Figura 4: Dimensión - Calidad de los procesos (agrupada)

Interpretación: De acuerdo a los resultados recopilados de la encuesta a los 91 proveedores que tienen un convenio firmado con la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, referente a la comunicación y optimización, el 37.4% considera estar algo satisfecho, un 19.8% indica sentirse muy satisfecho, un 18.7% indica estar muy insatisfecho, por otro lado, un 17.6% afirma estar ni satisfecho ni insatisfecho, y como también un 6.6% afirma estar algo insatisfecho.

4.1.5 Variable – Satisfacción de los proveedores (agrupada)

Tabla 5: Satisfacción de los proveedores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	12	13.2	13.2	13.2
Algo insatisfecho	9	9.9	9.9	23.1
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	7.7	7.7	30.8
Algo satisfecho	39	42.9	42.9	73.6
Muy satisfecho	24	26.4	26.4	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia*

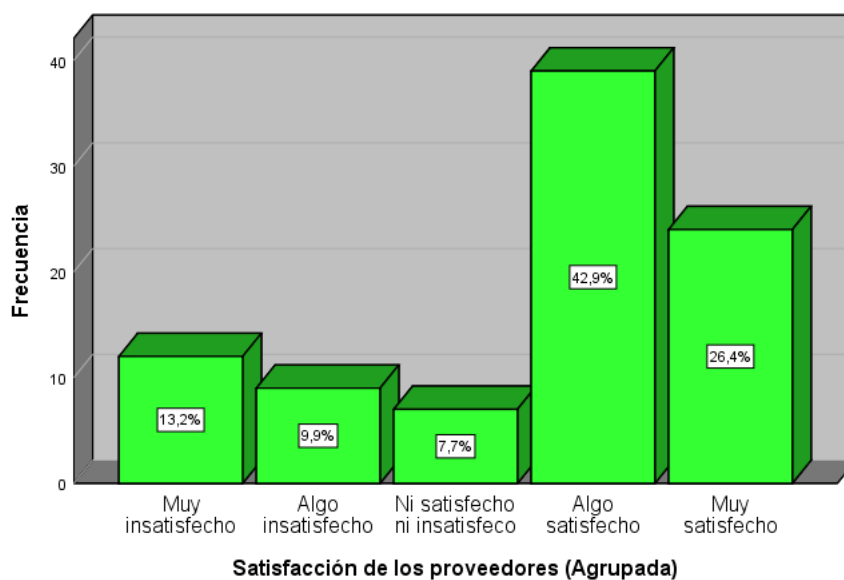


Figura 5: Variable - Satisfacción de los proveedores (agrupada)

Interpretación: De acuerdo a los resultados recopilados de la encuesta a los 91 proveedores que tienen un convenio firmado con la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, con relación a la variable simplificación de procesos que comprende a sus tres dimensiones (expectativa, percepción y lealtad), los encuestados manifiestan que un 42.9% está algo satisfecho, un 26.4% indicó estar muy satisfecho, un 13.2% manifestó estar muy insatisfecho, y en tanto un 9.9%

considera estar algo insatisfecho y un 7.7% indica estar ni satisfecho ni insatisfecho,.

4.1.6 Dimensión – Expectativa (agrupada)

Tabla 6: Expectativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	20	22.0	22.0	22.0
Algo insatisfecho	6	6.6	6.6	28.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	29	31.9	31.9	60.4
Algo satisfecho	28	30.8	30.8	91.2
Muy satisfecho	8	8.8	8.8	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia*

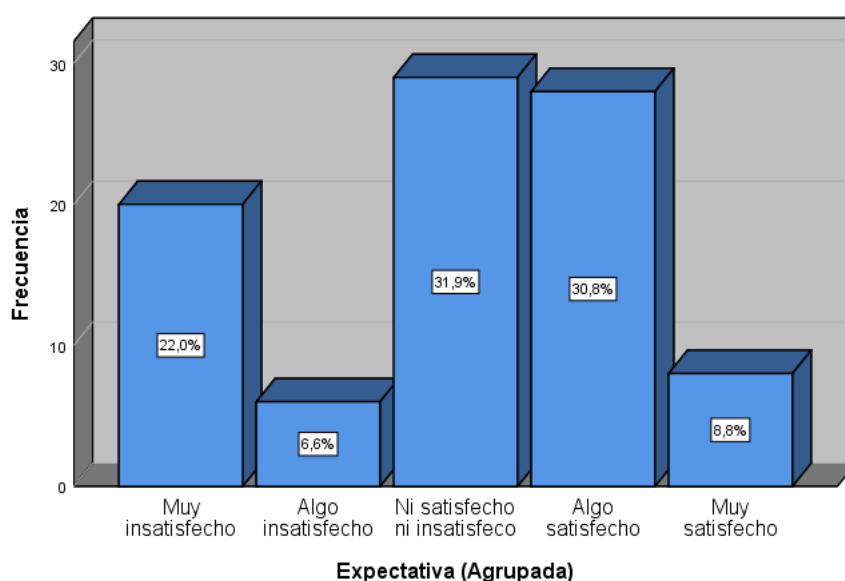


Figura 6: Dimensión - Expectativa (agrupada)

Interpretación: Los resultados recopilados de la encuesta a los 91 proveedores que tienen un convenio firmado con la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, referente al desempeño y satisfacción, el 31.9% considera estar ni satisfecho ni insatisfecho, un 30.8% indica sentirse algo satisfecho, un 22.0% indica estar muy insatisfecho, por otro lado, un 8.8% afirma estar muy satisfecho, y finalmente un 6.6% afirma estar algo insatisfecho.

