



**Gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral en la
dirección de administración de personal de la marina 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de Tecnología de Información**

AUTOR:

Br. Ochoa Sánchez, Paul Christian

ASESOR:

Dr. Aramburú García, Freddy

SECCIÓN:

Ingeniería

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistemas basados en gestión de procesos de negocio

PERÚ - 2018

Página de Jurado

Dra. Irma Carhuancho Mendoza
Presidente

Mg. Luis Torres Cabanillas
Secretario

Mg. Freddy Aramburú García
Vocal

Dedicatoria

A mis padres, hermanos, mi esposa y mi querida hija Emma Valentina, cuya inocencia no limita sus deseos de saber siempre más.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la experiencia gratificante de haber obtenido conocimientos que puedo aplicar a mi profesión.

A la Marina de Guerra del Perú por las facilidades dadas para desarrollar esta investigación.

A mis profesores, colegas, amistades y familiares que siempre me impulsaron y me dieron confianza para continuar el camino que me había trazado.

Declaratoria de Autoría

Yo, Paul Christian Ochoa Sánchez, estudiante del Programa en Maestría en Gestión de Tecnologías de la Información, identificado con DNI: 07640104 con la tesis titulada: "Gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016". De conformidad con la Resolución del Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 8 de agosto del 2017

Firma:

Paul Christian Ochoa Sánchez

DNI: 07640104

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: "Gestión de Flujos de Trabajo y Satisfacción Laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016", cuyo propósito central de la tesis de investigación es determinar si existe relación entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral.

El documento consta de siete capítulos. El primer capítulo está relacionado con la parte introductoria la cual comprende los antecedentes y fundamentos, científicos, técnica y humanística, justificación relevancia y contribución, problema de la investigación, hipótesis y propósito de la investigación. El segundo capítulo está relacionado con el marco metodológico, define las variables, se presenta la operacionalización de las variables, tipo de estudio, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumento para recopilación de datos y métodos para su análisis. El tercer capítulo expone el análisis de la información resultante logrado en la investigación. El cuarto capítulo presenta la discusión a la cual ha llegado la investigación. El quinto capítulo presenta las conclusiones en base a los resultados obtenidos de la investigación. El sexto capítulo expone las recomendaciones basadas en las conclusiones de la investigación. Finalmente, en el séptimo capítulo se detallan las referencias bibliográficas tomadas como base para poder presentar la siguiente investigación.

Los resultados mostraron que existe una prueba altamente significativa con un p-valor resultante $0.000 < 0.05$, evidenciando la correlación Rho de Spearman (0.871) según Bisquerra (2009) es alta entre gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Índice

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autoría	v
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes.	16
1.1.1 Antecedentes internacionales.	16
1.1.2 Antecedentes nacionales.	18
1.2 Fundamentación científica técnica o humanística	19
1.2.1 Variable de estudio: gestión de flujos de trabajo.	19
1.2.2 Variable de estudio: satisfacción laboral	32
1.3 Justificación	38
1.3.1 Justificación teórica	38
1.3.2 Justificación práctica	39
1.3.3 Justificación metodológica	39
1.3.4 Justificación social	40
1.4 Problema	40
1.4.1 Planteamiento del problema	40
1.4.2 Problema general	42
1.4.3 Problema específico	42
1.5 Hipótesis	43
1.5.1 Hipótesis general	43
1.5.2 Hipótesis específicas	43
1.6 Objetivos	43
1.6.1 Objetivo general	43

1.6.2	Objetivos específicos	44
II.	Marco Metodológico	45
2.1	Variables	46
2.1.1	Definición conceptual de gestión de flujos de trabajo	46
2.1.2	Definición operacional de gestión de flujos de trabajo	46
2.1.3	Definición conceptual de satisfacción laboral	46
2.1.4	Definición operacional de satisfacción laboral	46
2.2	Metodología	49
2.3	Tipo de estudio	49
2.4	Diseño	50
2.5	Población, muestra y muestreo.	51
2.5.1	Población	51
2.5.2	Muestra	51
2.5.3	Muestreo	52
2.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	52
2.6.1	Técnica	52
2.6.2	Instrumentos	54
2.7	Método de análisis de datos	60
III.	Resultados	61
3.1	Resultado descriptivo de la variable gestión de flujos de trabajo	62
3.2	Tablas cruzadas	67
3.3	Resultados inferenciales	71
IV.	Discusión	77
V.	Conclusiones	82
VI.	Recomendaciones	84
VII.	Referencias	86
VIII.	Anexos	92

Anexo 1. Artículo científico

Anexo 2. Matriz de consistencia

Anexo 3. Consentimiento por la institución

Anexo 4. Matriz de datos

Anexo 5. Instrumentos

Anexo 6. Formato de validación

Anexo 7. Impresión de los resultados de la prueba de hipótesis

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Definición de gestión de flujos de trabajo.</i>	20
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable gestión de flujos de trabajo.</i>	47
Tabla 3. <i>Operacionalización de la variable satisfacción laboral.</i>	48
Tabla 4. <i>Resumen de validez del instrumento de recolección de datos.</i>	57
Tabla 5. <i>Resumen de juicio de expertos.</i>	57
Tabla 6. <i>Niveles de confiabilidad.</i>	58
Tabla 7. <i>Resumen de procesamiento de casos para gestión de flujos de trabajo.</i>	58
Tabla 8. <i>Estadística de fiabilidad para gestión de flujos de trabajo.</i>	59
Tabla 9. <i>Resumen de procesamiento de casos para satisfacción laboral.</i>	59
Tabla 10. <i>Estadística de fiabilidad para satisfacción laboral.</i>	59
Tabla 11. <i>Coeficiente de correlación.</i>	60
Tabla 12. <i>Resumen de casos.</i>	62
Tabla 13. <i>Distribución de frecuencias de la variable gestión de flujos de trabajo.</i>	62
Tabla 14. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión lógica de proceso.</i>	63
Tabla 15. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión estructura organizacional.</i>	64
Tabla 16. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión infraestructura de tecnologías de la información.</i>	65
Tabla 17. <i>Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral.</i>	66
Tabla 18. <i>Tabla cruzada entre gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral.</i>	67
Tabla 19. <i>Tablas cruzadas entre lógica del proceso y satisfacción laboral.</i>	68
Tabla 20. <i>Tablas cruzadas entre estructura organizacional y satisfacción laboral.</i>	69
Tabla 21. <i>Tablas cruzadas infraestructura de tecnologías de la información y satisfacción laboral.</i>	70
Tabla 22. <i>Correlación de la gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral.</i>	72
Tabla 23. <i>Correlación de la lógica del proceso y satisfacción laboral.</i>	73
Tabla 24. <i>Correlación de la estructura organizacional y satisfacción laboral.</i>	74
Tabla 25. <i>Correlación de la infraestructura de tecnologías de la información y satisfacción laboral.</i>	75
Tabla 26. <i>Correlación de la gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral.</i>	97
Tabla 27. <i>Matriz de consistencia.</i>	99

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Características de los sistemas de gestión de flujos de trabajo.	21
<i>Figura 2.</i> Gestión de procesos empresariales.	23
<i>Figura 3.</i> Puntos de vista de la gestión de flujos de trabajo.	24
<i>Figura 4.</i> Dimensiones de la gestión de flujos de trabajo.	24
<i>Figura 5.</i> Meta-modelo de un modelo organizacional.	29
<i>Figura 6.</i> Facetas de la satisfacción en el trabajo.	34
<i>Figura 7.</i> Diagrama de diseño de investigación correlacional.	51
<i>Figura 8.</i> Niveles de gestión de flujos de trabajo.	62
<i>Figura 9.</i> Niveles de lógica del procesos.	63
<i>Figura 10.</i> Niveles de estructura organizacional.	64
<i>Figura 11.</i> Niveles de infraestructura de tecnologías de la información.	65
<i>Figura 12.</i> Niveles de satisfacción laboral.	66
<i>Figura 13.</i> Tablas cruzadas entre gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral.	67
<i>Figura 14.</i> Tablas cruzadas entre lógica del proceso y satisfacción laboral.	68
<i>Figura 15.</i> Tablas cruzadas entre estructura organizacional y satisfacción laboral.	69
<i>Figura 16.</i> Tablas cruzadas entre infraestructura de tecnologías de la información y satisfacción laboral.	70
<i>Figura 17.</i> Tablas cruzadas de la gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral.	96

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión de Flujos de Trabajo y Satisfacción Laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016” tuvo el propósito central de determinar la relación directa entre gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

La investigación se realizó utilizando el método hipotético-deductivo de enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La investigación realizada fue del tipo básica, el diseño usado fue no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 especialistas en gestión de procesos administrativos, el muestreo fue no probabilístico-a juicio y la muestra representativa de 50 personas. La confiabilidad de los instrumentos utilizando el Alfa de Cronbach fue de 96.6% para la gestión de flujos de trabajo y 90.7% para la satisfacción laboral. El procesado de los datos se realizó haciendo uso de la herramienta de software SPSS v.24; utilizando la prueba no paramétrica de Rho de Spearman de alcance correlacional.

Los resultados mostraron que existe una prueba altamente significativa con un p-valor resultante $0.000 < 0.05$, evidenciando la correlación Rho de Spearman (0.871) según Bisquerra (2009) es alta entre gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina.

Palabras claves: gestión de flujos de trabajo, satisfacción laboral, marina de guerra.

Abstract

The present research entitled “Management of Workflows and Work Satisfaction in the Directorate of Personnel Management of Navy 2016” had the central purpose of determining the direct relationship between workflow management and job satisfaction in the Administration Directorate of Navy Personnel 2016.

The research was carried out using the hypothetic-deductive method of quantitative approach and correlational level. The research was of the basic type, the design used was non-experimental and cross-sectional. The population consisted of 50 specialists in management of administrative processes, the sampling was non-probabilistic-to trial and the representative sample of 50 people. The reliability of the instruments using Cronbach's Alpha was 96.6% for workflow management and 90.7% for job satisfaction. Data processing was done using the software tool SPSS v.24; using the non-parametric Spearman Rho test of correlational extent.

The results showed that there is a highly significant test with a resulting p-value of $0.000 < 0.05$, evidencing the Spearman's Rho correlation (0.871) according to Bisquerra (2009) is high between workflow management and job satisfaction in the Management Direction of Staff of the Navy.

Keywords: workflow management, job satisfaction, navy.

I. Introducción

La presente investigación centró su objetivo en determinar si existe relación entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina.

El primer capítulo está relacionado con la parte introductoria la cual comprende los antecedentes y fundamentos, científicos, técnica y humanística, justificación, formulación de la problemática de investigación, planteamiento de la hipótesis además del propósito de la investigación.

El segundo capítulo relaciona al marco metodológico, describe las variables utilizadas de la investigación, se muestra la operacionalización de las variables, su tipo de estudio, diseño utilizado en investigación, población, muestra, método de investigación, el instrumento y las técnicas para el recopilado de datos, así como métodos para el análisis.

El tercer capítulo presenta el análisis de la información resultante lograda en la investigación.

El cuarto capítulo expone la discusión de la investigación a la cual se ha llegado.

El quinto capítulo expone las conclusiones de la investigación a la cual se ha llegado.

El sexto capítulo expone las recomendaciones basadas en las conclusiones de la investigación.

Finalmente, el séptimo capítulo detalla las referencias bibliográficas tomadas como base para presentar la siguiente investigación.

1.1 Antecedentes.

1.1.1 Antecedentes internacionales.

Landivar (2012) en su tesis *Automatización de los procesos de administración curricular y su incidencia en la calidad integral de la Facultad de Economía, Diseño de un sistema alternativo*, cuyo objetivo de investigación fue valorar los procesos de la administración curricular automatizados, especificar el grado de satisfacción para la comunidad y proponer alternativamente un sistema en base a las condiciones actuales, infraestructura física y recursos presupuestales asignados a la Facultad de Economía. La investigación fue tipo básico, de nivel descriptivo, estudio correlacional, el diseño fue no experimental y corte transversal. Encuesta realizada fue a una población de 2020 personas y la muestra de 334. La investigación finalizó señalando que en promedio el 70% de los encuestados están de acuerdo que el sistema informático actual en la Facultad de Economía no cuenta con todos los procesos considerados en la investigación y que esto influye negativamente su experiencia universitaria. Un porcentaje mayor al 75% de las personas encuestadas afirman que mecanizar los procesos es lo recomendable para la facultad. Mínimo 5 de cada 10 personas encuestadas indicaron que la opinión de los estudiantes no es considerada al plantear modificaciones o actualizaciones al currículo de curso. El 65% de los encuestados aseveran no haber encontrado atención de conocer su grado de satisfacción del servicio recibido. En promedio 60% de las personas encuestadas afirman no tener acceso a las estadísticas de las evaluaciones en las cuales fueron partícipes. 6 de cada 10 encuestados confirman que el profesorado no posee o no les alcanzan el contenido en detalle de los cursos a estudiar o Syllabus en el año en curso. En promedio 60% de las personas encuestadas indican que no hay un modo de alcanzar sugerencias del estudiantado o grupo de docentes. Un porcentaje mayor al 85% de las personas encuestadas opinan que el automatizado de procesos incide de manera positiva en la calidad integral. El 70 % de las personas encuestadas gustan informarse sobre temas de la entidad en la que se educan, trabajan o jefatura, de un sistema informático. El 64% de los encuestados

opinan que utilizar el sistema informático esperarían ver estas características: informativo, rápido, confiable y sencillo.

Khajoueia, Wierenga, Hasman y Jaspers (2011) en su tesis *Satisfacción de los clínicos con la facilidad de uso de CPOE y el efecto sobre el flujo de trabajo de los clínicos, lo eficaz y seguro de la medicación*, cuyo propósito para la investigación se encaminó a estudiar la satisfacción de los usuarios finales de un sistema computarizado de entrada de órdenes médicas (CPOE) sobre los efectos del uso y el efecto sobre el flujo de trabajo de los usuarios, la eficiencia y la seguridad de los medicamentos y buscar opiniones de los usuarios sobre las mejoras requeridas del sistema. La evaluación de la usabilidad había demostrado que este sistema, que estaba en uso durante casi una década, contenía una serie de graves problemas de usabilidad. Por lo tanto, otro objetivo del estudio fue determinar si había una relación directa entre la satisfacción del usuario y los resultados de una evaluación de la usabilidad del sistema. La investigación fue tipo básica, de nivel descriptivo, estudio correlacional, el diseño corresponde al no experimental y de corte transversal. La población fue de 804 encuestados (217 médicos y 587 enfermeras) y la muestra de 433 (se enviaron 106 de los cuestionarios de los médicos y 327 de las enfermeras). La investigación finalizó indicando que los usuarios de este sistema CPOE, que se utilizó durante casi una década, no estaban satisfechos con la facilidad de uso del sistema y su efecto sobre la eficiencia, el flujo de trabajo y la seguridad de los medicamentos, aunque el sistema mostraba muchos problemas de usabilidad y carecía de algunas funcionalidades. En este caso de estudio, por lo tanto, parece haber una relación de manera directa entre los resultados respecto a la usabilidad evaluada anteriormente y la satisfacción del usuario como se determina en el presente estudio.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) en el trabajo de tesis presentado *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una Organización Estatal Chilena*, cual propósito de investigación fue establecer si las variables clima organizacional y la satisfacción laboral ayudan a predecir el desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. La investigación fue de

tipo básica, con el nivel descriptivo, estudio correlacional, en su diseño no experimental y corte transversal. Se hizo un muestreo de tipo no probabilístico para elegir a 96 personas de una institución pública ubicada en la Región de Maule. La investigación finalizó indicando que en síntesis, la relación existente entre clima, satisfacción y desempeño, indican de la misma manera clima organizacional así como la satisfacción laboral ayudan a predecir el desempeño en la institución, considerando que el clima predice y se relaciona positivamente con aspectos de norma (comportamiento de los funcionario), y condiciones de desempeño relacionadas a la persona, del mismo modo que la satisfacción con el rendimiento y productividad. Lo obtenido como resultante en un servicio estatal, son un aliciente para clarificar cómo se relacionan estas variables.

1.1.2 Antecedentes nacionales.

Pérez y Rivera (2015) en el trabajo de tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones ubicados en la Selva del Perú, ejercicio anual 2013*, cuyo propósito en la tesis de investigación consistió en precisar en el estudio, la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral para los Trabajadores del Instituto de Investigaciones ubicados en la selva del Perú, ejercicio anual 2013. La investigación fue tipo básica, de nivel descriptivo, estudio correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Las personas conformantes de la población consistió en 148 personas y como grupo de muestra se tomó 107 personas. La investigación finalizó indicando que existe una escala media o moderada de Clima Organizacional entre los Trabajadores del Instituto de Investigaciones ubicados en la selva del Perú, en el ejercicio anual 2013. Además, se cuenta con una escala media o moderada de Satisfacción Laboral entre los Trabajadores del Instituto de Investigaciones ubicados en la selva del Perú, en el ejercicio anual 2013.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) en el trabajo de tesis *Satisfacción laboral y su relación con variables ocupacionales encontradas en tres municipio*, cuyo propósito central de la tesis de investigación fue proponer alicientes acerca de la

situación de la satisfacción laboral sobre la muestra utilizada para el estudio que corresponde a los municipios y proponer respuestas que ayuden en su entendimiento y optar por su mejoría. La investigación fue tipo básica, de nivel descriptivo, estudio correlacional, el diseño no experimental y de corte transversal. Las personas consideradas como población consistieron en 3179 personas y la muestra de 369. La investigación finalizó indicando que los niveles esperados de satisfacción laboral puesto de manifiesto por los empleados de los municipios objetivo en estudio se pueden con estimar como promedio, esto puede dar indicios de mejoría. De modo similar, existe un diferencial importante en el informe del nivel de satisfacción laboral de los empleados en los tres municipios motivo de estudio y análisis. Lo mencionado tendría su origen a que generalmente, ellas tienen directivas y normas de operar comunes como lo son: (a) el municipio distrital cuenta con una organización óptima en su definición y afín por ley, (b) la norma vigente e influyente en lo laboral para las personas es considerada la misma, y (c) tienen una ubicación próxima y cercana (Lima y Callao). Igualmente, la influencia por factor que posee la satisfacción laboral en cada municipio que es parte del estudio realizado, los empleados de los municipios mostraron un alto valor porcentual en los aspectos El significado de la labor diaria y la ganancia económica (que se tradujeron entre un promedio hacia satisfecho), lo que daría indicios que los empleados muestran una positiva atención a su trabajo y existe conformidad con lo percibido en lo monetario.

1.2 Fundamentación científica técnica o humanística

1.2.1 Variable de estudio: gestión de flujos de trabajo.

Definición de gestión de flujos de trabajo.

Según Hollingsworth (1995), determinó que “La gestión de flujos de trabajo considera la mecanización de procedimientos empresariales donde tareas, documentos e información son llevados de un participante a otro en relación a reglas definidas para lograr o contribuir a lograr un propósito de la organización” (p. 6).

Tabla 1.

Definición de gestión de flujos de trabajo.

Autor	Concepto
Van der Aaslt y Van Hee (2000)	El término gestión de flujos de trabajo se refiere a las ideas, métodos, técnicas y software utilizados para mantener procesos de negocio estructurados. El propósito de la gestión de flujos de trabajo es lograr procesos de trabajo simplificados y fáciles de mantener (p. 347).
Beaudouin Lafon (1999)	La gestión de flujos de trabajo la definió como los "sistemas que ayudan a las organizaciones a especificar, ejecutar, supervisar y coordinar el flujo de casos de trabajo dentro de un entorno de oficina distribuido" (p. 29).
WFMC (1999)	En pocas palabras, definió que la gestión de flujos de trabajo facilita o automatiza la ejecución de un proceso o parte del mismo mediante métodos y sistemas informáticos (p. 8).
IBM (1999)	Señaló que la gestión de flujos de trabajo consistía en llevar a cabo un conjunto de tareas (que requieren la intervención de personas, actividades, procedimientos y fuentes de información) relacionadas para conseguir un resultado empresarial definido (p. 3).