4.1.7 Dimensión – Percepción (agrupada)

Tabla 7: Percepción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	17	18.7	18.7	18.7
Algo insatisfecho	5	5.5	5.5	24.2
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	18.7	18.7	42.9
Algo satisfecho	23	25.3	25.3	68.1
Muy satisfecho	29	31.9	31.9	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia*

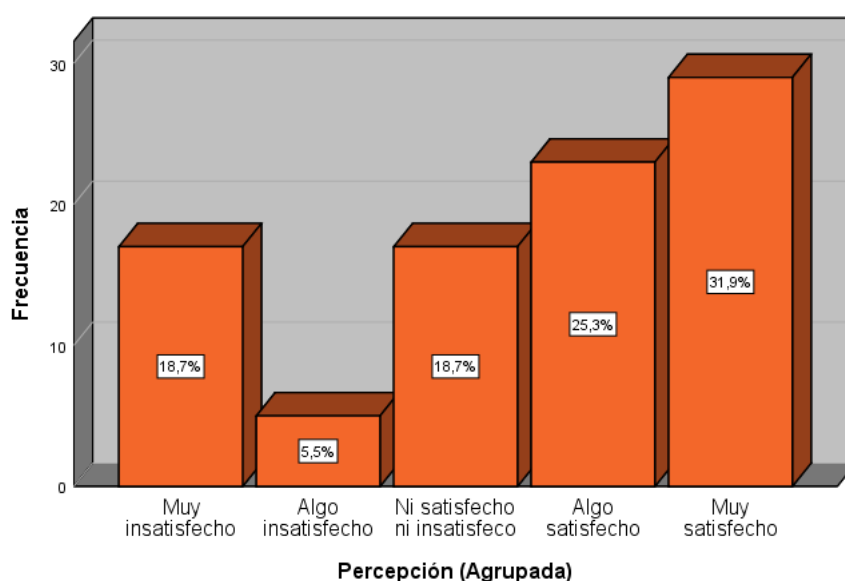


Figura 7: Dimensión - Percepción (agrupada)

Interpretación: De acuerdo a los resultados recopilados de la encuesta a los 91 proveedores que tienen un convenio firmado con la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, referente a la experiencia y seguridad, el 31.9% considera estar muy satisfecho, un 25.3% indica sentirse algo satisfecho, un 18.7% indica estar muy insatisfecho, así también un 18.7% afirma estar ni satisfecho ni insatisfecho, y finalmente un 5.5% afirma estar algo insatisfecho.

4.1.8 Dimensión: Lealtad (agrupada)

Tabla 8: Lealtad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy insatisfecho	11	12.1	12.1	12.1
Algo insatisfecho	9	9.9	9.9	22.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	2.2	2.2	24.2
Algo satisfecho	33	36.3	36.3	60.4
Muy satisfecho	36	39.6	39.6	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia*

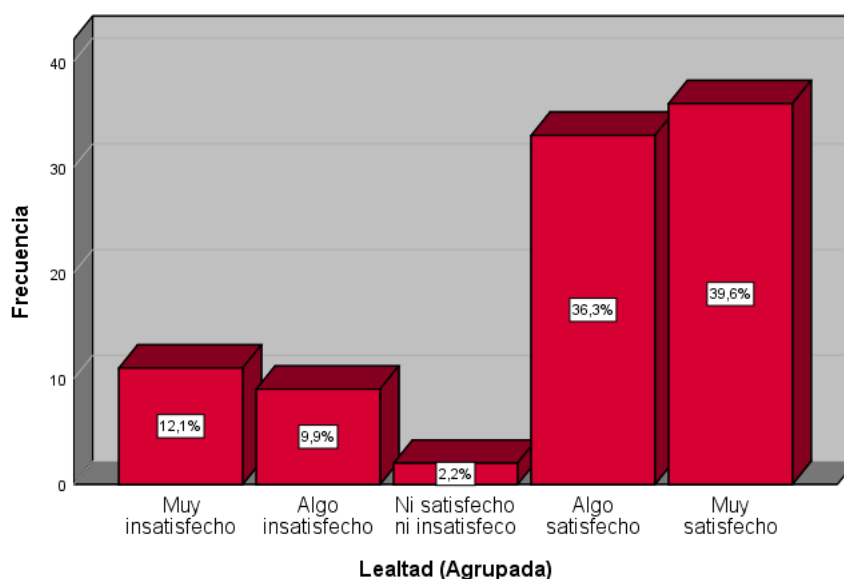


Figura 8: Dimensión - Lealtad (agrupada)

Interpretación: De acuerdo a los resultados recopilados de la encuesta a los 91 proveedores que tienen un convenio firmado con la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, referente al feedback y retención, el 39.6% considera estar muy insatisfecho, un 36.3% indica sentirse algo satisfecho, un 12.1% indica estar muy insatisfecho, así también un 9.9% afirma estar insatisfecho, y finalmente un 2.2% afirma estar ni satisfecho ni insatisfecho.

4.2 Análisis Inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Con el fin de identificar qué **tipo estadística inferencial** emplear se decide realizar la prueba de normalidad, en donde según sea el comportamiento de distribución de los datos recolectados se podrá usar estadística paramétrica o no paramétrica. Al respecto, se procedió a formular hipótesis según la distribución de los datos, como la siguiente:

Hipótesis de normalidad

Ho: Los datos recolectados mantiene una distribución normal

H1: Los datos recolectados no mantiene una distribución normal

Regla de decisión

Por otro lado, también se procedió reglas para saber cuándo aceptar o rechazar una hipótesis:

- a) Sig. E < Sig. A (0.05) se rechaza Ho.
- b) Sig. E > Sig. A (0.05) se acepta Ho

Consideraciones

- a) Sig. Asumida = 0.05 o 5%
- b) Nivel de aceptación = 95%

Elección del estadístico de normalidad

Existe dos tipos de estadístico para la prueba de normalidad, y la elección de una depende del tamaño de la muestra, como se propone a continuación:

- a) Tamaño de muestra $N < 50$ se aplicará el estadístico Shapiro-Wilk
- b) Tamaño de muestra $N \geq 50$ se aplicará el estadístico Kolmogorov-Smirnov

Tabla 9: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Simplificación de procesos (Agrupada)	0.319	91	0.000	0.814	91	0.000
Satisfacción de los proveedores (Agrupada)	0.312	91	0.000	0.814	91	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Comenzando con la elección del tipo estadístico para la prueba de normalidad se procedió por la elección de Kolmogorov-Smirnova, dado que la muestra del estudio es mayor a 50, y además teniendo en consideración que para ambos variables de estudio según la Tabla 9 se evidencia una significancia encontrada de 0.000, lo cual según la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula y se acepta la alterna, en tal sentido se puede decir que los datos recolectados para el presente estudio no mantiene una distribución normal y por ello empleara estadística no paramétrica.

4.2.2 Coeficiente de correlación y las reglas de decisión

Ley de determinación:

Si la significancia encontrada (α) < (0,05) a la significancia del estudio; entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y, se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Si la significancia encontrada (α) > (0,05) a la significancia del estudio; entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y, se rechaza la hipótesis alterna (H_a)

4.2.3 Prueba de hipótesis general

Tabla 10 :Escala de correlación

Rango	Relación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1	Correlación positiva perfecta

Nota: Recuperado de Metodología de la investigación, sexta edición, por Hernández et al. (2014), México D.F., México: McGraw-Hill

Hipótesis alterna: Existe relación entre la simplificación de procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020.

Hipótesis nula: No existe relación entre la simplificación de procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020.

Tabla 11: Prueba de correlación hipótesis general

		Simplificación de procesos (Agrupada)	Satisfacción de los proveedores (Agrupada)
Rho de Spearman	Simplificación de procesos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,727**
		N	91
	Satisfacción de los proveedores (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,727**
	Sig. (bilateral)	0.000	1.000
	N	91	91

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla N°11, el coeficiente de correlación es de 0.727**, y la significancia es de 0.000, considerando la tabla N°10 el nivel el nivel de correlación es positiva media, y teniendo en cuenta la regla de decisión la significancia es de 0.000, siendo menor a la significancia asumida en la investigación (0.05); rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la simplificación de procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020

4.2.4 Prueba de la hipótesis específica 1

Hipótesis alterna: Existe relación entre la efectividad en el proceso y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020.

Hipótesis nula: No existe relación entre la efectividad en el proceso y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020.

Tabla 12: Prueba de correlación hipótesis específica 1

			Efectividad en el proceso (Agrupada)	Satisfacción de los proveedores (Agrupada)
Rho de Spearman	Efectividad en el proceso (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	,745**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción de los proveedores (Agrupada)	N	91	91
		Coeficiente de correlación	,745**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	91	91

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla N°12, el coeficiente de correlación es de 0.745**, y la significancia es de 0.000, considerando la tabla N°10 el nivel el nivel de correlación es positiva media, y teniendo en cuenta la regla de decisión la significancia es de 0.000, siendo menor a la significancia asumida en la investigación (0.05); rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la efectividad en el proceso y la satisfacción de los proveedores

4.2.5 Prueba de la hipótesis específica 2

Hipótesis alterna: Existe relación entre el costo de oportunidad y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020.

Hipótesis nula: No existe relación entre el costo de oportunidad y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020.

Tabla 13: Prueba de correlación hipótesis específica 2

		Costo de oportunidad (Agrupada)	Satisfacción de los proveedores (Agrupada)
Rho de Spearman	Costo de oportunidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0.000 91
	Satisfacción de los proveedores (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,627** 1.000 91

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla N°13, el coeficiente de correlación es de 0.627**, y la significancia es de 0.000, considerando la tabla N°10 el nivel el nivel de correlación es positiva media, y teniendo en cuenta la regla de

decisión la significancia es de 0.000, siendo menor a la significancia asumida en la investigación (0.05); rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre costo de oportunidad y la satisfacción de los proveedores.

4.2.6 Prueba de hipótesis 3

Hipótesis alterna: Existe relación entre la calidad de los procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020.

Hipótesis nula: No existe relación entre la calidad de los procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020.

Tabla 14: Prueba de correlación hipótesis específica 3

			Calidad de los procesos (Agrupada)	Satisfacción de los proveedores (Agrupada)
Rho de Spearman	Calidad de los procesos (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,740**
		N	91	91
	Satisfacción de los proveedores (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,740**	1.000
		N	91	91

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla N°14, el coeficiente de correlación es de 0.740**, y la significancia es de 0.000, considerando la tabla N°10 el nivel el nivel de correlación es positiva media, y teniendo en cuenta la regla de decisión la significancia es de 0.000, siendo menor a la significancia asumida en la investigación (0.05); rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación entre la calidad de los procesos y la satisfacción de los proveedores.

V.DISCUSIÓN

5.1 Objetivo General

El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación entre la simplificación de procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, San Isidro 2020. De acuerdo a los resultados obtenidos han permitido concluir que existe relación significativa entre ambas variables. Lo que se evidencia con el coeficiente de Rho Spearman que es de 0.727

Los resultados son coherentes con la teoría de los sistemas, que indica que existe conexión entre los procesos administrativos y el ambiente externo de la organización. Esta teoría estima que el correcto funcionamiento de la organización está sujeto a la interrelación con su ámbito

Por otro lado, los artículos científicos Aguilar & Hernández (2017) concluyen que mejorar los procesos administrativos permitió mantener el orden y el control adecuado para optimizar sus servicios y la operación de la empresa. Bayona & Rico (2015) definen que los procesos de cambios relacionados con la capacidad empresarial son los más importantes gestores del cambio tecnológico, por tal motivo comprometen para las organizaciones diferentes actividades específicas, de prácticas gerenciales y administrativa. Saleem, Muhammad & Salam (2020) concluyeron que la satisfacción del proveedor es primordial para mejorar el atractivo, la confianza y el compromiso de los proveedores, ello ayudara a mejorar la comunicación, el servicio y la calidad de la gestión del tiempo en los servicios. Holger, Huttinger, Schiele, & Vos (2016) concluyeron que la satisfacción del proveedor es necesaria para mantener una buena comunicación y tener acceso a proveedores capaces y sus recursos