Nota: WFMC (Workflow Management Coalition) (1995)(p.49)

Así mismo, según Hollingsworth (1995) el sistema de gestión de flujos de trabajo, se definió como:

Un sistema informático que mecaniza un proceso de negocio administrándolo como una secuencia de actividades que se realizan empleando recursos humanos y tecnológicos, los cuales están ligadas a las actividades en las etapas de su desarrollo. La finalidad de un sistema de gestión de flujos de trabajo es definirla completamente, el gestionarlo y la realización de flujos de trabajo, a través de un sistema informático capaz de modelar o representar la lógica del flujo y controlar su ejecución de conformidad con dicho modelo (p. 6).

Al más alto nivel, todos los sistemas de gestión de flujos de trabajo pueden ser caracterizados a manera de proveedores para el apoyo en tres áreas funcionales:

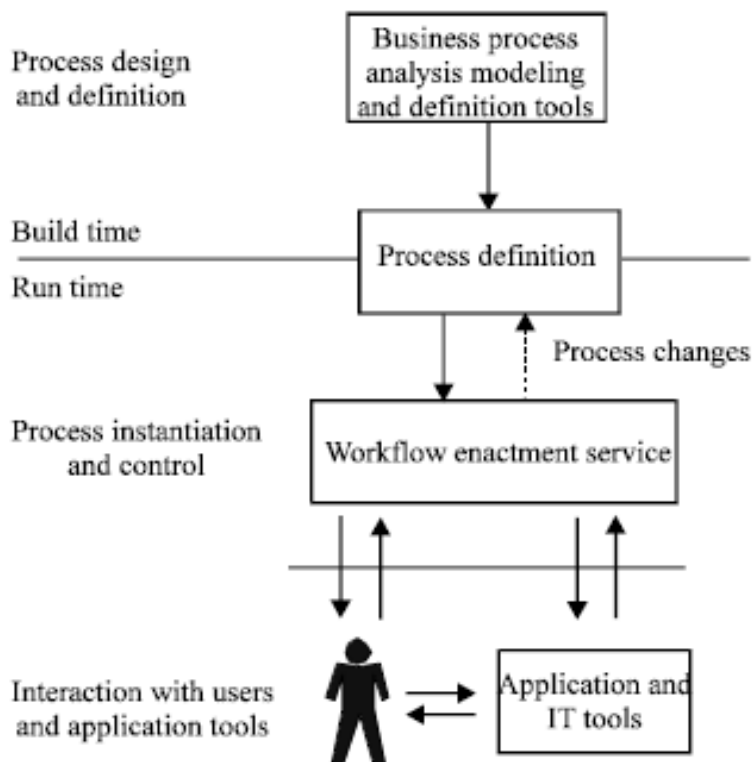


Figura 1. Características de los sistemas de gestión de flujos de trabajo.

Nota: Hollingsworth (1995) (p. 7).

La figura 1 ilustra las características básicas de los sistemas de gestión de flujos de trabajo y las relaciones entre estas funciones principales.

Hollingsworth (1995) señaló que las áreas funcionales a las que se provee de soporte son:

- (1) *Las funciones de tiempo de construcción*, relacionadas con la definición y de ser posible la modelización del proceso de flujo de trabajo y sus actividades constitutivas.
- (2) *Las funciones de control en tiempo de ejecución*, relacionadas con el gestionado de los procesos de flujo de trabajo en un entorno operativo y la secuenciación de las diversas actividades que deben tratarse como parte de cada proceso.
- (3) *Las interacciones en tiempo de ejecución* con usuarios humanos y las herramientas de aplicación de tecnología de la información para procesar los diversos pasos de actividad (p. 7).

Por otro lado, Van der Aalst (1998) definió:

Los sistemas de gestión de flujos de trabajo (SGFT) se utilizan en el modelado, análisis, promulgación y coordinación para procesos de negocio estructurados por grupos de personas. Los procesos de negocio soportados por un SGFT son manejados por casos, es decir, las tareas se ejecutan para casos específicos. La aprobación de préstamos, el procesamiento de reclamos de seguros, facturación, procesamiento de declaraciones de impuestos, manejo de infracciones de tránsito y la hipoteca, son procesos típicos impulsados por casos que a menudo son apoyados por un SGFT (p. 1).

Proceso.

Según definió la WFMC-TC-1011 Issue 3.0 (1999) “un proceso es una percepción de un proceso de negocio, que es interpretada como un conjunto de actividades en coordinación (en paralelo o serie) ligadas para lograr un propósito común” (p. 26).

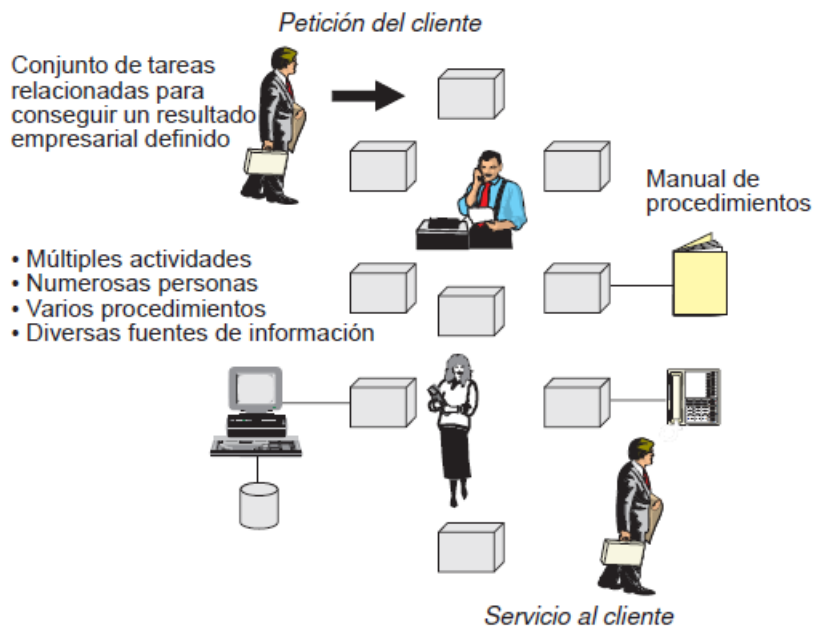


Figura 2. Gestión de procesos empresariales.

Nota: IBM (1999) (p. 3).

La figura 2 muestra un ejemplo de flujo de trabajo con varias tareas y personas implicadas en la gestión de un proceso empresarial.

Dimensiones de gestión de flujos de trabajo.

Hollingsworth (2003), señaló que “el proceso, la información y la organización están inexorablemente ligados; Uno puede acercarse a un modelo arquitectónico desde cualquiera de las tres dimensiones, pero para la coherencia los tres deben encajar juntos” (p. 299), el proceso, la organización y la infraestructura tecnológica.

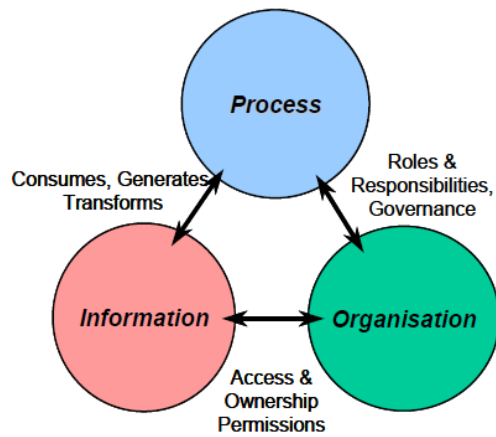


Figura 3. Puntos de vista de la gestión de flujos de trabajo.

Nota: Hollingsworth (2004) (p. 299).

La figura 3 muestra la relación entre las tres dimensiones que son abarcadas dentro del modelo de referencia de flujos de trabajo.

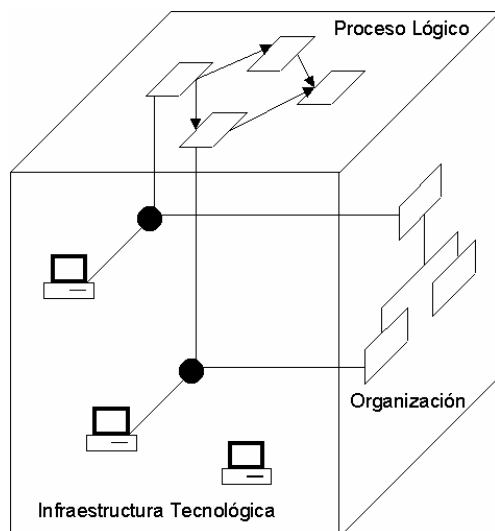


Figura 4. Dimensiones de la gestión de flujos de trabajo.

Nota: Leymann y Roller (2000) (p. 8).

La figura 4 muestra las dimensiones ortogonales de la gestión de flujos de trabajo vistas a través de un espacio tridimensional.

Además, Leymann y Roller (2000) consideraron que “la gestión de flujos de trabajo la conforman tres dimensiones básicas, siendo las mismas ortogonales una con otra” (p. 8). Lo conforman: lógica de proceso, estructura de la organización e infraestructura tecnológica.

Así mismo, Van der Aalst (1998) señaló que “La aprobación de préstamos, el procesamiento de reclamaciones de seguros, facturación, procesamiento de declaraciones de impuestos, manejo de infracciones de tránsito y la hipoteca, son procesos típicos impulsados por casos que a menudo son apoyados por un SGFT. Estos procesos basados en casos, también llamados flujos de trabajo, están marcados por tres dimensiones: (1) la dimensión del proceso, (2) la dimensión del recurso, y (3) la dimensión del caso” (p. 60).

A su vez, la WPMC TC-1016-O (1998) señaló que “La actividad del proceso de flujo de trabajo consiste en muchos pasos lógicos o descripciones de piezas de trabajo. Cada uno de ellos se define a través de 4 dimensiones, el quien (se asigna una actividad a los participantes del flujo de trabajo), el que (la actividad se asigna a una aplicación), el cuándo (las actividades están relacionadas entre sí mediante condiciones de control de flujo) y el cómo (una actividad puede ser implementada como atómica o como un subproceso)” (p. 6).

Dimensión 1 de la variable de estudio: lógica de proceso.

Según lo señalado por la WPMC-TC-1011 Issue 3.0 (1999) respecto a definición de proceso:

Viene a ser la interpretación de un proceso de negocio de manera que admita la manipulación automatizada, el modelado o la promulgación por un sistema de gestión de flujos de trabajo. El proceso en su definición consiste en un conjunto de actividades en red y sus relaciones, principios para señalar el inicio y cuando se termina el proceso, e información sobre las actividades particulares, tales como participantes, aplicaciones y datos que guardan relación a la tecnología

de información, etc. El proceso en su definición es posible que considere actividades tanto manuales como de flujo de trabajo (mecanizadas). El proceso en su definición es posible que contenga referencias a subprocesos, que fueron definidos por separado, y que forman parte del proceso. El proceso en su definición puede referenciar un modelo de organizativo o recurso por separado donde los participantes sean definidos de modo indirecto, por ejemplo la referencia a algunos atributos, tal es el caso del rol o su relativa posición organizacional (p. 11).

Los indicadores son: actividades, subprocesos, condiciones de transición y flujo de control.

Actividades.

Según lo definido por la WFMC-TC-1011 Issue 3.0 (1999) esta:

Interpreta el paso a paso de las tareas principales a seguir como parte de un proceso. Enfocado en la visión del proceso en su modelado, toda actividad se considera elemental, dicho de otro modo, no posible de realizar una partición en otras actividades. Una actividad puede ser manual o de flujo de trabajo (automatizada). Una actividad de flujo de trabajo requiere recursos humanos y/o de máquina para soportar la ejecución del proceso; Donde se requiere recursos humanos, se asigna una actividad a un participante en el flujo de trabajo. Una definición de proceso generalmente consiste en muchas actividades de proceso que están lógicamente relacionadas en términos de su contribución a la realización general del proceso de negocio. La actividad comúnmente identifica la unidad de trabajo más Corta y simple que está programada por un motor de flujo de trabajo durante la promulgación del proceso (por ejemplo, utilizando condiciones de transición y pre / post), aunque una actividad puede resultar en asignar varios elementos de trabajo (a un recurso persona que participa en el flujo de trabajo) (p. 13).

Subprocesos.

Según lo definido por la WFMC-TC-1011 Issue 3.0 (1999) es:

Un proceso que se llama desde otro proceso (o proceso secundario), y que forma parte del proceso global (de iniciación). Pueden soportarse múltiples niveles de subprocesos. Un subproceso es útil para definir componentes reutilizables dentro de otros procesos. Un subproceso tendrá su propia definición de proceso y puede incluir parámetros pasados en su inicio y finalización. Los escenarios de interoperabilidad de WFMC identifican varias maneras en las que los subprocesos pueden interactuar durante la ejecución del flujo de trabajo (por ejemplo subproceso anidado, encadenado) (p. 27).

Condiciones de transición.

Según lo definido por la WFMC-TC-1011 Issue 3.0 (1999) es:

Una expresión lógica que puede ser evaluada por un motor de flujo de trabajo para decidir la secuencia de ejecución de la actividad dentro de un proceso. Una o más condiciones de transición pueden definirse para la evaluación en tiempo de ejecución después de que una actividad ha comenzado o completado, o después de un evento externo de algún tipo. La condición de transición puede referirse a los datos relevantes del flujo de trabajo dentro de la expresión y también puede probar variables del sistema como fecha u hora. Las condiciones de transición se definen dentro de la definición del proceso. Las condiciones de transición identifican la relación de flujo entre las actividades y se utilizan para efectuar la secuencia deseada de ejecución de la actividad, que puede incluir condiciones de ejecución paralela o secuencial (p. 38).

Flujo de control.

Un flujo de control conecta dos tareas del proceso, especificando la secuencia correcta de ejecución. Siempre tiene una tarea origen y otra de destino. Las actividades inicial y final, puesto que delimitan el inicio y final de un proceso, sólo

admiten un flujo de salida o uno de entrada, respectivamente. El resto de actividades, al igual que los subprocessos, admiten dos flujos: uno de entrada y otro de salida, puesto que siempre van precedidos y sucedidos por una sola tarea. Las tareas que sí pueden tener varios flujos de salida o varios flujos de entrada son las condiciones de transición. En este caso, los flujos de control pueden tener asociadas condiciones para el caso de unión o bifurcación parcial.

Dimensión 2 de la variable de estudio: estructura organizacional.

Según lo definido por la WFMC-TC-1011 Issue 3.0 (1999) respecto a modelo organizacional:

Es un modelo que representa las entidades organizacionales y sus relaciones; también puede incorporar una variedad de atributos asociados con las entidades, tales como habilidades o rol. Dicho modelo puede realizarse en un directorio u otra forma de base de datos. El modelo normalmente incorpora conceptos tales como jerarquía, autoridad, responsabilidades y atributos asociados con un rol organizativo. Puede ser referenciado por un sistema de gestión de flujos de trabajo que integra el mecanismo mediante el cual se establece el rol. El proceso en su definición es posible que relacione un modelo organizativo, permitiendo que los participantes del flujo de trabajo sean especificados en términos de atributos contenidos dentro del modelo organizacional. Durante la ejecución del proceso, el sistema de gestión de flujos de trabajo puede obtener detalles de los participantes que coinciden con los atributos del modelo organizativo (p. 53).

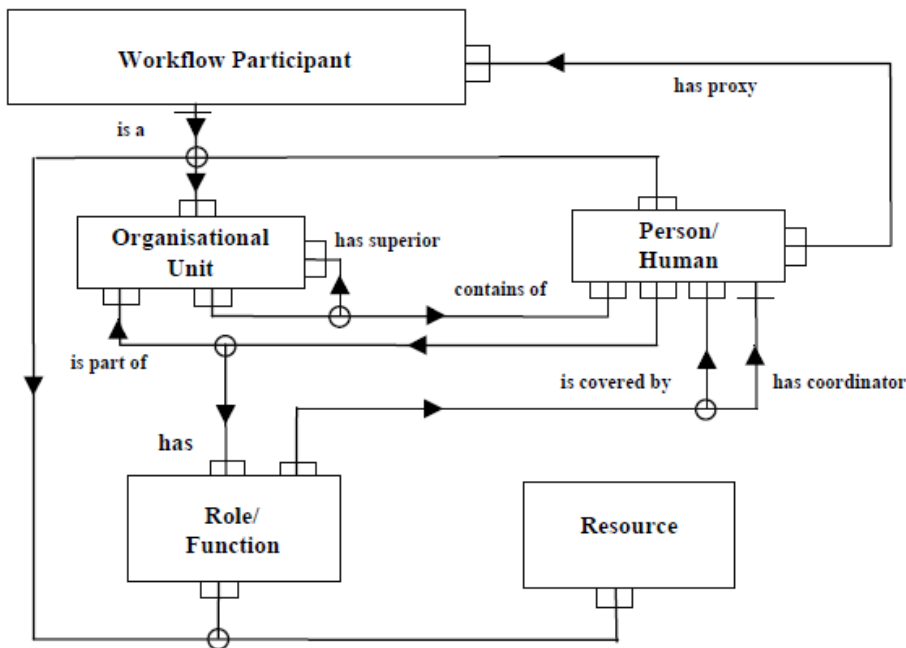


Figura 5. Meta-modelo de un modelo organizacional.

Nota: WFMC (1999) (p. 54).

La figura 5 se muestra el meta-modelo de definición de procesos WFMC, que incluye una organización e identifica participantes en el flujo de trabajo y sus relaciones.

Los indicadores son: departamento, rol y persona.

Departamento.

Según lo definido por la WFMC-TC-1011 Issue 3.0 (1999) respecto a unidad organizativa:

Es un modelo que representa las entidades organizacionales y sus relaciones; también puede incorporar una variedad de atributos asociados con las entidades, tales como habilidades o rol. Dicho modelo puede realizarse en un directorio u otra forma de base de datos. El proceso en su definición es posible que relacione un modelo organizativo, permitiendo que los participantes del flujo de trabajo sean especificados en términos de atributos contenidos dentro del modelo organizacional. Durante la ejecución del proceso, el sistema de gestión

de flujos de trabajo puede obtener detalles de los participantes que coinciden con los atributos del modelo organizativo (p. 54).

Rol.

Según lo definido por la WFMC-TC-1011 Issue 3.0 (1999) respecto a rol organizacional:

Es un grupo de participantes que exhiben un conjunto específico de atributos, cualificaciones y/o habilidades. Normalmente, cualquiera de los participantes dentro de un grupo de roles de organización particular puede realizar una actividad o un elemento de trabajo que requiera un recurso con ese conjunto de atributos. Ejemplos de un rol organizativo son: supervisor, asesor de seguros, etc. Un participante en el flujo de trabajo asume un papel dado que él o ella tienen el conjunto de habilidades necesarios (p. 53).

Persona.

Según lo definido por la WFMC-TC-1011 Issue 3.0 (1999) respecto a participante del flujo de trabajo:

Recurso que realiza el trabajo interpretado por una instancia de la actividad de flujo de trabajo. Normalmente, el trabajo se deja ver como uno o más elementos de trabajo establecido para ser realizado por un recurso persona participe de flujo de trabajo a través de la lista de trabajo. La expresión "Participante del Flujo de Trabajo" es aplicada habitualmente a un recurso humano, pero es posible que incluya a nivel de concepto el recurso máquina, como un agente inteligente. Un recurso humano participe en el flujo de trabajo puede identificarse inmediatamente dentro del proceso y su definición para el negocio o comúnmente hablando se identifica por referencia dentro del proceso y su definición a un rol o entidad de la organización, que puede rellenarse con uno o más de los recursos a mano para el sistema de flujo de trabajo, que realiza ese papel durante la promulgación del proceso (p. 18).

Dimensión 3 de la variable de estudio: infraestructura de tecnologías de la información.