Así mismo, el resultado tiene similitud con las tesis Herrera (2018) concluye que la ejecución del modelo de gestión por procesos va permitir a la empresa reducir los tiempos de registro de los documentos de pagos para cumplir con los periodos acordados sobre el pago a los proveedores, reduciendo también la carga

de trabajo de las tareas repetitivas, por lo que va ser posible proporcionar una respuesta de calidad a los proveedores, y se homogeniza los procesos que va enfocarse en el producto final y no en hacer las gestiones de forma individual. Gento (2015) concluyo que a pesar de la cantidad de los procesos administrativos no es tan alto en relación con otros, se ha probado a lo largo de la investigación que es un proceso fundamental, con una gran cantidad de trámites intermedios y que involucra a las diferentes áreas en cuanto a superficie se refiere, es por ellos es importante para el control el poder modificar las fallas que se van encontrado tras haber hecho un estudio en profundidad, realizando cambios oportunos para obtener una mayor eficacia y eficiencia del mismo.

5.2 Objetivos específicos

5.2.1 Objetivo específico 1

Considerando el primer objetivo específico de la investigación que ha sido determinar la relación entre la efectividad de los procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, San Isidro 2020; los resultados obtenidos han permitido concluir que existe relación significativa entre la variable satisfacción de proveedores y la dimensión efectividad de procesos, lo que se evidencia con el coeficiente de Rho de Sperman que es de 0.745.

El resultado guarda relación con la teoría de Blasco (2016) define que la efectividad es la cohesión entre eficacia y eficiencia. Siempre se debe manejar los dos conceptos, pues ser solo eficaz y descuidar la eficiencia, te puede jugar en contra, te hace una persona perfeccionista quien no está satisfecho con nada de lo que se haces. Cuando se trata de reducir costos y buscar una mayor rentabilidad, el tiempo de realizar un trabajo no es más importante, sino el resultado que se obtiene.

Por otro lado, tienen coherencia con los artículos científicos de Orozco, Alcalde, Navarro & Lozano (2016) concluyeron que la eficiencia administrativa reduce el tiempo de los procesos estudiados, dado que existen procesos que no

son necesariamente óptimos para la gestión del fondo de protección. Londoño, Montoya & Muñoz (2015) concluyeron que la aplicación del proceso administrativo influye en las funciones o pasos como que ejecuta una persona dentro de la empresa. Maravi (2014) concluye que la propuesta para simplificar el proceso requiere crear y conservar un sistema de gestión administrativa eficiente, rápido y justo, tanto a nivel de normas como en su realización. Molina (2016) concluye que simplificar el proceso de gestión administrativa conecta con la mejora continua y la excelencia organizacional en términos de efectividad y eficiencia.

5.2.2 Objetivo específico 2

Considerando el segundo objetivo específico de la investigación que ha sido determinar la relación entre el costo de oportunidad y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú. De acuerdo a los resultados obtenidos ha permitido concluir que existe relación significativa entre la variable satisfacción de proveedores y la dimensión costo de oportunidad, lo que se evidencia con el coeficiente de Rho de Spearman que es de 0.627.

Dicho resultado guarda relación con el concepto de González (2000) menciona que el costo de oportunidad es a lo que se renuncia por elegir otra alternativa del cual se obtendrá un mejor beneficio en comparación con la alternativa rechazada.

El resultado guarda relación con el artículo científicos de Lucker (2017) concluye que la excelencia operativa, la rentabilidad, la confiabilidad y el comportamiento de relación tienen un gran impacto en la satisfacción del proveedor.

Por otro lado, guarda relación con la tesis de Neelesh (2019) concluyo que la satisfacción del proveedor es una fuente de competitiva de las organizaciones, en donde se puede identificar que la rentabilidad, las oportunidades de crecimiento, la confiabilidad y la excelencia operativa pueden considerarse los principales impulsores de la satisfacción del proveedor

5.2.3 Objetivo específico 3

Considerando el tercer objetivo específico de la investigación que ha sido determinar la relación entre calidad de proceso y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú. De acuerdo a los resultados obtenidos ha permitido concluir que existe relación significativa entre la variable satisfacción de proveedores y la dimensión costo de oportunidad, lo que se evidencia con el coeficiente de Rho de Spearman que es de 0.740.

Los resultados guardan relación con el concepto de García & Quispe (2003) indican que un trabajo de calidad es aquel que está planificado con los procedimientos que se van a desarrollar y los recursos que se van a emplear para llegar al objetivo. Un plan de trabajo serio es documentado y procesado por el equipo de trabajo involucrado.

Así mismo dichos resultados tienen coherencia con el artículo científico de Ahmed, Asim, Manzoor (2020) concluyen que la satisfacción del proveedor es fundamental para mejorar el atractivo, la confianza y el compromiso de los proveedores, ello ayudara a mejorar la comunicación, el servicio y la calidad de la gestión del tiempo en los servicios.

Por otro lado, Farfán (2014) concluyo que la gestión de los proveedores es parte importante de las organizaciones, teniendo en cuenta que la calidad de los ingresos se puede garantizar la calidad de las salidas.

5.3 Hipótesis

5.3.1 Hipótesis General

La hipótesis general de la investigación ha sido, que existe relación entre la simplificación de procesos y la satisfacción de los proveedores de la Empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020. Para probar dicha hipótesis primero se determinó si la distribución de la población fue normal o no normal, la misma que se logró mediante la prueba de normalidad utilizando Shapiro Wilk arrojando como resultado Sig 0.000; comprobándose con ellos que la distribución de la población es no paramétrica, por lo cual se determinó utilizar el

estadístico Rho de Serman; que obtuvo como resultado el nivel de correlación de 0.727 y la significancia de 0.000; según lo planteado en la regla de decisión, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo que se concluye que existe relación entre la simplificación de procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú, San Isidro, año 2020.

5.3.2 Hipótesis específica 1

La primera hipótesis específica propuesta fue que existe relación entre la efectividad de los procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020. Considerando que la población tiene distribución no normal se determinó utilizar estadístico Rho de Serman; que obtuvo como resultado el nivel de correlación de 0.727 y la significancia de 0.000; según lo planteado en la regla de decisión, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo que, se concluye existe relación entre la efectividad y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú.

5.3.3 Hipótesis específica 2

La segunda hipótesis específica propuesta fue que existe relación entre el costo de oportunidad y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020. Considerando que la población tiene distribución no normal se determinó utilizar estadístico Rho de Serman; que obtuvo como resultado el nivel de correlación de 0,627 y la significancia de 0.000; según lo planteado en la regla de decisión, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo que, se concluye que existe relación entre el costo de oportunidad y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú.

5.3.4 Hipótesis específica 3

La tercera hipótesis específica propuesta fue que existe relación entre la calidad de los procesos y la satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C., San Isidro 2020. Considerando que la

población tiene distribución no normal se determinó utilizar estadístico Rho de Spearman; que obtuvo como resultado el nivel de correlación de 0,740 y la significancia de 0.000; según lo planteado en la regla de decisión, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo que, se concluye que Existe relación entre la calidad de los procesos y satisfacción de los proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú.

5.4 Estadística Descriptiva

Variable 1: Simplificación de procesos

La información que contiene la tabla de frecuencia con respecto a que la simplificación de procesos que agrupa las dimensiones efectividad de proceso, costo de oportunidad y calidad de proceso, los resultados son que un 46.2% está algo satisfecho, un 18.7% indico estar muy satisfecho, un 17.6% manifiesta estar muy insatisfecho, y en tanto un 8.8% considera estar algo insatisfecho y de igual manera un porcentaje 8.8% indica estar ni satisfecho ni insatisfecho. Considerando dichos resultados identificamos que un importante porcentaje considera que no existe simplificación de procesos en lo referente al indicador personal capacitado en la dimensión efectividad de procesos; los mismos que requieren propuestas de solución para superar los aspectos negativos hallados en el contexto de estudio.

Variable 2: Satisfacción de proveedores

La información que contiene la tabla de frecuencia con respecto a que la simplificación de procesos que agrupa las dimensiones expectativas, percepción y lealtad, los resultados son que los encuestados manifiestan que un 42.9% está algo satisfecho, un 26.4% indico estar muy satisfecho, un 13.2% manifiesta estar muy insatisfecho, y en tanto un 9.9% considera estar algo insatisfecho y un 7.7% indica estar ni satisfecho ni insatisfecho Considerando dichos resultados identificamos que un importante porcentaje consideran no existe satisfacción en lo referente al indicador desempeño en la dimensión de expectativas; los mismos que requieren propuestas de solución para superar los aspectos negativos hallados en el contexto de estudio

VI. CONCLUSIONES

6.1 Se concluye que la simplificación de procesos tiene relación significativa con la satisfacción de los proveedores, con lo que se logra el objetivo general de la investigación.

6.2 Se concluye que la efectividad de proceso tiene relación positiva media con la satisfacción de los proveedores, con lo que se logra el primer objetivo específico de la investigación.

6.3 Se concluye que el costo de oportunidad tiene relación positiva media con la satisfacción de los proveedores, con lo que se logra el segundo objetivo específico de la investigación.

6.4 Se concluye que la calidad de los procesos tiene relación positiva media con la satisfacción de los proveedores, con lo que se logra el tercer objetivo específico de la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 La gerencia de la empresa deberá diseñar nuevos procesos y mejorar los existentes, así como realizar acciones de control para identificar vacíos e inconsistencias en su ejecución, con el propósito de superar y optimizar el tiempo de respuesta, reducir funciones administrativas repetitivas; los mismos que permitirán mejorar las experiencias, percepción y satisfacción de los proveedores de la empresa.

7.2 Para contribuir con la satisfacción de los proveedores, la gerencia de la empresa deberá implementar eficientemente los procesos siguientes: validación de servicios, revisión de costos, revisión de servicios ejecutados, aprobación para la emisión de factura y programación de pagos; con dicho fin deberá capacitarse a los proveedores de manera periódica con relación al acceso de los softwares creados por la empresa, en los que podrán hacer seguimientos a sus consultas administrativas, fechas de pagos y renovación de convenio.

7.3 Con el propósito de satisfacer a los proveedores de la empresa, la gerencia deberá realizar las acciones siguientes: cumplir con las fechas de pago, respetar el precio de cobertura, respuestas oportunas de consultas y respetar las tarifas establecidas; los mismo que permitirán crear una sinergia con los proveedores para alcanzar los objetivos comunes que es el brindar un buen servicio a los clientes

7.4 Los jefes de cada área deberán demostrar eficiencia en el desarrollo de cada uno de los procesos a través de sus colaboradores capacitados para ofrecer un buen trato, así como absolver en forma oportuna y eficiente las solicitudes de los proveedores.