La infraestructura de tecnologías: una vez se conoce la actividad (qué) y el recurso humano que la efectuará (quién), resta saber que se utilizará como recurso para lograrlo (cuál). La visión o aspecto de la infraestructura de tecnologías muestra la herramienta que soportará a la actividad y dónde se ejecutará local o remotamente. Las aplicaciones que son asignadas y los componentes de la estructura organizacional, es posible que cambien de acuerdo al caso y requerimiento exigido, por tanto no se asume esquema fijo al respecto.

Los indicadores son: aplicaciones y datos.

Aplicaciones.

Según lo definido por la WFMC-TC-1011 Issue 3.0 (1999) respecto a la aplicación de flujo de trabajo:

Es un término general para un programa de software que interactúa con un servicio de promulgación de flujo de trabajo, que maneja parte del proceso requerido para soportar una determinada actividad (o actividades). El Modelo de Referencia que la WFMC establece para los Flujo de Trabajo reconoce dos tipos amplios de aplicación de flujo de trabajo: (1) Aplicaciones Cliente, que solicitan instalaciones y servicios de un motor de flujo de trabajo (2) Aplicaciones Invocadas, que apoyan el procesamiento de actividades particulares o elementos de trabajo, y son iniciados por el sistema de gestión de flujos de trabajo (p. 41).

Datos.

Según lo definido por la WFMC-TC-1011 Issue 3.0 (1999) respecto a datos de la aplicación:

Son datos que son específicos de la aplicación y no accesibles por el sistema de gestión de flujos de trabajo. Se hace referencia a datos que el sistema de gestión de flujos de trabajo generalmente nunca verá.

Son datos que son administrados estrictamente por las aplicaciones que soportan la instancia del proceso. (Estos datos pueden convertirse en datos pertinentes al proceso si el sistema de gestión de flujos de trabajo lo utiliza en determinar un cambio en su estado) (p. 44).

Los datos interpretan los elementos de entrada que necesita el flujo de trabajo. En su propia definición, los datos se asocian a las tareas que componen un proceso, que hace uso de ellos en su realización. Dicho de otro modo, los datos son aprovechados por actividades o para la evaluar las condiciones de transición. Para los subprocesos el manejo de los datos mantiene igual tratamiento que el utilizado para un proceso. Los datos se caracterizan por ser persistentes y se consideran tanto entrantes como salientes, almacenándolo en lo que a menudo se conoce como repositorio. Si una actividad se ejecuta, consulta del repositorio los datos entrantes que requiere. Al realizar la actividad o darle fin, se almacenan en dicho repositorio algún dato saliente generado.

1.2.2 Variable de estudio: satisfacción laboral

Definición de satisfacción laboral.

Según lo definido por Robbins y Judge (2009) respecto a satisfacción en el trabajo:

Positividad de la actividad propia de trabajo, que nace de evaluar sus propias características. El nivel alto de satisfacción de la persona en el centro laboral demuestra positivamente sentimientos en relación a este, mientras que la insatisfacción de la persona demuestra poseer negativismo. Lo satisfactorio en el centro laboral apunta a una actitud en lugar de comportamiento, de otra manera, cuando hablamos de actitudes de las personas que laboran, es común referirse a su satisfacción por la labor realizada (p. 79).

Así mismo, Oshagbemi (1999) citado por Topa, Lisbona, Palaci y Alonso (2004) definió que “Esta dimensionada como actitudinal y define un conjunto de

actitudes y reacciones de origen emocional y afirmativamente positivas que el individuo demuestra hacia la labor que realiza, partiendo de la comparación entre lo esperado como resultado y lo que ha obtenido realmente de tal trabajo” (pp. 363 - 368).

Además, Davis y Newstrom (1999) señaló que es “El conjunto de las emociones y también de los sentimientos considerados como favorables o de ser el caso desfavorable que el personal demuestra por su actividad en la labor diaria. La satisfacción en el trabajo tiende a ser considerada una actitud de carácter afectivo, una relación en la que se muestra gusto o disgusto por alguna cosa” (p. 218).

Más aún, Amorós (2007) señaló que respecto a satisfacción en el trabajo:

Se define de modo general como la actitud principal expresada por la persona hacia su labor diaria. La labor diaria o actividades que las personas realizan representan mucho más, pues ella exige interacción, comunicación y coordinación con su pares y jefes, acatar lo reglamentado, incluida sus políticas, mantenerse alineado a los estándares establecidos para evaluar el desempeño, adaptarse a las condiciones de laborales, entre otras cosas (p. 74).

Por otra parte, Larouche y Delorme (1972) citado por Sikula (1992) definió que la satisfacción en la labor realizada es "consecuencia afectiva del trabajador como una apreciación de los roles de trabajo que ejerce, resultado de la interacción dinámica entre necesidades humanas y el estímulo del empleado" (p. 595).

Así mismo, Wright y Davis (2003) señalaron que la satisfacción laboral “Es la interpretación de la interacción entre los empleados y su ámbito de labores, en donde lo que se persigue es la coherencia entre lo que quieren y lo que sienten que reciben los empleados de su propio trabajo” (p. 70).

A su vez, Wright y Bonett (2007) señalaron que como parte de las ciencias de la organización, “la satisfacción laboral posiblemente sea la más común y antigua de las formas de manifestar felicidad en el centro de labores” (pp. 141-160).

Por otro lado, Morillo (2006) definió la satisfacción laboral como “El punto de vista del trabajador, como un estado favorable o desfavorable sobre las tareas en su entorno laboral; ello manifestado por medio del grado de concordancia existente entre lo esperado por las personas sobre el trabajo, el reconocimiento por el esfuerzo en cuanto a la labor realizada, las relaciones con sus pares y superiores; y el modo de gerencia” (p. 48).

Dimensiones de satisfacción laboral.

Según señalaron Robbins y Judge (2009) “se diferencian cinco aspectos de satisfacción en la labor realizada, considerando un manejo por facetas: el trabajo en sí, pago, ascensos, supervisión, compañeros” (p. 85).

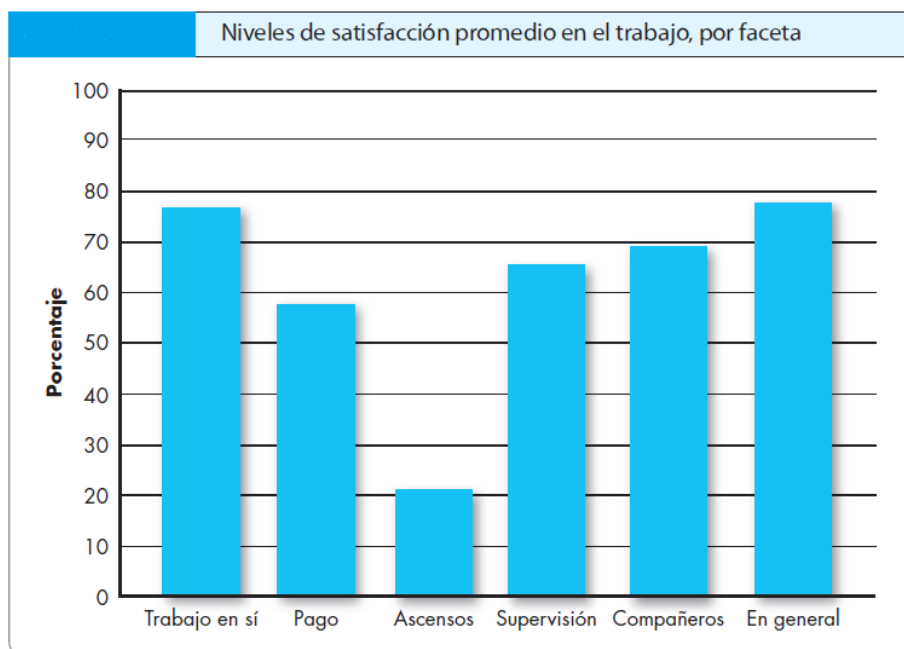


Figura 6. Facetas de la satisfacción en el trabajo.

Nota: Robbins y Judge (2009) (p. 85)

En la figura 6 se aprecia que en promedio, las personas están satisfechas con sus empleos tomados en general, con su trabajo en sí, y con sus supervisores y compañeros. Sin embargo, tienden a estar menos satisfechos con su pago y oportunidades de ascender. No está claro porqué a los individuos les desagradan su salario y posibilidades de obtener ascensos más que otros aspectos de sus trabajos.

Dimensión 1 de la variable de estudio: el trabajo en sí mismo.

Según señalaron Robbins y Judge (2009) “Existe una tendencia por la preferencia de los puestos que den lugar a la aplicación de sus habilidades y capacidad, ofreciendo en lo laboral la diversidad de tareas, libertad y retroalimentación acerca de lo óptimo que es desempeñado. El desafío nulo o inexistente en el puesto causa aburrimiento, pero metas o desafíos exageradamente altos crean sentimiento de fracaso y frustración” (pp. 19-190).

Según señaló Palma (1999) “se enfoca a la disponibilidad de la labor realizada en función a asignaciones asociadas que apuntan a indicar que el trabajo personal resulta en crear conciencia por el esfuerzo, logro efectivo, igualdad y aportación material” (pp. 27-34).

Los indicadores son: seguridad, estrategias didácticas y recursos tecnológicos

Seguridad.

El estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano. La seguridad consiste en hacer que el riesgo se reduzca a niveles aceptables, debido a que el riesgo es inherente a cualquier actividad y nunca puede ser eliminado.

Estrategias didácticas.

Es en un sentido estricto, un procedimiento organizado, formalizado y orientado a la obtención de una meta claramente establecida. Su aplicación en la práctica diaria requiere del perfeccionamiento de procedimientos y de técnicas cuya elección detallada y diseño son responsabilidad del docente.

Recursos tecnológicos.

Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual).

Dimensión 2 de la variable de estudio: el salario.

Según señaló Palma (2005) “En su concepto se definió como la disposición a las actividades laborales relacionadas a los aspectos pago e incrementos económicos como resultado del esfuerzo entregado a la labor señalada a realizar” (pp. 27-34).

Según señalaron Robbins y Judge (2009):

Las personas que laboran quieren escalas ordenadas de salarios y políticas para ascender que sean justas, establecidas y en concordancia con sus expectativas. Cuando la remuneración económica se ve como justa a partir de las responsabilidades exigidas del puesto, las habilidades en particular y los niveles de salario en la sociedad, entonces existe posibilidad que haya satisfacción. La idea de ligar el pago con la satisfacción no es el valor monetario recibido; mayormente apunta a la visión de la equidad (pp. 19-190).

Los indicadores son: crecimiento personal, recompensa por el trabajo realizado y premios

Crecimiento personal.

El desarrollo personal, término creado en Bruselas Bélgica en 1987, incluye actividades que mejoran la conciencia y la identidad, impulsan el desarrollo de las habilidades personales y de los propios potenciales, contribuyen a construir capital humano y facilitan la empleabilidad, mejoran la calidad de vida, y contribuyen a la realización de sueños y aspiraciones.

Recompensa por el trabajo realizado.

La recompensa suele ser un incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea. En este sentido, el concepto está asociado a un premio o un estímulo. Es habitual que se ofrezca recompensa a quien contribuye al logro de una meta o un objetivo estratégico y planificado.

Premios.

Es una distinción, un galardón o una recompensa que se otorga a alguien por algún mérito o servicio. Por lo general se trata de una compensación como reconocimiento a un esfuerzo o un logro.

Dimensión 3 de la variable de estudio: la promoción.

Los indicadores son: desempeño, ascensos y expectativa.

Desempeño.

Ascensos.

Expectativa.

Dimensión 4 de la variable de estudio: la supervisión.

Según señaló Palma (2005) “En su concepto se definió como la evaluación de la labor realizada basada en la existencia o disposición de elementos o normas que reglamentan el trabajo realizado” (pp. 27-34).

Los indicadores son: autonomía, orientación a metas y planificación.

Autonomía.

Orientación a metas.

Planificación.

Dimensión 5 de la variable de estudio: la relación con las personas.

Según señalaron Robbins y Judge (2009) “Las personas obtienen de su labor diaria más que dinero o resultados materiales. Mayormente el pensar de los empleados es que el trabajo complementa la necesidad de relacionarse socialmente. Por ello, no sorprende que el tener compañeros de trabajos amables y colaboradores, conlleve a elevar la satisfacción en el cargo asignado. La conducta del jefe es lo principal que determina la satisfacción” (pp. 19-190).

Los indicadores son: cooperación, relaciones personales y trabajo en equipo.

Cooperación.

Relaciones personales.

Trabajo en equipo.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Se sustenta según lo señalado por Carrasco (2006) “en que los resultados del estudio pueden llevarse a lo general e incorporarlo al conocimiento científico y además sirvan para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p.119). El trabajo de investigación ayudan a incrementar el conocimiento de la gestión de flujos de trabajo y sus factores conceptualizados: lógica de proceso, estructura organizativa e infraestructura de tecnologías de la información extraído de Hollingsworth (1995) y la relación con la satisfacción laboral, la cual considera cinco aspectos: el trabajo en sí, pago, ascensos, supervisión y compañeros. A su vez, coincide con las investigaciones hechas por Landivar (2012) y Khajoueia, Wierenga, Hasman y Jaspers (2011).

1.3.2 Justificación práctica

La justificación práctica según lo señalado por Carrasco (2006) “hace referencia a que la investigación servirá para dar solución a situaciones prácticas, es decir, apunta a dar solución a la situación que motiva realizar el trabajo de investigación” (p. 119). Por tal motivo, la presente investigación permitirá determinar si existe una relación directa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina, lo cual permitirá mejorar sus procesos y la toma de decisiones.

1.3.3 Justificación metodológica

Según lo referido por Carrasco (2006) “si los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación resultan eficaces y de ello se deduce que pueden estandarizarse, entonces podemos decir que tiene justificación metodológica” (p. 119), es por ello que el estudio se justifica metodológicamente porque se realizó una investigación correlacional donde la toma de información fue mediante la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, y su procesamiento en el software SPSS, los mismos que han sido validados y sometidos a la prueba de confiabilidad y que podrán ser utilizados en posteriores investigaciones. La metodología utilizada es la basada en la gestión de procesos empresariales que permite la construcción de flujos de trabajo que interactúan con el proceso, la organización y la infraestructura tecnológica. La población estuvo conformada por especialistas en gestión de procesos administrativos de la Dirección de Administración de Personal de la Marina (50) y la muestra fue de tipo censal.

1.3.4 Justificación social

La justificación social según lo referido por Carrasco (2006) “se origina con lo provechoso que se obtiene como resultado de la investigación, incluyendo a la población, toda vez que se considera sustento principal e iniciador para ejecutar proyectos de mejora social y económicos en la población” (p. 120), es por ello que el estudio se enfoca a la gestión de flujos de trabajo, un tema muy poco aplicado respecto a la definición y automatización de procesos en las entidades públicas (foco del estudio) y que actualmente se viene desarrollando con la implementación y fomento del llamado gobierno electrónico y la interoperabilidad de las instituciones del estado, lo cual conlleva a tener procesos mejorados y adaptados a la simplificación de tareas y apuntando al buen servicio al ciudadano. El ámbito de estudio fue una institución militar, cuya estructura es funcional y de carácter vertical, dejando un precedente para otras entidades castrenses que deseen evaluar sus oportunidades de mejoras y prestación de un mejor servicio.

1.4 Problema

1.4.1 Planteamiento del problema

A pesar que los trabajadores estadounidenses siguen técnicamente complacidos con sus actividades laborales, en particular si son comparados con trabajadores de diversos países, ello no necesariamente esclarece por qué razón bajan los niveles de satisfacción. Una explicación puede ser que varias empresas han empezado a reducir su tamaño, buscando mejorar su productividad, lo que obliga al personal que se mantiene laborando a incrementar la carga de las tareas realizadas. Las salidas intempestivas afectan la estabilidad de los que logran sobrevivir a ser despedidos, ya que no solamente realizan el trabajo del personal saliente, sino que a su vez los extrañan quedando en la incertidumbre si ellos serán el siguiente en terminar su relación laboral. Estudios recientemente realizados indican que uno de cada cuatro personas que trabajan, piensa que su Institución es leal, por tanto es de esperar que las actitudes en el ámbito laboral disminuyan.

En cuanto a las instituciones militares también dan muestras de este mismo panorama, considerando las características particulares de toda institución castrense como son: la verticalidad, el ritmo marcado, las ordenes, la jerarquía, el mando, el cambio de puesto, que buscan fomentar el aprendizaje continuo, las responsabilidades, el trabajo en equipo, los valores, la moral, el orgullo, el respeto, la identidad por la patria, en resumen, se crea un entorno de trabajo mayormente controlado por reglamentos, directivas y normas pero que al momento de analizar el ámbito laboral, muestra las mismas características comunes: baja productividad y actitud negativa.

Así mismo, algunas de estas actitudes negativas se pueden manejar aplicando técnicas en recursos humanos como los ascensos, asignación de cargos, rotación de puestos, reconocimientos y procurando mantener un buen clima laboral. Pero existe un factor importante en lo laboral “la tarea en sí”; la propia actividad realizada que a menudo se vuelve tediosa, repetitiva, de poco aprendizaje, sin retos o esfuerzo personal añadido.

En la actualidad, muchas de nuestras actividades en el ámbito laboral son soportadas por la tecnología; y esta misma conlleva a que determinados componentes de servicio se incorporen a nuestras tareas diarias, como por ejemplo: correo electrónico, servicios de intranet, servicio de impresión, fax, digitalización, sistemas de información, servicios en la nube, almacenamiento de datos, comunicación mediante llamadas y videollamadas. Todo este conjunto de elementos soportan nuestras tareas diarias y ayudan a agilizar y obtener resultados óptimos. Estos componentes se integran a la labor mediante flujos de trabajo, que permiten establecer en que momento la tarea manual puede o debe ser soportada por una tarea automatizada.

Para el presente estudio se eligió la Marina de Guerra del Perú que es una institución militar, la cual está compuesta por unidades y dependencias desplegadas a nivel nacional, que se organizan en direcciones, comandancias, capitanías, buques, estaciones navales, unidades operativas en zona de emergencia, velero de

instrucción y agregadurías navales fuera del país. En cada una de estas sedes podemos encontrar personal naval y civil trabajando en labores administrativas y logísticas; y en tareas de campo solo al personal militar. Dentro la Dirección de Administración de Personal, se realizan tareas administrativas, que se centralizan en acceso a la información del personal naval, proveer de información estadística, emitir certificados y constancias, resguardo de los legajos del personal, gestión del movimiento del personal, ascenso y actualización de datos.

Es en este ámbito que se ha detectado, que los flujos de trabajo no son correctamente administrados en la Dirección de Administración del Personal; la falta de control en solicitudes de información, el tiempo extendido en la resolución de tareas asignadas, el re-trabajo al emitir reportes con información incorrecta, la falta de un responsable por proceso, los niveles de validación establecidos para la tarea y un tablero de mando que muestra retrasos en los requerimientos recibidos, dan cuenta que existen problemas en la gestión del flujo de trabajo diseñado.

Llegados a este punto, se abre la perspectiva para el presente trabajo de investigación que plantea la siguiente pregunta ¿Existe relación entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016?

1.4.2 Problema general

¿Existe relación entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016?

1.4.3 Problema específico

¿Existe relación entre la lógica de proceso y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016?

¿Existe relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016?

¿Existe relación entre la infraestructura de tecnologías de la información y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación directa entre la lógica de proceso y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

H2: Existe relación directa entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

H3: Existe relación directa entre la infraestructura de tecnologías de información y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar si existe relación directa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

Determinar si existe relación directa entre la lógica de proceso y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

Determinar si existe relación directa entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

Determinar si existe relación directa entre la infraestructura de tecnologías de la información y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables

2.1.1 Definición conceptual de gestión de flujos de trabajo

Hollingsworth (1995) definió que “La gestión de flujos de trabajo considera la mecanización de procedimientos empresariales donde tareas, documentos e información son llevados de un participante a otro en relación a reglas definidas para lograr o contribuir a lograr un propósito de la organización” (p. 6).