REFERENCIAS

- Aguilar, D., & Hernández, M. (2017). Diseño de procesos administrativos, comerciales y financieros para la distribuidora Martha Murillo. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/martha.html>
- Aguilera Castro, A., Riascos Erazo, S., & Solano Rodriguez, O. (2015). *Efectividad de las TIC en los procesos administrativos de las PYMES de Santiago de Cali – Colombia*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7153464>
- Barroso, C., & Martin, E. (1999). *Nivel de servicio y retención de clientes*. España: ESIC.
- Bayona, R., & Rico, J. (2015). *Responsabilidad social empresarial e innovación: una mirada desde las tecnologías de la información y comunicación en organizaciones*. Obtenido de <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/1535>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación 3era edición*. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Caniels, M., Vos, F., Schiele, H., & Pulles, N. (2017). *The effects of balanced and asymmetric dependence on supplier satisfaction: Identifying positive effects of dependency*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1478409217300869>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración. (7a. ed.)*. México: McGraw Hill.
- Cody, J. (2015). *Improving the Financial Aid Process for Community College Students: A Literature Review of FAFSA Simplification, Information, and Verification*. Obtenido de <https://naspa.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10668926.2013.820157#.Xvp50ee23IV>
- Côme, T., & Rouet, G. (2016). La simplification administrative à l'université : des processus sans anticipation systématique. Obtenido de <https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2016-1-page-117.htm?contenu=resume>
- Del Castillo, L. (2017). El marco institucional en la transición socialista y el sistema de dirección y gestión de las empresas de propiedad social. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/318416900_El_Marco_Institucional_en_la_Transicion_Socialista_y_el_Sistema_De_Direccion_y_Gestion_de_las_Empresas_de_Propiedad_Social
- Farfan, R. (2014). *La gestión con los Proveedores en la cadena de abastecimiento*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/337183/216-1515-1-PB.pdf?sequence=1>
- Gamero, E. (2014). Hacia la simplificación de los procedimientos administrativos: el procedimiento administrativo adecuado. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/ca25/921b62b94b16ec00a7efda6f240ccc3dfcf7.pdf>

- Gélédan, F. (2016). Spectres du léviathan : l'État à l'épreuve de la simplification administrative (2006-2015). Obtenido de <https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2016-1-page-33.htm?contenu=resume>
- Gento, S. (2015). *Propuesta de mejora del procedimiento administrativo de autorización de establecimientos comerciales de grandes superficies*. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/53339/GENTO%20-%20PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20DEL%20PROCEDIMIENTO%20ADMINISTRATIVO%20DE%20AUTORIZACION%20DE%20ESTABLECIMIENTOS%20....pdf?sequence=4>
- Giacchetta, G., & Marchetti, B. (2013). *Supplier Satisfaction Survey as a management tool for reengineering the procurement process 2013*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Barbara_Marchetti/publication/264834796_Innovative_experimental-numerical_method_for_quality_control_during_sausages_production/links/5a255b0caca2727dd87e9a8e/Innovative-experimental-numerical-method-for-quality-control
- Glavee, R. (2019). *Does supplier development lead to supplier satisfaction and relationship continuation?* Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S147840921830058X>
- Gonzalez, B. (2000). *El coste de oportunidad como herramienta empresarial*. Madrid, España: McGraw.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Herrera, L. (2018). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el cumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1659>
- Hudnurkar, M., & Ambekar, S. (2019). *International Journal of Productivity and Performance Management*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPPM-09-2018-0336/full/>
- Huttinger, L., Schiele, H., & Vos, F. (s.f.). *Supplier satisfaction: Explanation and out-of-sample prediction*. Obtenido de <http://pro.poli.usp.br/wp-content/uploads/2017/09/pespeste-2016-Vos-Schiele-Hu%CC%88ttinger-Self-replication-supplier-satisfaction-v01.pdf>
- Isik, P. (2019). *Supplier satisfaction : the importance of growth-related factors in order to create satisfied suppliers*. Obtenido de <https://essay.utwente.nl/79485>
- Janssen, M. (2019). *Supplier satisfaction and negotiation behaviour*. Obtenido de https://essay.utwente.nl/77426/1/Janssen_MA_Business_Administration.pdf
- Kotler, P. (2006). *Fundamentos de mercadotecnia 8va*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kunal, G. (s.f.). *Supplier Satisfaction in Buyer-Supplier Relationships: Assessment from Supplier Perspective*. Obtenido de <https://www.dpublication.com/abstract-of-icabme/icabme-620/>

- Londoño, N., Montoya, N., & Muñoz, J. (2013). *Aplicaciones del proceso administrativo en empresas de la región*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5031498>
- Lucker, D. (2017). *Drivers and Benefits of Supplier Satisfaction in a Buyer-Supplier Relationship: A Multiple Case Study at Company X and Three of its Suppliers*. Obtenido de https://essay.utwente.nl/72637/1/L%C3%BCcker_BA_BMS.pdf
- Maravi, M. (2014). *La simplificación administrativa un asunto complejo*. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10303/10747>
- Maunu, S. (2003). *Supplier Satisfaction: the concept and measurement system*. Finlandia. Obtenido de <https://elibrary.ru/item.asp?id=8872750>
- Mitreva, E., Taskov, N., Atanasoski, D., Gjorshevski, H., Sazdova, J., & Gjeorgieva, I. (2016). *Integrating supplier satisfaction with customer satisfaction in the projection and implementation of the TQM system in Macedonian companies*. Obtenido de <http://eprints.ugd.edu.mk/14342/>
- Molina, P. (2016). *Proyecto de simplificación, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales*. Obtenido de <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>
- Neelesh, A. (2019). *Buyer-supplier relationships in the mining industry*. Obtenido de <https://repository.up.ac.za/handle/2263/73960>
- Orozco, L., & Nuñez, A. (2015). *Análisis de los Procesos Administrativos Integrales de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas y Propuesta de Mejora*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10038/1/UPS-GT001042.pdf>
- Pérez, J. (2004). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.
- Praxmarer, S., Sucky, E., & Durst, S. (2013). *The relationship between the perceived shares of costs and earnings in supplier development programs and supplier satisfaction*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0019850112002143>
- Pulles, N., Schiele, H., Huttinger, L., & Veldman, J. (2015). *The impact of customer attractiveness and supplier satisfaction on becoming a preferred customer*.
- Radu, S. (2015). *The contribution of supplier satisfaction surveys in a B2B context*. Obtenido de <https://www.theseus.fi/handle/10024/103801>
- Saleem, A., Muhammad, A., & Salman, M. (2020). *The Determinants and Outcomes of Supplier Satisfaction*. Obtenido de <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/189/116>
- Secretaría de gestión pública presidencia del consejo de ministros. (2018). *Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021*. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Sting, A. (2018). *Simplificación Administrativa en el otorgamiento de licencias de funcionamiento de las Mype's en las municipalidades del Perú*. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/938>

Tong, F. (2014). Simplificación Administrativa y «Regulación Positiva» en la Normativa Ambiental y Minera. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/12483>

Vroom, V. (1979). *Motivación y alta dirección* . Mexico: Trillas S.A.

Matriz de Operalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems
Variable X: Simplificación de Procesos	Secretaría de Gestión Pública (2018) La simplificación de procesos tiene como finalidad reducir los obstáculos o costos innecesarios para una entidad, que provoca un mal funcionamiento de los procesos. Por ello la simplificación de procesos, represente una de las principales acciones en las que se debe trabajar en una entidad.	Esta variable de investigación se medirá a través de un cuestionario el cual permitirá medir la variable X: Simplificación de Procesos	Efectividad de proceso	Personal capacitado	Ordinal	1,2
				Recursos informáticos		3
				Tiempo		4
				Inversión		5
				Rentabilidad		6
				Comunicación		7
				Optimización		8
				Variable Y: Satisfacción de los proveedores		Según Kotler, P. (2006). La satisfacción del cliente lo define como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de contrastar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.
Logro	10					
Experiencia	11					
Seguridad	12					
Feedback	13,14					
Lealtad	15					
Retención						

Fuente: elaboración propia

**CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE MAESTRÍA
EN ADMINISTRACIÓN DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNE**

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada, **“Simplificación de procesos y satisfacción de proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú San Isidro S.A.C 2020”** por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
		Muy satisfecho	Algo satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo insatisfecho	Muy insatisfecho
	VARIABLE X: SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS					
	DIMENSIÓN: EFECTIVIDAD DE PROCESO					
1	En la Empresa GEA cumple con los plazos establecidos para atender los procesos administrativos					
2	En la Empresa GEA el tiempo para ser atendido por los analistas son satisfactorios					
3	La información de la intranet está actualizada y contiene la información que requiere el proveedor					
4	En la Empresa GEA el personal esta capacitado y acreditado para el desarrollo de los procesos administrativos					
	DIMENSIÓN: COSTO DE OPORTUNIDAD					
5	En la Empresa GEA cumple con los plazos pactados en materia de pagos					
6	En la Empresa GEA los pagos le permiten lograr los márgenes necesarios y de acuerdo a sus expectativas					

	DIMENSIÓN: CALIDAD DE PROCESOS					
7	Los medios de comunicación utilizados por la Empresa GEA para la coordinación de los servicios son satisfactorios					
8	La Empresa GEA desarrolla acciones que permitan mejorar permanente la validación de sus servicios					
	VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES					
	DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS					
9	La empresa GEA respeta los acuerdos pactados					
10	Trabajar con la Empresa GEA es satisfactoria					
	DIMENSIÓN: PERCEPCIÓN					
11	Continuaría trabajando con la Empresa GEA para otros servicios					
12	La información que recibe de parte de la Empresa GEA es segura y completa para la asignación y atención del servicio					
	DIMENSIÓN: LEALTAD					
13	Es satisfactorio la retroalimentación que realiza la Empresa GEA hacia sus proveedores					
14	Es satisfactorio la evaluación realizada por la Empresa GEA					
15	La Empresa GEA reconocen y valora el trabajo que usted desempeña					

Fuente: La investigadora.

Tabla 15 Validación del instrumento

APELLIDOS Y NOMBRES DE VALIDADOR	GRADO	RESULTADOS
Dávila Arenaza, Víctor	Doctor	Validó para la investigación
Aliaga Correa, David Fernando	Doctor	Validó para la investigación
Barca Barrientos, Jesús	MBA	Validó para la investigación

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16 Confiabilidad del instrumento: Rango relación

COEFICIENTE	RELACIÓN
0.00 a +/- 0.20	Muy baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Fuente: Carlos Ruiz – Bolívar (1992)

Tabla 17 Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos ^a	0	0,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,832	15

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los datos obtenidos 0,832 refieren que la confiabilidad del instrumento muy alta.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Simplificación de procesos y satisfacción de proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C San Isidro 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Soto Torbio, Sandra Maricruz							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI:08467692							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable X: Simplificación de procesos	Efectividad de proceso	Tiempo	En la Empresa GEA cumple con los plazos establecidos para atender los procesos administrativos	Ordinal	/		
			En la Empresa GEA el tiempo para ser atendido por los analistas son satisfactorios		/		
		Recursos informáticos	La información de la intranet está actualizada y contiene la información que requiere el proveedor		/		
		Personal capacitado	En la empresa GEA el personal está capacitado y acreditado para el desarrollo de los procesos administrativos		/		
	Costo de oportunidad	Pago	En la Empresa GEA cumple con los plazos pactados en materia de pagos.	Ordinal	/		
		Rentabilidad	En la Empresa GEA los pagos le permiten lograr los márgenes necesarios y de acuerdo a sus expectativas		/		
	Calidad de los proceso	Comunicación	Los medios de comunicación utilizados por la Empresa GEA para la coordinación de los servicios son satisfactorios	Ordinal	/		
		Optimización	La Empresa GEA desarrolla acciones que permitan mejorar permanente la validación de sus servicios		/		
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA: 19 DE NOVIEMBRE 2019				


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Simplificación de procesos y satisfacción de proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C San Isidro 2020									
Apellidos y nombres del investigador: Soto Toribio, Sandra Maricruz									
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI:08467692									
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS		
Variable Y: Satisfacción de los Proveedores	Expectativa	Desempeño	La empresa GEA respeta los acuerdos pactados	Ordinal	/				
		Satisfacción	Trabajar con la Empresa GEA es satisfactoria		/				
	Percepción	Experiencia	Continuaría trabajando con la Empresa GEA para otros servicios	Ordinal	/				
		Seguridad	La información que recibe de parte de la Empresa GEA es segura y completa para la asignación y atención del servicio.		/				
	Lealtad	Feedback	Es satisfactorio la retroalimentación que realiza la Empresa GEA hacia sus proveedores		/				
			Es satisfactorio la evaluación realizada por la Empresa GEA		/				
		Retención	La Empresa GEA reconocen y valora el trabajo que usted desempeña		/				
	FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 19 DE NOVIEMBRE 2019				