2.1.2 Definición operacional de gestión de flujos de trabajo

Para medir la variable gestión de flujos de trabajo se utilizó como instrumento el cuestionario que mide las dimensiones de lógica de proceso, estructura organizacional e infraestructura de tecnologías de la información.

2.1.3 Definición conceptual de satisfacción laboral

Robbins y Judge (2009) definió la satisfacción en el trabajo como:

Positivismo de la actividad propia de trabajo, que nace de evaluar sus propias características. El nivel alto de satisfacción de la persona en el centro laboral demuestra positivamente sentimientos en relación a este, mientras que la insatisfacción de la persona demuestra poseer negativismo. Lo satisfactorio en el centro laboral apunta a una actitud en lugar de comportamiento, de otra manera, cuando hablamos de actitudes de las personas que laboran, es común referirse a su satisfacción por la labor realizada (p. 79).

2.1.4 Definición operacional de satisfacción laboral

Para medir la variable satisfacción laboral se utilizó como instrumento el cuestionario que mide las dimensiones el trabajo en sí mismo, el salario, la promoción, la supervisión y la relación con las personas.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable gestión de flujos de trabajo.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Lógica de Proceso	Actividades Subprocesos Condiciones de Transición Flujo de Control	Del 1 al 10		Opinión Desfavorable (10-23) Opinión Favorable (24-37) Opinión Muy Favorable (38-51)
Estructura Organizacional	Departamento Rol Persona	Del 11 al 20		Opinión Desfavorable (10-23) Opinión Favorable (24-37) Opinión Muy Favorable (38-51)
Infraestructura de Tecnologías de la Información	Aplicaciones de Datos	Del 21 al 30	1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Opinión Desfavorable (10-23) Opinión Favorable (24-37) Opinión Muy Favorable (38-51)
Total Variable 1	Gestión de Flujos de Trabajo	Del 1 al 30		Opinión Desfavorable (30-70) Opinión Favorable (71-111) Opinión Muy Favorable (112-152)

Tabla 3.

Operacionalización de la variable satisfacción laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
El trabajo en sí mismo	Seguridad	Del 1 al 3		Opinión Desfavorable (3-7)
	Estrategias didácticas			Opinión Favorable (8-12)
	Recursos tecnológicos			Opinión Muy Favorable (13-17)
El salario	Crecimiento personal	Del 4 al 6		Opinión Desfavorable (3-7)
	Recompensa por el trabajo realizado			Opinión Favorable (8-12)
	Premios			Opinión Muy Favorable (13-17)
La promoción	Desempeño	Del 7 al 9	1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Opinión Desfavorable (3-7)
	Ascensos			Opinión Favorable (8-12)
	Expectativas			Opinión Muy Favorable (13-17)
La supervisión	Autonomía	Del 10 al 12		Opinión Desfavorable (3-7)
	Orientación a metas			Opinión Favorable (8-12)
	Planificación			Opinión Muy Favorable (13-17)
La relación con las personas	Cooperación	Del 13 al 15		Opinión Desfavorable (3-7)
	Relaciones personales			Opinión Favorable (8-12)
	Trabajo en equipo			Opinión Muy Favorable (13-17)

Total Variable 2	Satisfacción Laboral	Del 1 al 15	Opinión Desfavorable (15-35) Opinión Favorable (36-56) Opinión Muy Favorable (57-77)
---------------------	----------------------	-------------	---

2.2 Metodología

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo que según Soto (2015) consideró que “El método hipotético-deductivo nos permite probar las hipótesis a través de un diseño estructurado, porque busca la objetividad y mide la variable objeto del estudio. Así también, este método permite probar la verdad o falsedad de las hipótesis que no se pueden demostrar directamente, debido a su carácter de enunciado general” (p.49).

Además, podemos referirnos al enfoque cuantitativo dentro de la metodología, que según lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2010) que “Usa la recolección de datos para probar las hipótesis en base de medición numérica y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

La investigación aplicó la estadística para procesar los datos obtenidos aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionarios, porque a través del conocimiento de las variables gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral se buscó determinar su relación, estableciendo la validez y confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos y realizando el correspondiente análisis e interpretación de los datos resultantes.

2.3 Tipo de estudio

El tipo de investigación fue básica, que según el autor Carrasco (2006) definió “Es la que no tiene como finalidad ser aplicada de manera inmediata, pues desea

profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo conforman las teorías científicas mismas que las analiza para incrementar sus contenidos” (p. 43).

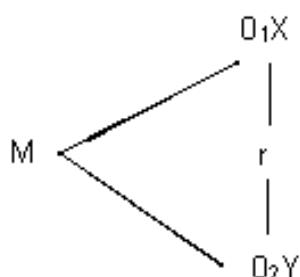
El nivel de la investigación fue correlacional, que según lo definido por Soto (2015) “su finalidad es ver si existe relación o el grado de asociación de dos o más variables” (p. 54).

Por otro lado, fue un estudio correlacional que Carrasco (2006) definió “Tienen la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (p. 73).

Así mismo, cabe indicar que fue de corte transversal, según lo definido por Carrasco (2006) “el tipo de diseño utilizado permite realizar estudios de fenómenos y hechos en un momento determinado extraído de la realidad” (p. 72).

2.4 Diseño

El diseño de esta investigación fue de tipo no experimental, definido por Hernández et al., (2010) como “unos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).



Dónde:

M = Muestra de los especialistas en gestión de procesos administrativos.

O₁X = Observación sobre gestión de flujos de trabajo.

0_2Y = Observación sobre satisfacción laboral.

r = Relación entre variables o coeficiente de correlación

Figura 7. Diagrama de diseño de investigación correlacional.

Nota: Soto (2015) (p.67).

El estudio de las variables de investigación se realizó en la Dirección de Administración de Personal de la Marina, cuya sede se ubica en el distrito de La Perla, Callao.

2.5 Población, muestra y muestreo.

La población o universo según Hernández et al., (2010) la definió “como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

2.5.1 Población

La población estuvo formada por 50 especialistas en gestión de procesos administrativos de la Dirección de Administración de Personal de la Marina.

Según Kerlinger y Lee (2002) citado por Soto (2015) señaló que es “El grupo de elementos o casos, ya sean individuos, objetos o acontecimientos, que se ajustan a criterios específicos y para quienes pretendemos generalizar los resultados de la investigación, Este grupo también se conoce como población objetivo o universo” (p. 68).

2.5.2 Muestra

Gamarra, Berrospi, Pujay y Cuevas (2013) definieron que “La muestra es un subconjunto de la población. Para que un sector de la población sea considerado como muestra, se requiere que todos los elementos de ella pertenezcan a la población. No serán muestras cuando algunos sujetos de la muestra no pertenecen a la población” (p. 49).

Muestra Censal.

Así mismo, Hurtado y Toro (1998), afirmó que: “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados” (p. 77).

En vista de que la población de esta investigación fue pequeña, se tomó toda como muestra para el estudio y esto se denomina muestreo censal. López (1999) afirma que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p. 123).

Es así que la muestra estuvo conformada por 50 especialistas en gestión de procesos administrativos de la Dirección de Administración de Personal de la Marina.

2.5.3 Muestreo

En la presente investigación el investigador tomó el total de la población para el estudio, cuya muestra censal involucra a los especialistas en gestión de procesos administrativos de la Dirección de Administración de Personal de la Marina, que sumó un total de 50 personas; obedeciendo ello a la familiaridad y el conocimiento que tienen dichas personas con las variables de estudio y que en su actividad laboral han podido verse involucrados directamente con los factores característicos de las mismas.

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.6.1 Técnica

Según Carrasco (2006) definió que “Constituye el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de investigación. Las técnicas como herramientas procedimentales y estratégicas

suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación, de tal manera que seleccionarlas y elegir las resulte una tarea fácil para el investigador” (p. 274).

A su vez, para la selección de la técnica apropiada según Carrasco (2006) señaló que “En el proceso de recopilación de información pueden emplearse diversas técnicas, muchas veces diseñadas por el propio investigador, sin embargo existen las que denominamos más usuales, tales como las técnicas de lectura, el fichaje, la observación, las grabaciones, las anotaciones electrónicas y demás” (p. 278).

La técnica de recolección aplicada en éste estudio fue la encuesta que tuvo como instrumento dos cuestionarios tipo escala de tipo Likert con alternativas politómicas en donde el encuestado contó con 45 minutos para su desarrollo.

Por otro lado, Carrasco (2006) definió que “La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, sencillez y versatilidad de los datos que en ella se obtiene” (p. 314). Este se utiliza para la indagación y recolección de datos mediante preguntas proporcionadas directa o indirectamente a los sujetos de estudio investigativo.

Carrasco (2006) señaló que:

Es una estructura que presenta un conjunto de ítems en forma de proposiciones positivas (favorables) sobre hechos y fenómenos sociales y naturales de la realidad, comportamiento, individual y colectivo de personas e instituciones, respecto de los cuales se pide que las personas sometidas a observación expresen su opinión y actitud. Para ello es necesario que cada ítem contenga una graduación escalonada de respuesta, que vaya de lo más favorable a lo menos favorable, de tal manera que permita a las personas observadas, expresar su opinión y parecer de manera objetiva y precisa (p. 296).

2.6.2 Instrumentos

Según Hernández et al., (2010) definió que “Un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 200)

El instrumento que se aplicará en la presente investigación será el Cuestionario con escala de tipo Likert modificado, como: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) Algunas veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre.

A su vez, Carrasco (2006) definió “Es el instrumento de investigación social más usado, cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada uno de ellos. Es una forma o modalidad de la encuesta” (p. 318).

Ficha técnica del cuestionario de gestión de flujos de trabajo.

Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de flujos de trabajo
Autor	Paul Christian Ochoa Sánchez
Año	2016
Universo de estudio	Especialistas en gestión de procesos administrativos de la Dirección de Administración de Personal de la Marina
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	50 personas
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	01/09/2016 al 15/09/2016
Escala de medición	El cuestionario de gestión de flujo de trabajo utiliza la escala de Likert:

1	=	Nunca
2	=	Casi nunca
3	=	Algunas veces
4	=	Casi siempre
5	=	Siempre

Tiempo utilizado 30 minutos.

Ficha técnica del cuestionario de satisfacción laboral.

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral
Autor	Paul Christian Ochoa Sánchez
Año	2016
Universo de estudio	Especialistas en gestión de procesos administrativos de la Dirección de Administración de Personal de la Marina de la Marina
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	50 personas
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	01/09/2016 al 15/09/2016
Escala de medición	El cuestionario de satisfacción laboral utiliza la escala de Likert:

1	=	Nunca
2	=	Casi nunca
3	=	Algunas veces
4	=	Casi siempre
5	=	Siempre

Tiempo utilizado 15 minutos.

Validez.

Según Hernández et al., (2010) definió la validez como “el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 201).

Asimismo, Hernández et al., (2010) señaló que el juicio de experto “se refiere al grado en que un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” (p. 204).

La validez de contenido utilizada consistió en elaborar dos (2) cuestionarios inducidos a los efectos de lograr una calificación respecto a la descomposición analítica del concepto estudiado, permitiendo evaluar la variable, dimensiones e indicadores con las preguntas relacionadas.

Se dejó al juicio de expertos en procesos administrativos para que estos hicieran una valoración sobre los ítems que componen dicho cuestionario, así como una valoración global del mismo. En relación con los ítems, se les solicitó que valoraran cualitativamente su grado de pertinencia al objeto de estudio, su grado relevancia y la claridad desde el punto de vista de su definición y formulación sintáctica.

En la fase final, la versión del cuestionario y baremo consensuados se sometió al juicio de expertos para obtener la convalidación de sus categorías y comprobar si las mismas se repiten, si faltan otras o si el peso de la evaluación está sesgado a favor de una de ellas; la validez fue de contenido. Los factores validados fueron: claridad, objetividad, empatía, motivación, suficiencia, optimismo, consistencia, coherencia y metodología; y la escala de medición: deficiente, regular, bueno, muy bueno, excelente. Resultado de la validación se obtuvo quedó los instrumentos tienen aplicabilidad y suficiencia para determinar la relación de la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral del personal en la Dirección de Administración de Personal de la Marina.

Tabla 4.

Resumen de validez del instrumento de recolección de datos.

Experto	Institución donde labora	Conformidad	Promedio
Experto 01	Universidad César Vallejo	Si procede	Excelente (100.00%)
Experto 02	Marina de Guerra	Si procede	Muy bueno (80.00%)
Experto 03	Marina de Guerra	Si procede	Excelente (100.00%)

De la tabla 4, en base a la opinión de los expertos en procesos administrativos consultados se muestra que la ponderación general del instrumento de gestión de flujos de trabajo es del 93.33% y para el instrumento satisfacción laboral también es de 93.33%, por lo que se concluye que ambos instrumentos tuvieron una calificación de excelente, por lo tanto los instrumentos son aplicables a la muestra. Como resultado de la validación del juicio de experto, en la tabla 5 se observa como resultado que los instrumentos de la encuesta son aplicables para la investigación.

Tabla 5.

Resumen de juicio de expertos.

Validación	Resultado
Experto 01	Si procede
Experto 02	Si procede
Experto 03	Si procede

Fiabilidad.

Soto (2015) definió la fiabilidad como “la confiabilidad se refiere a la credibilidad que brinda el instrumento, y esto se verifica si al aplicar varias veces dicho instrumento brinda los mismos resultados o valores cercanos” (p. 72).

Para el presente trabajo se realizó la medición del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach (usado para valores politómicos como la escala de Likert), el cual consigue llegar a estimar la confiabilidad de cada instrumento.

Según Hernández et al., (2010) mencionó que “El grado en que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes. El criterio de confiabilidad del instrumento se determina en el presente estudio, por el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1” (p. 302).

La prueba piloto se realizó con 25 personas para el cuestionario de gestión de flujos de trabajo y para el cuestionario de satisfacción laboral.

Tabla 6.

Niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel
-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: Soto (2015) (p. 77).

Variable 1: gestión de flujos de trabajo.

Tabla 7.

Resumen de procesamiento de casos para gestión de flujos de trabajo.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la tabla 7 se puede analizar en el resumen de procesamiento de los datos que se presentan 25 casos válidos y 0 casos excluidos.

Tabla 8.

Estadística de fiabilidad para gestión de flujos de trabajo.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	30

En la tabla 8 de la estadística de fiabilidad podemos analizar que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.966 o 96,6% para 30 ítems del cuestionario de gestión de flujos de trabajo. Esto indica que según la tabla 5 se obtiene una alta confiabilidad para el instrumento de la variable gestión de flujos de trabajo, por lo tanto es aplicable.

Variable 2: satisfacción laboral.

Tabla 9.

Resumen de procesamiento de casos para satisfacción laboral.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la tabla 9 se puede analizar en el resumen de procesamiento de los datos que se presentan 25 casos válidos y 0 casos excluidos.

Tabla 10.

Estadística de fiabilidad para satisfacción laboral.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	15

En la tabla 10 de la estadística de fiabilidad podemos analizar que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.907 o 90,7% para 15 ítems de la variable satisfacción

laboral. Esto indica que según la tabla 5 se obtiene una alta confiabilidad para el instrumento de la variable satisfacción laboral, por lo tanto este es aplicable.

2.7 Método de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación, se utilizó como herramienta el software estadístico SPSS en su versión 24.0.

Según Bisquerra (2009) señaló que:

Para valorar la intensidad de los índices de correlación, lo habitual es calcular su significación estadística. Un estadístico, como por ejemplo r de Pearson, es significativo cuando se puede afirmar aceptando una probabilidad de error que es muy sencilla y las rutinas que implica su cálculo se pueden encontrar en la mayoría de los manuales de estadística (p. 211).

Tabla 11.

Coefficiente de correlación.

Coefficiente	Interpretación
0,0 a 0,20	correlación prácticamente nula
0,21 a 0,40	correlación baja
0,41 a 0,70	correlación moderada
0,71 a 0,90	correlación alta
0,91 a 1	correlación muy alta

Nota: Bisquerra (2009) (p.212).

A su vez, Hurtado (2000) señaló que “La correlación por rangos ordenados de Spearman es una prueba estadística no paramétrica que permite al igual que la correlación simple de Pearson, calcular la fuerza de la correlación entre las 2 variables cuando estas han sido medidas a un nivel ordinal” (p. 591).

III. Resultados

Tabla 12.

Resumen de casos.

		Gestión de flujos de trabajo x1	Lógica de proceso d1x1	Estructura organizacional d2x1	Infraestructura de tecnologías de la información d3x1	Satisfacción laboral x2
N	Válido	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0

3.1 Resultado descriptivo de la variable gestión de flujos de trabajo

Tabla 13.

Distribución de frecuencias de la variable gestión de flujos de trabajo.

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Opinión desfavorable	9	18,0	18,0	18,0
	Opinión favorable	12	24,0	24,0	42,0
	Opinión Muy favorable	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

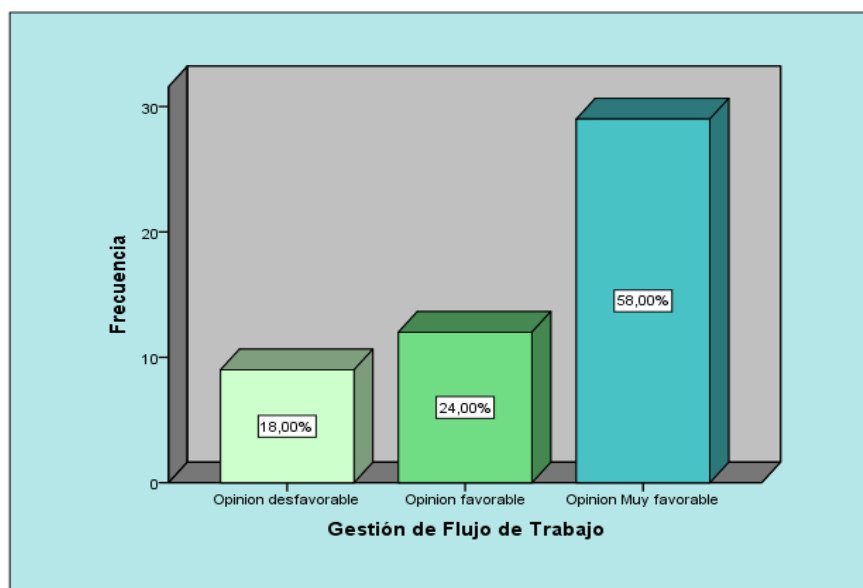


Figura 8. Niveles de gestión de flujos de trabajo.

En la tabla 13 y la figura 8 donde se muestra los porcentajes de la variable gestión del flujo de trabajo, de la cual podemos interpretar que hay una opinión muy favorable del 58,0% (29), un 24,0% (12) tiene una opinión favorable y 18,0% (9) tienen una opinión desfavorable, por lo tanto se entiende que existe un nivel de opinión muy favorable en cuanto a la gestión del flujos de trabajo en la Dirección de Administración de Personal de la Marina.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias de la dimensión lógica de proceso.

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Opinión desfavorable	5	10,0	10,0	10,0
	Opinión favorable	11	22,0	22,0	32,0
	Opinión Muy favorable	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

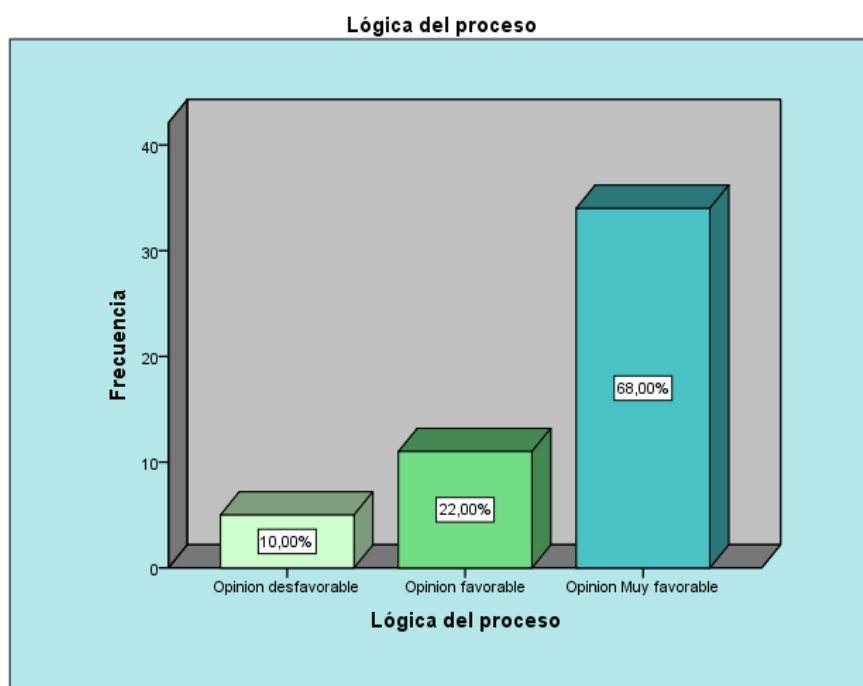


Figura 9. Niveles de lógica del procesos.

En la tabla 14 y la figura 9 donde se muestra los porcentajes de la dimensión lógica del proceso de la variable gestión del flujo de trabajo, podemos interpretar que

un 68,0% (34) tiene una opinión muy favorable, un 22,0% (11) tiene una opinión favorable y un 10,0% (5) tienen una opinión desfavorable. Por lo tanto se entiende que existe un nivel de opinión muy favorable en cuanto a la lógica del proceso en la Dirección de Administración de Personal de la Marina.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias de la dimensión estructura organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Opinión desfavorable	9	18,0	18,0	18,0
	Opinión favorable	11	22,0	22,0	40,0
	Opinión Muy favorable	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

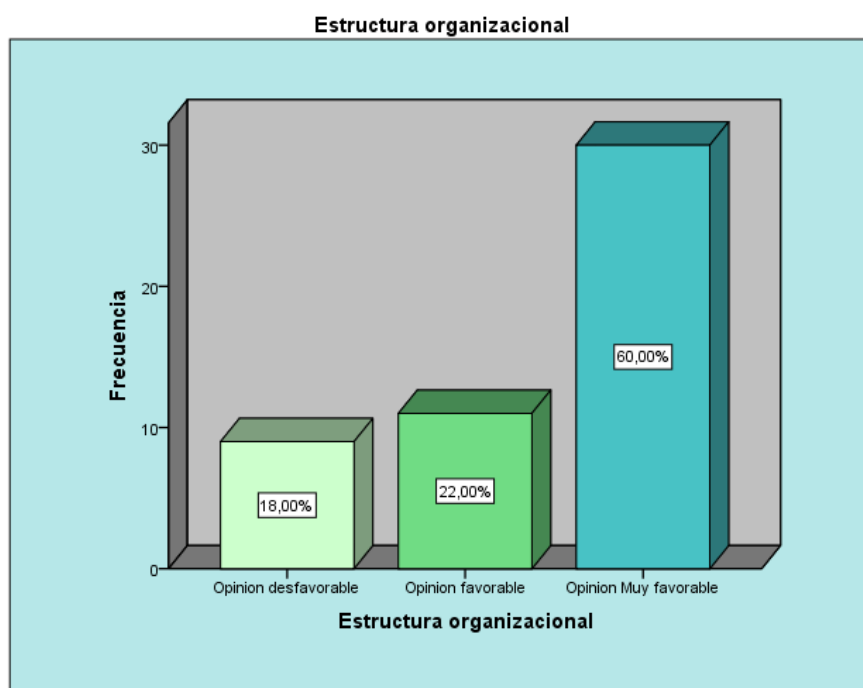


Figura 10. Niveles de estructura organizacional.

En la tabla 15 y la figura 10 donde se muestra los porcentajes de la dimensión estructura organizacional de la variable gestión de flujos de trabajo, podemos interpretar que un 60,0% (30) tiene una opinión muy favorable, también un 22,0% (11) tienen una opinión favorable y un 18,0% (9) tienen una opinión desfavorable.

Por lo tanto se entiende que existe un nivel de opinión muy favorable en cuanto a la estructura organizacional en la Dirección de Administración de Personal de la Marina.

Tabla 16.

Distribución de frecuencias de la dimensión infraestructura de tecnologías de la información.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Opinión desfavorable	13	26,0	26,0	26,0
	Opinión favorable	19	38,0	38,0	64,0
	Opinión Muy favorable	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

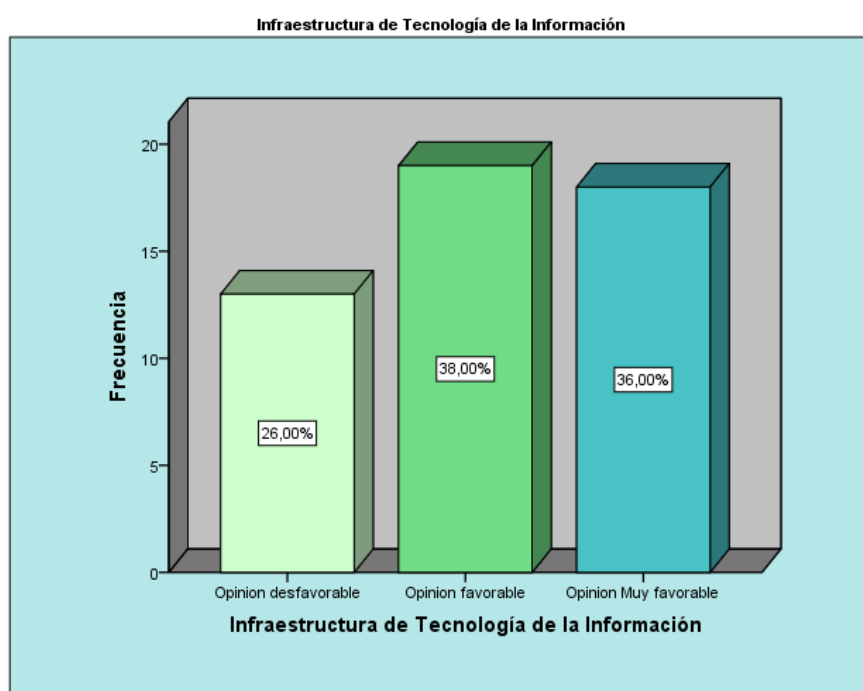


Figura 11. Niveles de infraestructura de tecnologías de la información.

En la tabla 16 y la figura 11 donde se muestra los porcentajes de la dimensión infraestructura de tecnologías de la información de la variable gestión de flujos de trabajo, podemos interpretar que hay un 38.0% (19) como opinión favorable, un 36,0% (18) tienen una opinión muy favorable y un 26,0% (13) tiene una opinión

desfavorable. Por lo tanto se entiende que existe un nivel de opinión favorable en cuanto a la infraestructura de tecnologías de la información en la Dirección de Administración de Personal de la Marina.

Tabla 17.

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Opinión desfavorable	5	10,0	10,0	10,0
	Opinión favorable	14	28,0	28,0	38,0
	Opinion Muy favorable	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

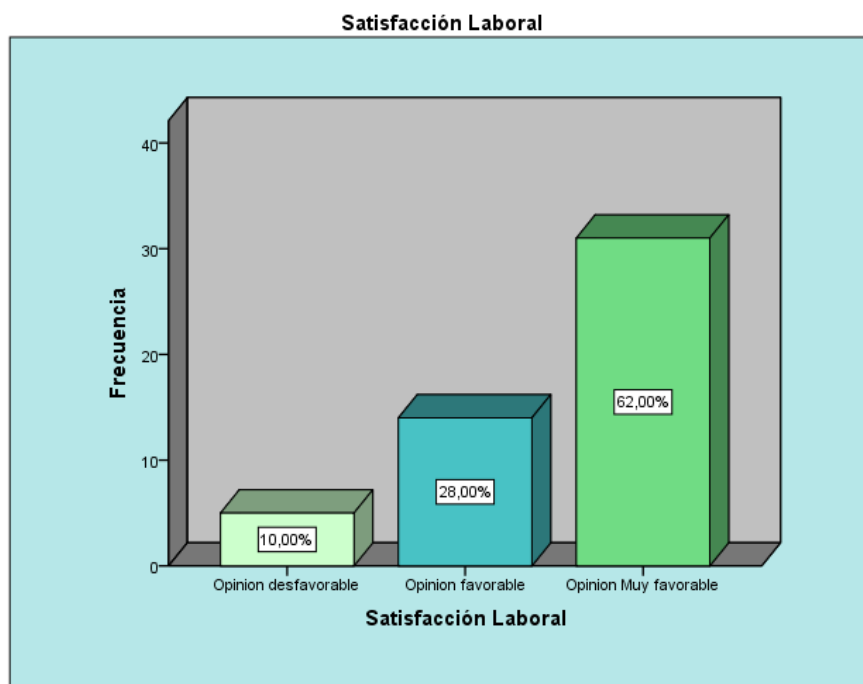


Figura 12. Niveles de satisfacción laboral.

En la tabla 17 y la figura 12 donde se muestra los porcentajes de la variable Satisfacción Laboral, podemos interpretar que un 62,0% (31) tiene una opinión muy favorable, el 28,0% (14) opinión favorable y un 10,0% (5) tienen una opinión desfavorable. Por lo tanto se entiende que existe un nivel de opinión muy favorable en cuanto a la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

3.2 Tablas cruzadas

Tabla 18.

Tabla cruzada entre gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral.

			Satisfacción Laboral v2			Total
			Opinión desfavorable	Opinión favorable	Opinión Muy favorable	
Gestión de flujos de trabajo v1	Opinión desfavorable	Recuento	5	4	0	9
		% del total	10,0%	8,0%	0,0%	18,0%
	Opinión favorable	Recuento	0	9	3	12
		% del total	0,0%	18,0%	6,0%	24,0%
	Opinión favorable	Muy Recuento	0	1	28	29
		% del total	0,0%	2,0%	56,0%	58,0%
Total		Recuento	5	14	31	50
		% del total	10,0%	28,0%	62,0%	100,0%

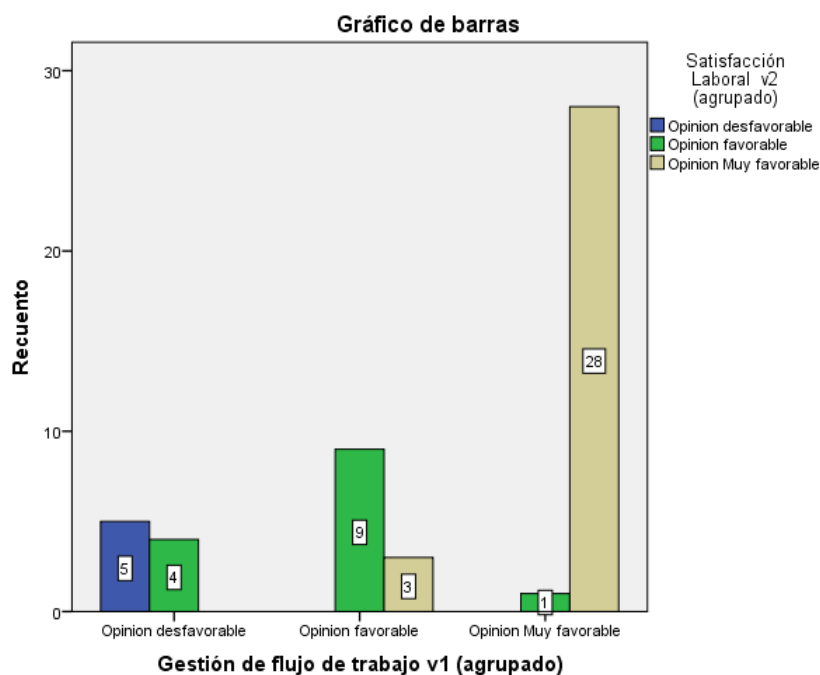


Figura 13. Tablas cruzadas entre gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral.

En la tabla 18 y figura 13, la relación de la variable gestión de flujos de trabajo con la variable satisfacción laboral de los datos mostrados tenemos que el 56% (28) considera un nivel de opinión muy favorable y opinión muy favorable, el 18% (9)

considera un nivel de opinión favorable y opinión favorable, el 10% (5) considera un nivel de opinión desfavorable y opinión desfavorable.

Tabla 19.

Tablas cruzadas entre lógica del proceso y satisfacción laboral.

				Satisfacción Laboral v2			
				Opinión	Opinión	Opinión Muy	
				desfavorable	favorable	favorable	Total
Lógica del proceso d1v1	Opinión desfavorable	Recuento		5	0	0	5
		% del total		10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Opinión favorable	Recuento		0	11	0	11
		% del total		0,0%	22,0%	0,0%	22,0%
	Opinión favorable Muy favorable	Recuento		0	3	31	34
		% del total		0,0%	6,0%	62,0%	68,0%
Total		Recuento		5	14	31	50
		% del total		10,0%	28,0%	62,0%	100,0%

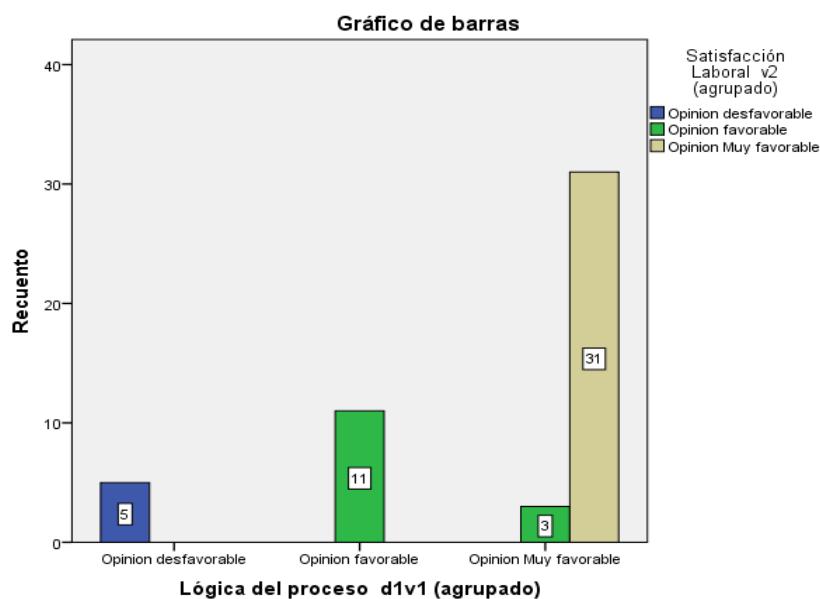


Figura 14. Tablas cruzadas entre lógica del proceso y satisfacción laboral.

En la tabla 19 y figura 14, la relación de la dimensión lógica del negocio con la variable satisfacción laboral de los datos mostrados tenemos que el 62% (31) considera un nivel de opinión muy favorable y opinión muy favorable, el 22% (11)

considera un nivel de opinión favorable y opinión favorable, el 10% (5) considera un nivel de opinión desfavorable y opinión desfavorable.

Tabla 20.

Tablas cruzadas entre estructura organizacional y satisfacción laboral.

			Satisfacción Laboral v2			
			Opinión desfavorable	Opinión favorable	Opinión Muy favorable	Total
Estructura organizacional d2v1	Opinión desfavorable	Recuento	4	5	0	9
		% del total	8,0%	10,0%	0,0%	18,0%
	Opinión favorable	Recuento	1	8	2	11
		% del total	2,0%	16,0%	4,0%	22,0%
	Opinión Muy favorable	Recuento	0	1	29	30
		% del total	0,0%	2,0%	58,0%	60,0%
Total		Recuento	5	14	31	50
		% del total	10,0%	28,0%	62,0%	100,0%

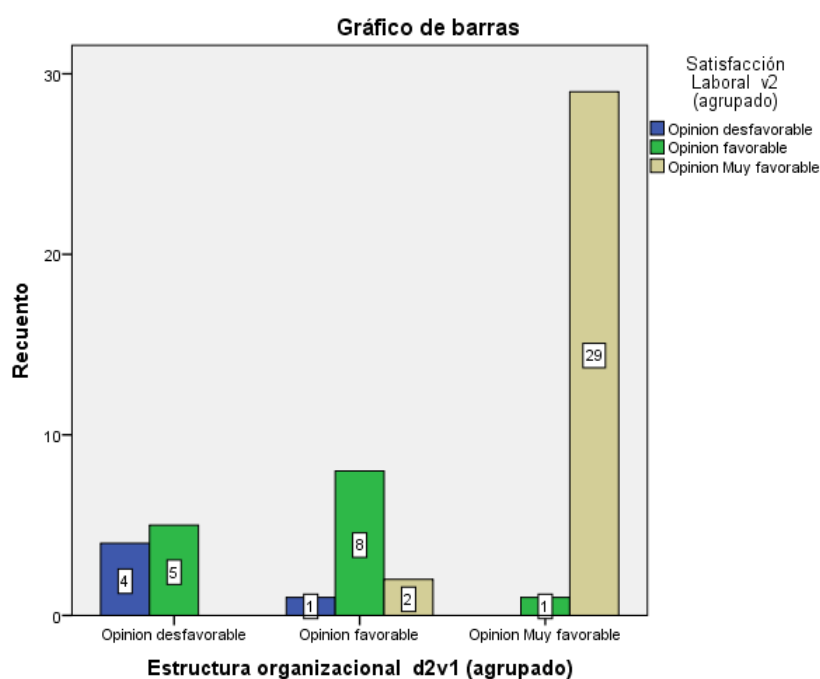


Figura 15. Tablas cruzadas entre estructura organizacional y satisfacción laboral.

En la tabla 20 y figura 15, la relación de la dimensión estructura organizacional con la variable satisfacción laboral de los datos mostrados tenemos que el 58% (29) considera un nivel de opinión muy favorable y opinión muy

favorable, el 16% (8) considera un nivel de opinión favorable y opinión favorable, el 8% (4) considera un nivel de opinión desfavorable y opinión desfavorable.

Tabla 21.

Tablas cruzadas infraestructura de tecnologías de la información y satisfacción laboral.

			Satisfacción Laboral v2			
			Opinión desfavorable	Opinión favorable	Opinión Muy favorable	Total
Infraestructura de Tecnologías de Información d3v1	de la opinión desfavorable	Recuento	5	5	3	13
		% del total	10,0%	10,0%	6,0%	26,0%
	Opinión favorable	Recuento	0	6	13	19
		% del total	0,0%	12,0%	26,0%	38,0%
	Opinión Muy favorable	Recuento	0	3	15	18
		% del total	0,0%	6,0%	30,0%	36,0%
Total		Recuento	5	14	31	50
		% del total	10,0%	28,0%	62,0%	100,0%

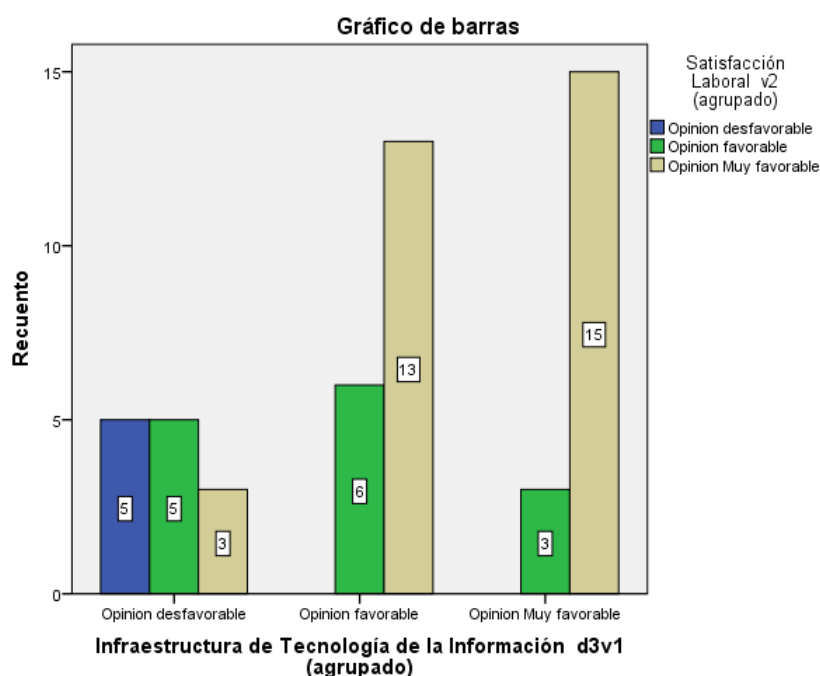


Figura 16. Tablas cruzadas entre infraestructura de tecnologías de la información y satisfacción laboral.