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Simplificación de procesos y satisfacción de proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C San Isidro 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Soto Toribio, Sandra Maricruz							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Aliaga Correa, David Fernando DNI:.....27168879.....							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable X: Simplificación de procesos	Efectividad de proceso	Tiempo	En la Empresa GEA cumple con los plazos establecidos para atender los procesos administrativos	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
			En la Empresa GEA el tiempo para ser atendido por los analistas son satisfactorios		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recursos informáticos	La información de la intranet está actualizada y contiene la información que requiere el proveedor		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Personal capacitado	En la empresa GEA el personal está capacitado y acreditado para el desarrollo de los procesos administrativos		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Costo de oportunidad	Pago	En la Empresa GEA cumple con los plazos pactados en materia de pagos	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Rentabilidad	En la Empresa GEA los pagos le permiten lograr los márgenes necesarios y de acuerdo a sus expectativas		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Calidad de los proceso	Comunicación	Los medios de comunicación utilizados por la Empresa GEA para la coordinación de los servicios son satisfactorios	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Optimización	La Empresa GEA desarrolla acciones que permitan mejorar permanente la validación de sus servicios		<input checked="" type="checkbox"/>		
FIRMA DEL EXPERTO: 			FECHA: 19 DE NOVIEMBRE 2019				


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Simplificación de procesos y satisfacción de proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C San Isidro 2020								
Apellidos y nombres del investigador: Soto Toriblo, Sandra Maricruz								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Aliaga Correa, David Fernando DNI: 27168879								
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEACIONES / SUGERENCIAS	
Variable Y: Satisfacción de los Proveedores	Expectativa	Desempeño	La empresa GEA respeta los acuerdos pactados	Ordinal	✓			
		Satisfacción	Trabajar con la Empresa GEA es satisfactoria		✓			
	Percepción	Experiencia	Continuaría trabajando con la Empresa GEA para otros servicios	Ordinal	✓			
		Seguridad	La información que recibe de parte de la Empresa GEA es segura y completa para la asignación y atención del servicio.		✓			
	Lealtad	Feedback	Es satisfactorio la retroalimentación que realiza la Empresa GEA hacia sus proveedores		✓			
			Es satisfactorio la evaluación realizada por la Empresa GEA		✓			
		Retención	La Empresa GEA reconocen y valora el trabajo que usted desempeña		✓			
FIRMA DEL EXPERTO: 			FECHA: 19 DE NOVIEMBRE 2019					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Simplificación de procesos y satisfacción de proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C San Isidro 2020								
Apellidos y nombres del investigador: Soto Toribio, Sandra Maricruz								
Apellidos y nombres del experto: MBA. Barca Barrientos, Jesús Enrique DNI: 46176175								
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Variable X: Simplificación de procesos	Efectividad de proceso	Tiempo	En la Empresa GEA cumple con los plazos establecidos para atender los procesos administrativos	Ordinal	/			
			En la Empresa GEA el tiempo para ser atendido por los analistas son satisfactorios		/			
		Recursos informáticos	La información de la intranet está actualizada y contiene la información que requiere el proveedor		/			
		Personal capacitado	En la empresa GEA el personal está capacitado y acreditado para el desarrollo de los procesos administrativos		/			
	Costo de oportunidad	Pago	En la Empresa GEA cumple con los plazos pactados en materia de pagos		Ordinal	/		
		Rentabilidad	En la Empresa GEA los pagos le permiten lograr los márgenes necesarios y de acuerdo a sus expectativas			/		
	Calidad de los procesos	Comunicación	Los medios de comunicación utilizados por la Empresa GEA para la coordinación de los servicios son satisfactorios			/		
		Optimización	La Empresa GEA desarrolla acciones que permitan mejorar permanente la validación de sus servicios			/		
FIRMA DEL EXPERTO: 			FECHA: 20 DE NOVIEMBRE 2019					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Simplificación de procesos y satisfacción de proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C San Isidro 2020

Apellidos y nombres del investigador: Soto Toribio, Sandra Maricruz

Apellidos y nombres del experto: MBA. Barca Barrientos, Jesús Enrique DNI: 46176175

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable Y: Satisfacción de los Proveedores	Expectativa	Desempeño	La empresa GEA respeta los acuerdos pactados	Ordinal	/		
		Satisfacción	Trabajar con la Empresa GEA es satisfactoria		/		
	Percepción	Experiencia	Continuaría trabajando con la Empresa GEA para otros servicios	Ordinal	/		
		Seguridad	La información que recibe de parte de la Empresa GEA es segura y completa para la asignación y atención del servicio.		/		
	Lealtad	Feedback	Es satisfactorio la retroalimentación que realiza la Empresa GEA hacia sus proveedores		/		
			Es satisfactorio la evaluación realizada por la Empresa GEA		/		
		Retención	La Empresa GEA reconocen y valora el trabajo que usted desempeña		/		

FIRMA DEL EXPERTO: 

FECHA: 20 DE NOVIEMBRE 2019

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima 19 de noviembre del 2019

Señores

Universidad Cesar Vallejo

Comedidamente,

Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C autoriza a nuestra colaboradora Soto Toribio Sandra, identificada con numero de Documento 45905762, estudiante de la Escuela profesional de Administración, para que pueda iniciar las investigaciones pertinentes para desarrollar la tesis titulada: Simplificación de procesos y satisfacción de proveedores de la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C San Isidro 2020.

Por medio de la presente, se deja constancia de lo señalado.

Atentamente



CASTREJON GOMEZ LUIS FERNANDO
C.E. 00062106
Gerente General



GRUPO ESPECIALIZADO DE
ASISTENCIA DEL PERU S.A.C.