En la tabla 21 y figura 16, la relación de la dimensión infraestructura de tecnologías de la información con la variable satisfacción laboral de los datos mostrados tenemos que el 30% (15) considera un nivel de opinión favorable y opinión muy favorable, el 26% (13) considera un nivel de opinión favorable y opinión muy favorable, el 12% (6) considera un nivel de opinión favorable y opinión favorable.

3.3 Resultados inferenciales

Luego de haber aplicado el instrumento para evaluar las variables de estudio por medio de cuestionarios administrados a los especialistas en gestión de procesos administrativos; a continuación se presentan los resultados obtenidos en base a la estadística inferencial.

Hipótesis general

Ho: No existe una relación directa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

Ha: Existe una relación directa entre el gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

Nivel de significación

Se ha considerado $\alpha=0.05$

Regla de decisión

Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba estadística debido a las variables tienen escala ordinal utilizamos el método estadístico para hallar el grado de relación de las variables, se utiliza Rho de Spearman de la estadística no paramétrica.

Tabla 22. *Correlación de la gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral.*

			Gestión de flujo de trabajo v1	Satisfacción Laboral v2
Rho de Spearman	Gestión de flujo de trabajo v1	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción v2	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 17 se observa que la prueba de hipótesis tiene un p-valor $0,000 < 0.05$ menor al nivel de significación del uno por ciento (1%), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en vista que existe una relación significativa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral. Así mismo, el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” resultante es ($r=0.871$), lo detallado por Bisquerra (2009) ver tabla 11, demuestra que existe una correlación alta entre ambas variable; es decir, que a mayor gestión de flujos de trabajo, mayor será la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación directa entre la lógica de proceso y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

Ha: Existe una relación directa entre la lógica de proceso y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

Nivel de significación

Se ha considerado $\alpha=0.05$

Regla de decisión

Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Prueba estadística debido a las variables tienen escala ordinal utilizamos el método estadístico para hallar el grado de relación de las variables, se utiliza Rho de Spearman de la estadística no paramétrica.

Tabla 23. Correlación de la lógica del proceso y satisfacción laboral.

		Lógica del proceso d1v1	Satisfacción Laboral v2
Rho de Spearman	Lógica del proceso d1v1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,905**
		N	50
Satisfacción Laboral v2	Satisfacción Laboral v2	Coefficiente de correlación	,905**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

En la tabla 17 la prueba de hipótesis tiene un p-valor $0,000 < 0,05$ y un coeficiente Rho de Spearman ($r=0.905$), según lo detallado por Bisquerra (2009) ver tabla 11, existe una correlación muy alta, es decir existe una relación directa entre la dimensión lógica de proceso de la variable gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, que a mayor lógica de proceso, mayor será la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación directa entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

Ha: Existe una relación directa entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

Nivel de significación

Se ha considerado $\alpha=0.05$

Regla de decisión

Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Prueba estadística debido a las variables tienen escala ordinal utilizamos el método estadístico para hallar el grado de relación de las variables, se utiliza Rho de Spearman de la estadística no paramétrica.

Tabla 24.

Correlación de la estructura organizacional y satisfacción laboral.

		Estructura organizacional d2v1	Satisfacción Laboral v2
Rho de Spearman	Estructura organizacional d2v1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,884**
		N	50
	Satisfacción Laboral v2	Coefficiente de correlación	,884**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

En la tabla 17 la prueba de hipótesis tiene un p-valor $0,000 < 0,05$ y un coeficiente Rho de Spearman ($r=0.884$), según lo detallado por Bisquerra (2009) ver tabla 11, existe una correlación alta, es decir existe una relación directa entre la dimensión estructura organizacional de la variable gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, que a mayor estructura organizacional, mayor será la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación directa entre la infraestructura de tecnologías de la información y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

Ha: Existe una relación directa entre la infraestructura de tecnologías de la información y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

Nivel de significación

Se ha considerado $\alpha=0.05$

Regla de decisión

Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Prueba estadística debido a las variables tienen escala ordinal utilizamos el método estadístico para hallar el grado de relación de las variables, se utiliza Rho de Spearman de la estadística no paramétrica.

Tabla 25.

Correlación de la infraestructura de tecnologías de la información y satisfacción laboral.

			Infraestructura de Tecnologías de la Información d3v1	Satisfacción Laboral v2
Rho de Spearman	Infraestructura de Tecnologías de la Información d3v1	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 50	,512** ,000 50
	Satisfacción Laboral v2	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,512** ,000 50	1,000 . 50

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

En la tabla 25 la prueba de hipótesis tiene un p-valor $0,000 < 0.05$ y un coeficiente Rho de Spearman ($r=0.512$), según lo detallado por Bisquerra (2009) ver tabla 11, existe una correlación moderada, es decir existe una relación directa entre la dimensión infraestructura de tecnologías de la información de la variable gestión

de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, que a mayor infraestructura de tecnologías de la información, mayor será la satisfacción laboral.

IV. Discusión

En el análisis descriptivo de los datos se observa que para la variable la gestión de flujos de trabajo y la variable satisfacción laboral existe una relación de nivel “opinión muy favorable” entre ambas variables con un 56.0%, mientras que en la relación de nivel “opinión favorable” para ambas variables se observa un 18% y el 10% es de nivel “opinión desfavorable” para ambas variables. En el análisis inferencial de los resultados se encontró una correlación altamente significativa entre ambas variables, donde el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.871** ubicándose en el rango de 0,71 a 0,90 según lo detallado por Bisquerra (2009) este análisis permite determinar que la variable gestión de flujos de trabajo y la variable satisfacción laboral tienen un nivel de correlación alto. Dichos resultados concuerdan con los antecedentes encontrados en el trabajo de investigación de Khajoueia et al., (2011) señalaron que los hallazgos revelaron una alta satisfacción de los médicos y enfermeras sobre el efecto del sistema computarizado de entrada de órdenes médicas (CPOE) en su flujo de trabajo, eficiencia y la seguridad de la medicación; así mismo concuerda con la investigación de Landivar (2012) que entre sus hallazgos encontró que un porcentaje mayor al 85% de las personas encuestadas opinan que el automatizado de procesos incide de manera positiva en la calidad integral de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil; respuestas brindadas dentro del concepto de gestión de flujos de trabajo que según Hollingsworth (1995) consideró que es la mecanización de procedimientos empresariales donde tareas, documentos e información son llevados de un participante a otro en relación a reglas definidas logrando contribuir al propósito de la organización.

Ante lo anterior mencionado, se ratifica la hipótesis general planteada tiene los fundamentos base que permite confirmar que los resultados estadísticos utilizados presentan validez teórica y práctica.

En el análisis descriptivo de los datos se observa que para la dimensión lógica de proceso de la variable la gestión de flujos de trabajo y la variable satisfacción laboral existe una relación de nivel “opinión muy favorable” entre ambas variables con un 62.0%, mientras que en la relación de nivel “opinión favorable” para ambas variables se observa un 22% y el 10% es de nivel “opinión desfavorable” para ambas

variables. En el análisis inferencial de los resultados se encontró una correlación altamente significativa entre ambas variables, donde el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.905** ubicándose en el rango de 0,91 a 1 según lo detallado por Bisquerra (2009) este análisis permite determinar que la dimensión lógica de proceso de la variable gestión de flujos de trabajo y la variable satisfacción laboral tienen un nivel de correlación muy alto. Dichos resultados concuerdan con los antecedentes encontrados en el trabajo de investigación de Khajoueia et al., (2011) señalaron que los hallazgos revelaron una alta satisfacción de los médicos y enfermeras sobre el efecto del sistema computarizado de entrada de órdenes médicas (CPOE) en su flujo de trabajo, eficiencia y la seguridad de la medicación; así mismo concuerda con la investigación de Landivar (2012) que entre sus hallazgos encontró que un porcentaje mayor al 85% de las personas encuestadas opinan que el automatizado de procesos incide de manera positiva en la calidad integral de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil; respuestas brindadas dentro del concepto de lógica de proceso que según Leymann y Roller (2000) considera que es una de las tres dimensiones básicas de la gestión de flujos de trabajo y que definió la WFMC (1999) como la interpretación de un proceso de negocio, en donde las actividades y flujo de trabajo permiten su manejo automatizado, modelado y representado mediante un sistema de flujo de trabajo.

En el análisis descriptivo de los datos se observa que para la dimensión estructura organizacional de la variable la gestión de flujos de trabajo y la variable satisfacción laboral existe una relación de nivel “opinión muy favorable” entre ambas variables con un 58.0%, mientras que en la relación de nivel “opinión favorable” para ambas variables se observa un 16% y el 8% es de nivel “opinión desfavorable” para ambas variables. En el análisis inferencial de los resultados se encontró una correlación altamente significativa entre ambas variables, donde el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.884** ubicándose en el rango de 0,71 a 0,90 según lo detallado por Bisquerra (2009) este análisis permite determinar que la dimensión estructura organizacional de la variable gestión de flujos de trabajo y la variable satisfacción laboral tienen un nivel de correlación alto. Dichos resultados concuerdan

con los antecedentes encontrados en el trabajo de investigación de Khajoueia et al., (2011) señaló que los hallazgos revelaron una alta satisfacción de los médicos y enfermeras sobre el efecto del sistema computarizado de entrada de órdenes médicas (CPOE) en su flujo de trabajo, eficiencia y la seguridad de la medicación; así mismo concuerda con la investigación de Landivar (2012) que entre sus hallazgos encontró que un porcentaje mayor al 85% de las personas encuestadas opinan que el automatizado de procesos incide de manera positiva en la calidad integral de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil; respuestas brindadas dentro del concepto de lógica de proceso que según Leymann y Roller (2000) consideraron que es una de las tres dimensiones básicas de la gestión de flujos de trabajo y que definió la WFMC (1999) como un modelo representativo de la organización que incorpora jerarquía, autoridad, responsabilidad y características asociadas al rol en la organización; a su vez permite ser representado mediante un sistema de flujo de trabajo.

En el análisis descriptivo de los datos se observa que para la dimensión infraestructura de tecnologías de la información de la variable la gestión de flujos de trabajo y la variable satisfacción laboral existe una relación de nivel “opinión muy favorable” entre ambas variables con un 30.0%, mientras que en la relación de nivel “opinión favorable” para ambas variables se observa un 12% y el 10% es de nivel “opinión desfavorable” para ambas variables. En el análisis inferencial de los resultados se encontró una correlación altamente significativa entre ambas variables, donde el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.512** ubicándose en el rango de 0,41 a 0,70 según lo detallado por Bisquerra (2009) este análisis permite determinar que la dimensión infraestructura de tecnologías de la información de la variable gestión de flujos de trabajo y la variable satisfacción laboral tienen un nivel de correlación moderado. Dichos resultados concuerdan con los antecedentes encontrados en el trabajo de investigación de Khajoueia et al., (2011) señalaron que los hallazgos revelaron una alta satisfacción de los médicos y enfermeras sobre el efecto del sistema computarizado de entrada de órdenes médicas (CPOE) en su flujo de trabajo, eficiencia y la seguridad de la medicación; así mismo concuerda con la investigación de Landivar (2012) que entre sus hallazgos encontró que un

porcentaje mayor al 85% de las personas encuestadas opinan que el automatizado de procesos incide de manera positiva en la calidad integral de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil; respuestas brindadas dentro del concepto de lógica de proceso que según Leymann y Roller (2000) consideraron que es una de las tres dimensiones básicas de la gestión de flujos de trabajo y que definió la WFMC (1999) como la herramienta de soporte a la actividad de la organización que se ejecuta respaldada por las aplicaciones y componentes de la organización. Permite ser representado mediante un sistema de flujo de trabajo.

V. Conclusiones

Primero. Se determinó que existe una correlación altamente significativa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016, siendo el valor del Rho de Spearman $r = 0,871^{**}$.

Segundo. Se determinó que existe una correlación altamente significativa entre la dimensión lógica de proceso de la variable gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016, siendo el valor del Rho de Spearman $r = 0,905^{**}$.

Tercero. Se determinó que existe una correlación altamente significativa entre la dimensión estructura organizacional de la variable gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016, siendo el valor del Rho de Spearman $r = 0,884^{**}$.

Cuarto. Se determinó que existe una correlación altamente significativa entre la dimensión infraestructura de tecnologías de la información de la variable gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016, siendo el valor del Rho de Spearman $r = 0,512^{**}$.

VI. Recomendaciones

Primero. Se recomienda que la institución se enfoque primeramente a la mejora de los procesos administrativos con la finalidad de simplificar los pasos existentes y hacer más fácil y rápido el logro del objetivo. Así mismo, algunos procesos deben rediseñarse con la finalidad que obedezcan a un flujo de trabajo sistematizado que integre el proceso, la organización y la infraestructura tecnológica. Con ello lograríamos facilitar la tarea, simplificar pasos y un cambio de actitud que eleve la satisfacción en el trabajo.

Segundo. Se recomienda integrar a la institución, sistematizando flujos de trabajo que desde su definición contemple la correcta abstracción de los partícipes de un proceso de negocio.

Tercero. Se recomienda que las actividades dentro del flujo de proceso de negocio deben ser ejecutadas por un responsable, el cual debe pertenecer a una unidad orgánica y tener un rol asignado con el cual tendrá especificada las tareas a realizar para una correcta ejecución del proceso.

Cuarto. Se recomienda que la institución debe contar con una correcta infraestructura de tecnologías de información que permita la implementación y soporte de soluciones basadas en procesos de negocio, las que automatizaran tareas para simplificarlas y facilitar su uso.

VII. Referencias

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Chiclayo. Lambayeque. Perú: USAT.
- Beaudouin-Lafon, M. (1999). *Computer supported Co-operative Work*. Chichester, England: John Wiley & Sons Ltd.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla S.A.
- Campion, M., Cheraskin, L., Stevens, M. (1994). *Career-Related Antecedents and Outcomes of Job Rotation* (Vol. 37). *Academy of Management Journal*.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Davis, K., Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw-Hill.
- Del Fresno, C. (2010). *Workflows flexibles para procesos de desarrollo de software*. Valencia, España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Eriksson, T., Ortega, J. (2006). *The Adoption of Job Rotation: Testing the Theories*. Madrid, España: Universidad Carlos III de Madrid.
- Ferreiro, P., Alcázar, M. (2008). *Gobierno de personas en la empresa*. Lima: Planeta.
- Gamarra, G. (2013). *Estadística e investigación* (3era ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Harrington, H. (1991). *Business process improvement. The breakthrough strategy for total quality, productivity and competitiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: MC Graw Hill.
- Hitpass, B. (2013). *Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación*. Santiago de Chile: BHH Ltda.
- Hollingsworth, D. (2003). *Workflow Reference Model 10 Years On*. UK: WfMC.
- Hollingsworth, D. (1995). *The Workflow Reference Model*. Winchester Hampshire, UK: Workflow Management Coalition.
- Hurtado, A. (2012). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION POR PROCESOS DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS DEL CENTRO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA MADERA - CITEmadera*. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA.
- Hurtado, I., Toro, J. (1998). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio* (1era ed.). Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A. Valencia.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación Holística* (3era ed.). Caracas: Fundación Sypal.

- IBM. (1995). *Workflow Resource Manager*. USA: International Business Machines Corporation.
- IBM. (1999). *IBM MQSeries Workflow Concepts and Architecture*,. USA: International Business Machines Corporation.
- Khajoueia, R., Wierenga, P. , Hasman, A., Jaspers, M. (2011). *Clinicians satisfaction with CPOE ease of use and effect on clinicians' workflow, efficiency and medication safety*. Amsterdam, The Netherlands: University of Amsterdam.
- Kotler, P. (2001). *Direcció de Mercadotecnia*. Evanston: Pearson Educación.
- Kotler, P. (2012). *Direcció de Marketing. Análisis, Planificació, Gestió y Control*. Naucalpan de Juárez: PEARSON.
- L. Carranza, J. Valverde, J. Vera. (2016). *IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA*. Lima: Universidad Pacífico.
- Landivar, J. (2012). *Automatización de los procesos de administración curricular y su incidencia en la calidad integral de la facultad de ciencias económicas, Diseño de un sistema alternativo*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Leymann, F., Roller, D. (2000). *Production Workflow: Concepts and Techniques*. USA: Prentice Hall.
- López, J. (1999). *Proceso de investigación* (2da ed.). Caracas, Venezuela: Panapo.
- López, L. (2014). *Los procesos de producción de la empresa LAVAJEANS y la satisfacción del cliente externo, del cantón Ambato Provincia de Tungurahua*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE ABANTO.
- M. Hammer, J. Champy. (1993). *Reengineering the Corporation:A Manifesto for Business Revolution*. New York: HarperCollins Publishers, Inc.
- M. Hammer, J.Champy. (2003). *Reengineering the corporation: a manifesto for business revolution*. New York: Harper Business.
- Manzon, P. (2013). *La gestión de calidad y su incidencia en la satisfacción de los clientes de la HOSTERIA MONTE SELVA de la ciudad de Baños de Agua Santa*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Marrero, M. (2010). *Sistemas Workflow y BPM (Business Process Management) como herramientas para la automatización y mejora de la productividad en las organizaciones:metodología para la implantación y casos de estudio*. Las Palmas de Gran Canaria.
- Morillo, I. (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del*

- Departamento , las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentív.* Venezuela: Revista Universitaria de Investigación.
- Navarrete, M. (2010). *Administración de flujos de trabajo organizados en áreas autonomas para entornos ubicuos.* México, D.F.: Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Politécnico Nacional.
- Obando, M. (2015). *PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LOS PROCESOS Y FLUJOS DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS, ENTREGAS Y DESPLIEGUES Y GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DEL SERVICIO CON RECURSOS TECNOLÓGICOS EN LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.* Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana.* Lima: Rev. Teo. e Invest. en Psicología.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) .* Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Paniagua, E. (2007). *La Gestión tecnológica del conocimiento.* Murcia: Universidad de Murcia.
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos .* Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- Perez, J. (2004). *Gestión por Procesos.* Madrid: ESIC Editorial.
- Perez, J. (2010). *Gestión por Procesos.* Madrid: ESIC.
- Pérez, N., Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013.* Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Porras, D. (2010). *Estandarización de Procesos Productivos y su incidencia en la Satisfacción de Clientes en la empresa "Compunet - Salcedo".* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Ramos, D. (2013). *Workflow para ONG en el Perú para la gestión de abastecimiento.* Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Rao, V. (2010). *Human Resources Management (Tercera ed.).* New Delhi, India: Excel Books.
- Robbins, S., Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional.* Mexico: Prentice Hall.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., Cornejo, F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una Organización Estatal Chilena.* Santiago de Chile, Chile: Universidad Andrés Bello.

- Serna, F. (2007). *Gestión por procesos en el ámbito de la gestión de personas en Osakidetza*. Vasca: Osakidetza.
- Sikula, A. (1992). *Administración del Personal*. Mexico: Trillas.
- Soto, R. (2015). *La Tesis de Maestría y Doctorado en 4 pasos*. Lima: CPP.
- Stchohl, J. (2008). *Archiving Excellence through Customer Service*. Minesotta: Service Quality Institute.
- T. Short. J. Davenport. (1990). *The new industrial engineering: information technology and business process redesign*. Boston: Sloan Management Review.
- Topa, G., Lisbona, A., Palaci, F., Alonso, E. (2004). *La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multi-grupo*. España: Universidad de Oviedo.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Valhondo, D. (2010). *Gestión del conocimiento: del mito a la realidad*. Madrid: Diaz de Santos, S.A.
- Van der Aalst, W. (1998). *Finding Errors in the Design of a Workflow Process A Petri-net-based Approach*. Eindhoven, The Netherlands: Eindhoven University of Technology,.
- Van der Aalst, W. (1998). *Finding Errors in the Design of a Workflow Process: A Petri-net-based Approach*. (D. o. Science, Ed.) Eindhoven, The Netherlands: Eindhoven University of Technology.
- Van der Aalst, W., Van Hee, K. (2000). *Workflow Management: Models, methods and systems*. Eindhoven, The Netherlands: Eindhoven University of Technology.
- WfMC TC-1016-O. (1998). *Interface 1: Process Definition Interchange Organisational Model*. Winchester Hampshire, UK: Workflow Management Coalition.
- WfMC-TC-1011 Issue 3.0. (1999). *Terminology & Glossary*. Winchester Hampshire, UK: Workflow Management Coalition.
- Wright, B., Davis, B. (2003). *Job satisfaction in the public sector the role of the work environment. The American Review of Public Administration*. The American Review of Public Administration.
- Wright, T. & Bonett, D. (2007). *Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover*. Journal of Management.
- Zairi, M. (1997). *Business Process Management: A boundaryless approach to modern competitiveness*. Business Process Management Journal.

Zambrano, S. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos basado en el enfoque EFQM para la empresa SIFIZSOFT S.A.* Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.

VIII. Anexos

Anexo 1. Artículo científico

1. TÍTULO

La Gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral.

2. AUTOR

Paul Christian Ochoa Sánchez, pochoamail@gmail.com

3. RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de Flujos de Trabajo y Satisfacción Laboral” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral. La investigación se realizó utilizando el método hipotético-deductivo de enfoque cuantitativo. La investigación fue de tipo básica, el nivel correlacional de diseño no experimental, de corte transversal. Los resultados mostraron que existe una relación significativa evidenciando que la correlación es alta entre las variables de estudio.

4. PALABRAS CLAVES

Gestión de Flujos de Trabajo, Satisfacción Laboral.

5. ABSTRACT

This research entitled "Management Workflow and Job Satisfaction" overall objective was to determine the relationship between management workflow and job satisfaction. The research was done using the hypothetico-deductive method of quantitative approach. The research was of the basic type, the correlational level of non-experimental, cross-sectional design. The results showed that a significant relationship exists showing that the correlation is high between the study variables.

6. KEYWORDS

Key words: Workflow Management, Job Satisfaction

7. INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente artículo de investigación titulada la gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral fue determinar si existe relación directa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal. Su estudio es importante porque adiciona conocimiento a la metodología de flujos de trabajo y permite determinar dentro del ámbito de estudio los problemas existentes en la administración del mismo. Los estudios tomados como base teórica fueron Hollingsworth (1995), Leymann y Roller (2000) y Van der Aaslt y Van Hee (2000), de ello concuerdan los autores que existen factores recurrentes en el análisis de flujos como lo son el proceso, la organización y la información, las cuales deben ser gestionadas de la manera correcta, permitiendo que la automatización de los procesos logren agilidad en las tareas realizadas, ahorro de costos en infraestructura, mejore la satisfacción laboral y permita conocer los factores que afectan al área de trabajo.

A raíz de lo anteriormente mencionado se plantea una interrogante ¿Existe relación directa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016?

El objetivo general fue determinar si existe relación entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016

8. METODOLOGÍA

El tipo de investigación fue de tipo básica, Nivel de la investigación es correlacional El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. La recolección de datos se realizó a través de la encuesta. La población fue de tipo censal, La muestra está conformada por 50 trabajadores. Tuvo como instrumentos dos cuestionarios tipo escala de Likert con respuestas politómicas en donde el encuestado contó con 45 minutos. El Nivel de significación tiene un alfa de 0.05. El

p-valor es menor a 0,05% por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna o de estudio.

Variable 1: Gestión de flujos de trabajo. Se tomó el cuestionario de Gestión de flujos de trabajo, teniendo en cuenta su ficha técnica:

Instrumento: Cuestionario de Gestión de flujos de trabajo

Significación: El cuestionario de Gestión por Procesos tiene 3 dimensiones que son los siguientes: Lógica de proceso, estructura organizacional e infraestructura de tecnologías de la información.

Cantidad de Preguntas: El cuestionario consta de 30 ítems.

Área de Aplicación: Dirección de Administración de Personal de la Marina.

Variable 2: Satisfacción laboral se tomó el cuestionario de Satisfacción laboral, teniendo en cuenta su ficha técnica con las siguientes características:

Instrumento: Cuestionario de Satisfacción laboral

Significación: El cuestionario de Satisfacción laboral tiene 5 dimensiones que son los siguientes: el trabajo en sí mismo, el salario, la promoción, la supervisión y la relación con las personas.

Cantidad de Preguntas: El cuestionario consta de 15 ítems.

El tiempo estimado para completar el cuestionario es de 45 minutos aproximadamente para ambas encuestas. Su área de aplicación fue en la Dirección de Administración de Personal de la Marina. Administración: Colectiva.

La estadística de fiabilidad se puede analizar que en valor de Alfa de Cronbach es de 0.966 o 94,6% para 30 ítems de la variable gestión de flujos de trabajo y 0.907 o 90,7% para 15 ítems de la variable satisfacción laboral. Esto indica que la confiabilidad de los datos es alta para ambas variables. El software utilizado para el análisis de datos fue SPSS v24.0. La prueba Coeficiente de Correlación de Spearman fue utilizada para la prueba de hipótesis, por el cual se realizó la contrastación de la hipótesis y determinó las conclusiones.

9. RESULTADOS

Teniendo en cuenta los resultados de la aplicación del cuestionario a los especialistas en gestión de procesos administrativos de la Dirección de Administración de Personal de la Marina a continuación se presentan los resultados.

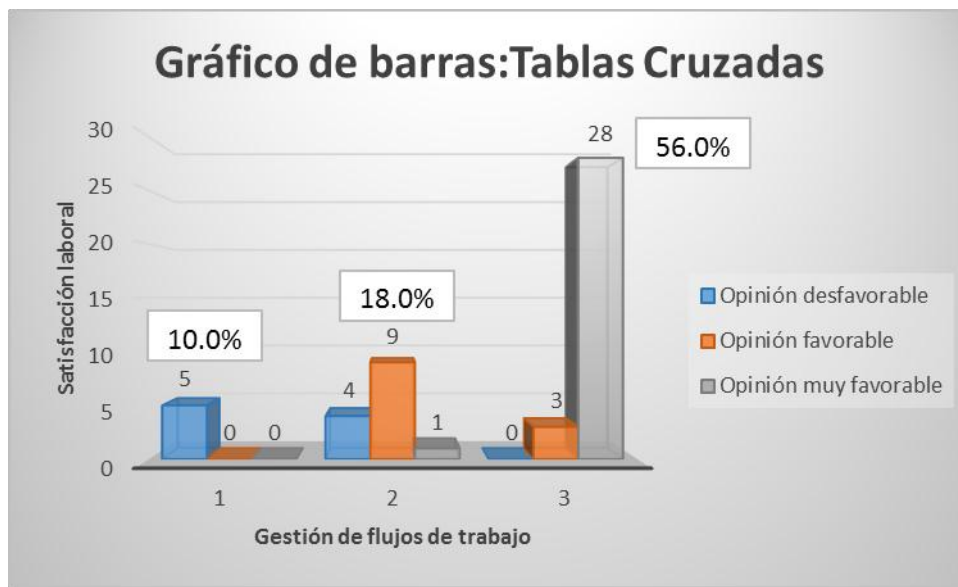


Figura 17. Tablas cruzadas de la gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral.

En la figura 17 se observa que El 56.0% de los encuestados considera que existe un nivel “opinión muy favorable” de gestión de flujos de trabajo y un nivel “opinión muy favorable” de la satisfacción laboral, el 18.0 % considera que existe un nivel “opinión favorable” para ambas variables y el 10.0% considera que existe un nivel “opinión desfavorable” para ambas variables.

Para la prueba de hipótesis donde:

Hipótesis Nula (H₀):

No existe una relación directa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

Hipótesis Alterna (H_a):

Existe una relación directa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.

Tabla 26. *Correlación de la gestión de flujos de trabajo y satisfacción laboral.*

			Gestión de flujos de trabajo	satisfacción laboral
Rho de	Gestión de flujos de	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
Spearman	trabajo	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 15 se observa que con una probabilidad de $P(0,000)$ menor al nivel de significación de uno por ciento (1%); indica, que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, se concluye que existe una relación altamente significativa entre la variable gestión de flujos de trabajo y la variable satisfacción laboral; cuyo Coeficiente de Correlación "Rho de Spearman" es 0,871** que expresa que la asociación entre las variables es muy alta.

10. DISCUSIÓN

Después los resultados obtenidos se compararan con los antecedentes de la presente investigación, los cuales confirmaran las hipótesis planteadas, pudiendo determinar que la hipótesis general, cuyo planteamiento ha sido de que "Existe una relación directa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral. Según lo señalado por Hollingsworth (1995) al realizar el análisis de flujos de trabajo, se encuentra que son recurrentes tres elementos características en un proceso empresarial automatizado: el proceso, la organización y la información. Para gestionar el flujo de trabajo de manera eficiente, deben combinarse las actividades de un proceso y su lógica, la organización de toda la gente implicada, y la infraestructura de recursos que se necesitan, es decir, sistemas y programas. La administración adecuada del flujo de proceso incide en la satisfacción laboral ya que diseña una actividad de trabajo manual y la automatiza, con la finalidad de proveedor soporte a la misma; esto hace que nuestro trabajo sea más ágil, se

trabaje de manera ordenada y exista un control efectivo de las actividades dentro del proceso.

11. CONCLUSIONES

La conclusión en referencia a la hipótesis general de estudio que manifiesta que existe una relación directa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016. El valor resultante de la aplicación del coeficiente estadístico Rho de Spearman fue 0,871** lo que se interpreta que la correlación es altamente significativa. Según lo detallado por Bisquerra (2009) es una correlación muy alta, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada.

12. REFERENCIAS

- Beaudouin-Lafon, M. (1999). Computer supported Co-operative Work. Chichester, England: John Wiley y Sons Ltd.
- Bisquerra, R. (2009). Metodología de la investigación educativa. Madrid: La Muralla S.A.
- Campion, M., Cheraskin, L., Stevens, M. (1994). Career-Related Antecedents and Outcomes of Job Rotation (Vol. 37). Academy of Management Journal.
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos.
- Hollingsworth, D. (1995). The Workflow Reference Model. Winchester Hampshire, UK: Workflow Management Coalition.
- Leymann, F., Roller, D. (2000). Production Workflow: Concepts and Techniques. USA: Prentice Hall.
- Van der Aaslt, W., Van Hee, K. (2000). Workflow Management: Models, methods and systems. Eindhoven, The Netherlands: Eindhoven University of Technology.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Tabla 27.


Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión de flujos de trabajo			
¿Existe relación entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016?	Determinar si existe relación directa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.	Existe relación directa entre la gestión de flujos de trabajo y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y Rango
			Lógica del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades • Subprocesos • Condiciones de Transición • Flujo de control 	1-10	Opinión Desfavorable (10-23) Opinión Favorable (24-37) Opinión Muy Favorable (38-51)
Problemas secundarios:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento • Rol • Persona 	11-20	Opinión Desfavorable (10-23) Opinión Favorable (24-37) Opinión Muy Favorable (38-51)
P1: ¿Existe relación entre la lógica del proceso y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016?	O1: Establecer si existe relación directa entre la lógica del proceso y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.	H1: Existe relación directa entre la lógica del proceso y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.	Infraestructura de Tecnologías de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones • Datos 	21-30	Opinión Desfavorable (10-23) Opinión Favorable (24-37) Opinión Muy Favorable (38-51)

P2: ¿Existe relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016?	O2: Determinar si existe relación directa entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.	H2: Existe relación directa entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.	Variable 2: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y Rango
P3: ¿Existe relación entre la infraestructura de tecnologías de la información y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016?	O3: Determinar si existe relación directa entre la infraestructura de tecnologías de la información y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.	H3: Existe relación directa entre la infraestructura de tecnologías de la información y la satisfacción laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016.	El trabajo en sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad Estrategias didácticas Recursos tecnológicos 	1-3	Opinión Desfavorable (3-7) Opinión Favorable (8-12) Opinión Muy Favorable (13-17)
			El salario	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento personal Recompensa por el trabajo realizado Premios 	4-6	Opinión Desfavorable (3-7) Opinión Favorable (8-12) Opinión Muy Favorable (13-17)
			La promoción	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño Ascensos Expectativa 	7-9	Opinión Desfavorable (3-7) Opinión Favorable (8-12) Opinión Muy Favorable (13-17)
			La supervisión	<ul style="list-style-type: none"> Autonomía Orientación a metas Planificación 	10-12	Opinión Desfavorable (3-7) Opinión Favorable (8-12) Opinión Muy Favorable (13-17)
			La relación con las personas	<ul style="list-style-type: none"> Cooperación Relaciones personales Trabajo en equipo 	13-15	Opinión Desfavorable (3-7) Opinión Favorable (8-12) Opinión Muy Favorable (13-17)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Básica.</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental e corte transversal</p> <p>MÉTODO: Hipotético-deductivo (cuantitativo)</p>	<p>POBLACIÓN: 50 especialistas en gestión de procesos administrativos.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No Probabilística.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: n=50</p>	<p>Variable 1: Gestión de flujos de trabajo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert</p> <p>Confiabilidad: Coeficiente de Alfa de Cronbach</p> <p>Autor: Paul Christian Ochoa Sánchez</p> <p>Año: 2016</p> <p>Ámbito de Aplicación: Dirección de Administración de Personal de la Marina</p> <p>Forma de Administración: Encuesta directa</p>	<p>Descriptiva: Los resultados serán descritos utilizando tablas y gráficos de barras obtenidos a l procesar los datos recogidos de la encuesta, utilizando formulas, apoyándose para ello de un software estadístico como el SPSS.</p> <p>Inferencial: Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el método estadístico para hallar el grado de relación de las variables, se optará por aplicar Rho de Spearman de la estadística no paramétrica.</p>
		<p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert</p> <p>Confiabilidad: Coeficiente de Alfa de Cronbach</p> <p>Autor: Paul Christian Ochoa Sánchez</p> <p>Año: 2016</p> <p>Ámbito de Aplicación: Dirección de Administración de Personal de la Marina</p> <p>Forma de Administración: Encuesta directa</p>	

Anexo 3. Consentimiento por la institución

	PERÚ	Ministerio de Defensa	Marina de Guerra del Perú	Dirección de Administración de Personal de la Marina
---	------	-----------------------	---------------------------	--

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

MEMORANDUM N° 011

La Perla, 24 de Febrero 2016

Al: Empleado Civil Paúl Christian OCHOA Sánchez

- 1.- Comunico a Ud., que con mucho agrado habremos de brindarle las facilidades para que lleve a cabo parte de su tesis de investigación "Gestión de Flujos de Trabajo y Satisfacción Laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina, 2016".
- 2.- Al respecto, se le recuerda que toda información dentro de la institución es de carácter reservado, debiendo por ello efectuar las coordinaciones con el oficial representante del área usuaria para ofrecerle la ayuda que usted necesite.

Teniente Primero
Jefe de la Oficina de Sistemas y Registros de la
Dirección de Administración de Personal de la Marina
Rudy DELGADO Inilopu
00013419

DISTRIBUCIÓN:
Copia: Archivo.-

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

Anexo 5. Instrumentos



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO

I. Introducción

A continuación leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Gestión de Flujos de Trabajo en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

II. Indicaciones

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
Nunca	1
Casi Nunca	2
Alguna Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	PREGUNTA	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1	Existen actividades complejas en algunos de los procesos de su institución.					

2	Cree Ud. que las actividades de un proceso se pueden simplificar.					
3	Considera que algunas actividades pueden ser automatizadas.					
4	Piensa Ud. que las restricciones pueden definir el curso de acción de un proceso.					
5	Los flujos de trabajo de un proceso poseen pasos alternativos.					
6	Un subproceso permite el logro del objetivo de un proceso.					
7	Considera Ud. que los subprocesos permiten medir el trabajo real realizado.					
8	Constantemente se evalúan y mejoran los procesos en mi institución, a fin de mejorarlos.					
9	Piensa Ud. que las tareas deben ir unidas por un flujo de control.					
10	Un flujo de control permite unir dos tareas.					
11	El área en que laboro interviene en un proceso de la Institución.					
12	El área en que laboro es encargadas de realizar parte de las actividades de un proceso de la Institución.					
13	El área en que laboro realiza otras actividades no especificadas en un proceso de la Institución.					
14	El área en que laboro realiza actividades aisladas que no provee información a un proceso de la Institución.					
15	Debería el rol intervenir en el flujo de trabajo de un proceso.					
16	Considera que el rol es el papel representativo de un recurso persona que realiza la actividad en un proceso.					

17	Piensa Ud. que cada tarea se relaciona con un rol de flujo de trabajo.					
18	El recurso persona interviene en un proceso de la Institución.					
19	La toma de decisiones es un proceso reflexivo de la persona por tanto no es automatizable.					
20	La interacción de la persona con el proceso define su complejidad.					
21	Es necesario que las aplicaciones intervengan en algún proceso institucional.					
22	Considera que las aplicaciones ayudan al momento de procesar altos volúmenes de datos.					
23	Las aplicaciones existentes están basadas en procesos de la institución.					
24	En los procesos se pueden automatizar los trabajos mediante un conjunto de aplicaciones.					
25	Las aplicaciones soportan flujos de trabajo de procesos complejos.					
26	Intervienen los datos en un proceso de la Institución.					
27	La Institución registra en repositorios los datos que cuentan con soporte y mantenimiento.					
28	La institución resguarda los datos siguiendo un procedimiento de copias de seguridad.					
29	La Institución maneja políticas de transformar los datos en información y la información en conocimiento.					
30	En mi Institución, la pérdida de datos es debido mayormente a errores en el hardware.					



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

I. Introducción

A continuación leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Satisfacción Laboral en la Dirección de Administración de Personal de la Marina 2016. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

II. Indicaciones

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
Nunca	1
Casi Nunca	2
Alguna Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	PREGUNTA	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1	Considera posible que su relación laboral finalice sin que usted lo quiera.					

2	Existe capacitación continua que le ayuda al desempeño de sus funciones.					
3	Utiliza herramientas de software en sus actividades diarias.					
4	Su salario actual representa lo necesario para sus gastos.					
5	Mi institución da recompensas a sus empleados por los objetivos logrados.					
6	Ha recibido Ud. algún reconocimiento por el trabajo realizado.					
7	Recibe Ud. retroalimentación oportuna aplicable a su labor diaria.					
8	Cree Ud. que su experiencia le permitiría optar por un puesto de mayor jerarquía.					
9	Considera Ud. que su trabajo debería ser lo suficientemente valorado.					
10	Propone Ud. alternativas de solución frente a los problemas.					
11	Las experiencias en mi trabajo, enriquecen mi creatividad.					
12	Planifica Ud. los procesos a realizar en un proyecto.					
13	En mi Institución, las personas cooperan cuando existe un interés u objetivo común.					
14	En mi Institución, se mantienen buenas relaciones con los superiores, pares y subordinados.					
15	Se han establecido normas y tareas claras para todos.					

Anexo 6. Formato de Validación



ESCUOLA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión : Lógica del Proceso								
Indicador: Actividades								
1	Existen actividades complejas en algunos de los procesos de su institución.	✓		✓		✓		
2	Cree Ud. que las actividades de un proceso se pueden simplificar.	✓		✓		✓		
3	Considera que algunas actividades pueden ser automatizadas.	✓		✓		✓		
Indicador: Condiciones de Transición								
4	Piensa Ud. que las restricciones pueden definir el curso de acción de un proceso.	✓		✓		✓		
5	Los flujos de trabajo de un proceso poseen pasos alternativos.	✓		✓		✓		
Indicador: Subprocesos								
6	Un subproceso permite el logro del objetivo de un proceso.	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. que los subprocesos permiten medir el trabajo real realizado.	✓		✓		✓		
8	Constantemente se evalúan y mejoran los procesos en mi institución, a fin de mejorarlos.	✓		✓		✓		
Indicador: Flujo de Control								
9	Piensa Ud. que las tareas deben ir unidas por un flujo de control.	✓		✓		✓		
10	Un flujo de control permite unir dos tareas.	✓		✓		✓		
Dimensión : Estructura Organizacional								
Indicador: Departamento								
11	El área en que laboro interviene en un proceso de la Institución.	✓		✓		✓		
12	El área en que laboro es encargadas de realizar parte de las actividades de un proceso de la Institución.	✓		✓		✓		

	cuentan con soporte y mantenimiento.								
28	La institución resguarda los datos siguiendo un procedimiento de copias de seguridad.	✓							
29	La Institución maneja políticas de transformar los datos en información y la información en conocimiento.	✓							
30	En mi Institución, la pérdida de datos es debido mayormente a errores en el hardware.	✓							

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):..... *Si Hay Suficiencia*.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: *17 Agosto del 2016*
Geico Serna Yaneke DNI..... *25857962*

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR:..... *Psicólogo*.....

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión : El trabajo en sí mismo							
	Indicador: Seguridad							
1	Considera posible que su relación laboral finalice sin que usted lo quiera.	✓		✓		✓		
	Indicador: Estrategias Didácticas							
2	Existe capacitación continua que le ayuda al desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
	Indicador: Recursos Tecnológicos							
3	Utiliza herramientas de software en sus actividades diarias.	✓		✓		✓		
	Dimensión : El salario	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador: Crecimiento Personal							
4	Su salario actual representa lo necesario para sus gastos.	✓		✓		✓		
	Indicador: Recompensa por el trabajo realizado							
5	Mi institución da recompensas a sus empleados por los objetivos logrados.	✓		✓		✓		
	Indicador: Premios							
6	Ha recibido Ud. algún reconocimiento por el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
	Dimensión : La promoción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador: Desempeño							
7	Recibe Ud. retroalimentación oportuna aplicable a su labor diaria.	✓		✓		✓		
	Indicador: Ascenso							
8	Cree Ud. que su experiencia le permitiría optar por un puesto de mayor jerarquía.	✓		✓		✓		
	Indicador: Expectativa							
9	Considera Ud. que su trabajo debería ser lo suficientemente valorado.	✓		✓		✓		

Dimensión : La supervisión		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Indicador: Autonomía							
10	Propone Ud. alternativas de solución frente a los problemas.	✓		✓		✓	
Indicador: Orientación a metas							
11	Las experiencias en mi trabajo, enriquecen mi creatividad.	✓		✓		✓	
Indicador: Planificación							
12	Planifica Ud. los procesos a realizar en un proyecto.	✓		✓		✓	
Dimensión : La relación con las personas		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Indicador: Cooperación							
13	En mi Institución, las personas cooperan cuando existe un interés u objetivo común.	✓		✓		✓	
Indicador: Relaciones personales							
14	En mi Institución, se mantienen buenas relaciones con los superiores, pares y subordinados.	✓		✓		✓	
Indicador: Trabajo en equipo							
15	Se han establecido normas y tareas claras para todos.	✓		✓		✓	

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):..... *Si hay suficiencia*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (✓) / No aplicable ()

17 de Agosto del 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: *Georgina Gesto Sosa Novales* DNI: *25157962*

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: *Psicólogo*

- (4) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (5) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (6) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión : Lógica del Proceso								
Indicador: Actividades								
1	Existen actividades complejas en algunos de los procesos de su institución.	✓		✓		✓		
2	Cree Ud. que las actividades de un proceso se pueden simplificar.	✓		✓		✓		
3	Considera que algunas actividades pueden ser automatizadas.	✓		✓		✓		
Indicador: Condiciones de Transición								
4	Piensa Ud. que las restricciones pueden definir el curso de acción de un proceso.	✓		✓		✓		
5	Los flujos de trabajo de un proceso poseen pasos alternativos.	✓		✓		✓		
Indicador: Subprocesos								
6	Un subproceso permite el logro del objetivo de un proceso.	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. que los subprocesos permiten medir el trabajo real realizado.	✓		✓		✓		
8	Constantemente se evalúan y mejoran los procesos en mi institución, a fin de mejorarlos.	✓		✓		✓		
Indicador: Flujo de Control								
9	Piensa Ud. que las tareas deben ir unidas por un flujo de control.	✓		✓		✓		
10	Un flujo de control permite unir dos tareas.	✓		✓		✓		
Dimensión : Estructura Organizacional								
Indicador: Departamento								
11	El área en que laboro interviene en un proceso de la Institución.	✓		✓		✓		
12	El área en que laboro es encargada de realizar parte de las actividades de un proceso de la Institución.	✓		✓		✓		

13	El área en que laboro realiza otras actividades no especificadas en un proceso de la Institución.	✓					✓		
14	El área en que laboro realiza actividades aisladas que no provee información a un proceso de la Institución.	✓					✓		
Indicador: Rol									
15	Debería el rol intervenir en el flujo de trabajo de un proceso.	✓					✓		
16	Considera que el rol es el papel representativo de un recurso persona que realiza la actividad en un proceso.	✓					✓		
17	Piensa Ud. que cada tarea se relaciona con un rol de flujo de trabajo.	✓					✓		
Indicador: Persona									
18	El recurso persona interviene en un proceso de la Institución.	✓					✓		
19	La toma de decisiones es un proceso reflexivo de la persona por tanto no es automatizable.	✓					✓		
20	La interacción de la persona con el proceso define su complejidad.	✓					✓		
Dimensión : Infraestructura de Tecnología de la Información									
Indicador: Aplicaciones									
21	Es necesario que las aplicaciones intervengan en algún proceso institucional.	✓					✓		
22	Considera que las aplicaciones ayudan al momento de procesar altos volúmenes de datos.	✓					✓		
23	Las aplicaciones existentes están basadas en procesos de la institución.	✓					✓		
24	En los procesos se pueden automatizar los trabajos mediante un conjunto de aplicaciones.	✓					✓		
25	Las aplicaciones soportan flujos de trabajo de procesos complejos.	✓					✓		
Indicador: Datos									
26	Intervienen los datos en un proceso de la Institución.	✓					✓		
27	La Institución registra en repositorios los datos que	✓					✓		

28	La institución resguarda los datos siguiendo un procedimiento de copias de seguridad.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	La institución maneja políticas de transformar los datos en información y la información en conocimiento.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	En mi Institución, la pérdida de datos es debido mayormente a errores en el hardware.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): *SI HAY SUFICIENCIA*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) No aplicable ()

17 Agosto de del 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: *PEREZ HULLA HUBO* DNI. *09051730*

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: *INGENIERO*

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Alvaro Suárez M.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión : El trabajo en sí mismo							
Indicador: Seguridad	Considera posible que su relación laboral finalice sin que usted lo quiera.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Indicador: Estrategias Didácticas							
2	Existe capacitación continua que le ayuda al desempeño de sus funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Indicador: Recursos Tecnológicos							
3	Utiliza herramientas de software en sus actividades diarias.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dimensión : El salario	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador: Crecimiento Personal							
4	Su salario actual representa lo necesario para sus gastos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Indicador: Recompensa por el trabajo realizado							
5	Mi institución da recompensas a sus empleados por los objetivos logrados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Indicador: Premios							
6	Ha recibido Ud. algún reconocimiento por el trabajo realizado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dimensión : La promoción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador: Desempeño							
7	Recibe Ud. retroalimentación oportuna aplicable a su labor diaria.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Indicador: Ascenso							
8	Cree Ud. que su experiencia le permitiría optar por un puesto de mayor jerarquía.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Indicador: Expectativa							
9	Considera Ud. que su trabajo debería ser lo suficientemente valorado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Dimensión : La supervisión		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Indicador: Autonomía							
10	Propone Ud. alternativas de solución frente a los problemas.	✓		✓		✓	
Indicador: Orientación a metas							
11	Las experiencias en mi trabajo, enriquecen mi creatividad.	✓		✓		✓	
Indicador: Planificación							
12	Planifica Ud. los procesos a realizar en un proyecto.	✓		✓		✓	
Dimensión : La relación con las personas		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Indicador: Cooperación							
13	En mi Institución, las personas cooperan cuando existe un interés u objetivo común.	✓		✓		✓	
Indicador: Relaciones personales							
14	En mi Institución, se mantienen buenas relaciones con los superiores, pares y subordinados.	✓		✓		✓	
Indicador: Trabajo en equipo							
15	Se han establecido normas y tareas claras para todos.	✓		✓		✓	

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):..... *SI HAY SUFICIENCIA*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) No aplicable ()

..... de Asesoría del 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: *PÉREZ MILLA HUGO* DNI: *09051730*

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: *INGENIERO*

- (4) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
- (5) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
- (6) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión : Lógica del Proceso								
Indicador: Actividades								
1	Existen actividades complejas en algunos de los procesos de su institución.	✓		✓		✓		
2	Cree Ud. que las actividades de un proceso se pueden simplificar.	✓		✓		✓		
3	Considera que algunas actividades pueden ser automatizadas.	✓		✓		✓		
Indicador: Condiciones de Transición								
4	Piensa Ud. que las restricciones pueden definir el curso de acción de un proceso.	✓		✓		✓		
5	Los flujos de trabajo de un proceso poseen pasos alternativos.	✓		✓		✓		
Indicador: Subprocesos								
6	Un subproceso permite el logro del objetivo de un proceso.	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. que los subprocesos permiten medir el trabajo real realizado.	✓		✓		✓		
8	Constantemente se evalúan y mejoran los procesos en mi institución, a fin de mejorarlos.	✓		✓		✓		
Indicador: Flujo de Control								
9	Piensa Ud. que las tareas deben ir unidas por un flujo de control.	✓		✓		✓		
10	Un flujo de control permite unir dos tareas.	✓		✓		✓		
Dimensión : Estructura Organizacional								
Indicador: Departamento								
11	El área en que laboro interviene en un proceso de la Institución.	✓		✓		✓		
12	El área en que laboro es encargadas de realizar parte de las actividades de un proceso de la Institución.	✓		✓		✓		

13	El área en que laboro realiza otras actividades no especificadas en un proceso de la Institución.	/				/				
14	El área en que laboro realiza actividades aisladas que no provee información a un proceso de la Institución.	/				/				
Indicador: Rol										
15	Debería el rol intervenir en el flujo de trabajo de un proceso.	/				/				
16	Considera que el rol es el papel representativo de un recurso persona que realiza la actividad en un proceso.	/				/				
17	Piensa Ud. que cada tarea se relaciona con un rol de flujo de trabajo.	/				/				
Indicador: Persona										
18	El recurso persona interviene en un proceso de la Institución.	/				/				
19	La toma de decisiones es un proceso reflexivo de la persona por tanto no es automatizable.	/				/				
20	La interacción de la persona con el proceso define su complejidad.	/				/				
Dimensión : Infraestructura de Tecnología de la Información										
Indicador: Aplicaciones										
21	Es necesario que las aplicaciones intervengan en algún proceso institucional.	/				/				
22	Considera que las aplicaciones ayudan al momento de procesar altos volúmenes de datos.	/				/				
23	Las aplicaciones existentes están basadas en procesos de la institución.	/				/				
24	En los procesos se pueden automatizar los trabajos mediante un conjunto de aplicaciones.	/				/				
25	Las aplicaciones soportan flujos de trabajo de procesos complejos.	/				/				
Indicador: Datos										
26	Intervienen los datos en un proceso de la Institución.	/				/				
27	La Institución registra en repositorios los datos que	/				/				

	cuentan con soporte y mantenimiento.							
28	La institución resguarda los datos siguiendo un procedimiento de copias de seguridad.	/		/		/		
29	La Institución maneja políticas de transformar los datos en información y la información en conocimiento.	/		/		/		
30	En mi Institución, la pérdida de datos es debido mayormente a errores en el hardware.	/		/		/		

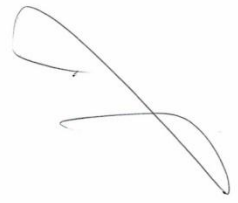
OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):..... *Si hay suficiencia*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: *JONES CASPILOS JUIS*DNI..... *08904690*
17 de Agosto del 2016.

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR:..... *ING. ESTADÍSTICO*

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión : El trabajo en sí mismo							
	Indicador: Seguridad							
1	Considera posible que su relación laboral finalice sin que usted lo quiera.	/		/		/		
	Indicador: Estrategias Didácticas							
2	Existe capacitación continua que le ayude al desempeño de sus funciones.	/		/		/		
	Indicador: Recursos Tecnológicos							
3	Utiliza herramientas de software en sus actividades diarias.	/		/		/		
	Dimensión : El salario	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador: Crecimiento Personal							
4	Su salario actual representa lo necesario para sus gastos.	/		/		/		
	Indicador: Recompensa por el trabajo realizado							
5	Mi institución da recompensas a sus empleados por los objetivos logrados.	/		/		/		
	Indicador: Premios							
6	Ha recibido Ud. algún reconocimiento por el trabajo realizado.	/		/		/		
	Dimensión : La promoción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador: Desempeño							
7	Recibe Ud. retroalimentación oportuna aplicable a su labor diaria.	/		/		/		
	Indicador: Ascenso							
8	Cree Ud. que su experiencia le permitiría optar por un puesto de mayor jerarquía.	/		/		/		
	Indicador: Expectativa							
9	Considera Ud. que su trabajo debería ser lo suficientemente valorado.	/		/		/		

Dimensión : La supervisión		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Indicador: Autonomía							
10	Propone Ud. alternativas de solución frente a los problemas.	/		/		/	
Indicador: Orientación a metas							
11	Las experiencias en mi trabajo, enriquecen mi creatividad.	/		/		/	
Indicador: Planificación							
12	Planifica Ud. los procesos a realizar en un proyecto.	/		/		/	
Dimensión : La relación con las personas		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Indicador: Cooperación							
13	En mi Institución, las personas cooperan cuando existe un interés u objetivo común.	/		/		/	
Indicador: Relaciones personales							
14	En mi Institución, se mantienen buenas relaciones con los superiores, pares y subordinados.	/		/		/	
Indicador: Trabajo en equipo							
15	Se han establecido normas y tareas claras para todos.	/		/		/	

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):..... *Si hay suficiencia*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (✓) No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: *TORRES GARCILLAN JUANIS* 17 de Agosto del 2016. DNI. *8404690*

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: *ING. ESTADISTICO*

(4) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(5) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(6) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres Suzana Yaqelme Portocarrero Castro
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Especialista Plan Estratégico / Marina de Guerra
 1.3. Nombre del Instrumento Motivo del Evaluación: Cuestionario de Gestión de Flujos de Trabajo
 1.4. Autora del Instrumento: Br. Paul Christian Ochoa Sánchez

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiencia 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro				✓	
Objetividad	Está expresado en conductas Observables				✓	
Empatía	Se ubica en el lugar del otro				✓	
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas				✓	
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				✓	
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.				✓	
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa				✓	
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación				✓	

II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado
 El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

Fecha: 17/08/2016


 NOMBRE: Suzana Yaqelme Portocarrero Castro
 DNI: 23187962

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres ... *Soriano Jacqueline Pericocavero Castro*
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: ... *Especialista en Plan Estratégico / Marina de Guerra*
- 1.3. Nombre del Instrumento Motivo del Evaluación: Cuestionario de Satisfacción Laboral
- 1.4. Autora del Instrumento: Br. Paul Christian Ochoa Sánchez

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiencia 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro				✓	
Objetividad	Está expresado en conductas Observables				✓	
Empatía	Se ubica en el lugar del otro				✓	
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas				✓	
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				✓	
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.				✓	
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa				✓	
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación				✓	

III. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado
- El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

 Fecha: *17.08.2016*

 NOMBRE: *Jacqueline Pericocavero Castro*
 DNI: *25157962...*

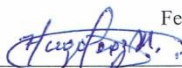
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres PEREZ MILLA HUGO
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: INGENIERO - MARINA DE GUERRA DEL PERU,
- 1.3. Nombre del Instrumento Motivo del Evaluación: Cuestionario de Gestión de Flujos de Trabajo
- 1.4. Autora del Instrumento: Br. Paul Christian Ochoa Sánchez

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiencia 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro					✓
Objetividad	Está expresado en conductas Observables					✓
Empatía	Se ubica en el lugar del otro					✓
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas					✓
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.					✓
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa					✓
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					✓

II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado
- El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

 Fecha: 17 FEB, 2016


 NOMBRE: HUGO PEREZ MILLA
 DNI: 0.905.1730

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
I. DATOS GENERALES:

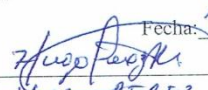
- 1.1. Apellidos y Nombres PEREZ HILLA HUGO
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: INGENIERO - MARINA DE GUERRA DEL PERU
- 1.3. Nombre del Instrumento Motivo del Evaluación: Cuestionario de Satisfacción Laboral
- 1.4. Autora del Instrumento: Br. Paul Christian Ochoa Sánchez

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiencia 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro					✓
Objetividad	Está expresado en conductas Observables					✓
Empatía	Se ubica en el lugar del otro					✓
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas					✓
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.					✓
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa					✓
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					✓

III. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado
- El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

Fecha: 17/08/2016



NOMBRE: HUGO PEREZ HILLA

DNI: 09051730

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres Luis Torres Cabanillas
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente Maestría / Universidad César Vallejo
 1.3. Nombre del Instrumento Motivo del Evaluación: Cuestionario de Gestión de Flujos de Trabajo
 1.4. Autora del Instrumento: Br. Paul Christian Ochoa Sánchez

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiencia 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro					✓
Objetividad	Está expresado en conductas Observables					✓
Empatía	Se ubica en el lugar del otro					✓
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas					✓
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.					✓
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa					✓
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					✓

II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado
 () El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

Fecha: 17/08/2016

NOMBRE: Luis Torres Cabanillas
 DNI: 081104692...

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres *Luis Torres Caballeros*
 1.2. Cargo e Institución donde labora: *Docente Maestría (Universidad César Vallejo)*
 1.3. Nombre del Instrumento Motivo del Evaluación: Cuestionario de Satisfacción Laboral
 1.4. Autora del Instrumento: Br. Paul Christian Ochoa Sánchez

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiencia 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro					✓
Objetividad	Está expresado en conductas Observables					✓
Empatía	Se ubica en el lugar del otro					✓
Motivación	Motiva e impulsa a alcanzar las metas					✓
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades.					✓
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa					✓
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					✓

III. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

- (✓) El instrumento puede ser aplicado
 () El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

Luis Torres Caballeros
 Fecha: *17/08/2016*
 NOMBRE: *Luis Torres Caballeros*
 DNI: *88404690*

Anexo 7. Impresión de los resultados de la prueba de hipótesis

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

ESP 10:12 p.m.
LAA 03/08/2017

NONPAR CORR
/VARIABLES=av1 av2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			Gestión de flujo de trabajo v1 (agrupado)	Satisfacción Laboral v2 (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión de flujo de trabajo v1 (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,871*
		N	50	50
	Satisfacción Laboral v2 (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,871*	1,000
		N	50	50

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=ad1v1 av2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

ESP 10:12 p.m.
LAA 03/08/2017

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

ESP 10:13 p.m.
LAA 03/08/2017

NONPAR CORR
/VARIABLES=ad1v1 av2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			Lógica del proceso d1v1 (agrupado)	Satisfacción Laboral v2 (agrupado)
Rho de Spearman	Lógica del proceso d1v1 (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,905*
		N	50	50
	Satisfacción Laboral v2 (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,905*	1,000
		N	50	50

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=ad2v1 av2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

ESP 10:13 p.m.
LAA 03/08/2017

