



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

REVISION SISTEMATICA: “La gestión de procesos y la satisfacción de los colaboradores”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Sandra Paola Daga Reyes

Asesor:

Dr. Henry Ventura Aguilar

Trujillo - Perú

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios,
Por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante en mi vida.

A mis padres,
Porque siguen siendo una pieza fundamental en mi formación personal y profesional
Por su apoyo incondicional y sus grandes consejos.

A mis hermanas,
Por sus palabras de aliento para ser mejor persona
y para seguir adelante en mis objetivos.

A mi tío Ruben,
Por todo ese cariño que has tenido conmigo y mis hermanas desde muy pequeñas
Por cada palabra, por cada consejo, por cada apoyo brindado
y siempre el estar dispuesto a ayudar.

A mis docentes,
Por toda las enseñanzas durante mi formación profesional
Por las asesorías, por cada etapa de mi vida universitaria
Simplemente agradecerles.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios,

Por darme las fuerzas necesarias a lo largo de mi vida, por siempre iluminarme.

A mis padres,

Gracias a los valores que me enseñaron, por hacer de mí una persona de bien

Y ser un ejemplo a seguir.

A mi tío Ruben.

Por ser como un segundo padre, por todo apoyo incondicional hacia mi familia.

A mi asesor,

Dr. Henry Ventura Aguilar, por asesorarme durante el tiempo de esta investigación, por el profesionalismo mostrado durante el presente trabajo.

A todas las personas que,

ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	5
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	13
CAPÍTULO III. RESULTADOS	14
CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	19
REFERENCIAS	21
RÚBRICA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	23

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Asesor Dr. Henry Ventura Aguilar, docente de la Universidad Privada del Norte, facultad de Negocios, carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de Investigación del o los estudiantes(s)/egresado (s):

Sandra Paola Daga Reyes

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Investigación titulado Revisión Sistemática “La gestión de procesos y la satisfacción de los colaboradores”, para optar al grado de bachiller por la Universidad Priva del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

Trujillo, 06 de Diciembre del 2018



Ing./Lic./Mg./Dr
Asesor: Henry Ventura Aguilar

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Director/Coordinador **Maria Eugenia Alfaro Sanchez**, de la carrera de **ADMINISTRACION** de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de Investigación del (o los) estudiante (s)/egresado (s):

Sandra Paola Daga Reyes

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado **“La gestión de procesos y la satisfacción de los colaboradores”**.

Luego de la revisión, en forma y contenido, del Trabajo de Investigación expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Calificativo:

() Excelente: De 20 a 18.

Sobresaliente: De 17 a 15.

() Bueno: De 14 a 13.

Desaprobado

Trujillo, 06 de Diciembre del 2018



Lic./Mg./Dr. **Maria Eugenia Alfaro Sanchez**
Director/Coordinador de Carrera

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Base de datos de investigaciones	16
Tabla 2: Atribución de los Autores	18

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa Artículos, Libros y revistas	14
--	-----------

RESUMEN

El desarrollo del presente tema de investigación se refiere a la gestión de procesos y satisfacción de los colaboradores, donde se evalúan todos los factores que perjudican a la gestión de procesos reconociendo además el impacto que ocasionan, entre los factores detectados están los dispositivos humanos y de apoyo, no se realiza una gestión de manera eficiente para los diferentes servicios. El objetivo de la presente investigación fue realizar una revisión sistemática de la gestión de procesos y la satisfacción de los colaboradores identificando los artículos científicos. La búsqueda se realizó en la base de datos de Ebsco, Scielo, Redalyc, Ebrary y a través de Google Académico. La unidad de análisis estuvo conformada por 60 artículos, los mismos que se vieron reducidos a diez al pasar por las fases de selección y depuración. Este enfoque de gestión, actualmente es aplicado en empresas de todo el mundo, en las cuales, con el buen manejo de la tecnología y recursos, se han obtenido importantes beneficios de eficiencia, productividad y agilizar en las operaciones del negocio, lo que traducido en resultados medibles y cuantificables.

PALABRAS CLAVES: Gestión de procesos, indicadores de gestión de procesos, satisfacción de los colaboradores, indicadores de satisfacción de los colaboradores.

ABSTRACT

The development of the present research topic refers to the management of processes and employee satisfaction, where all the factors that harm the process management are evaluated, recognizing in addition the impact they cause, among the detected factors are the human and support, management is not carried out efficiently for different services. The objective of the present investigation was to carry out a systematic review of the process management and the satisfaction of the collaborators, identifying the scientific articles. The search was made in the database of Ebsco, Scielo, Redalyc, Ebrary and through Google Scholar. The analysis unit consisted of 60 articles, the same ones that were reduced to ten when going through the selection and purification phases. This management approach is currently applied in companies around the world, in which, with good management of technology and resources, significant efficiency, productivity and streamlining benefits have been obtained in business operations, which translated into Measurable and quantifiable results.

KEYWORDS: Process management, process management indicators, employee satisfaction, employee satisfaction indicators.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

¿Qué se conoce de la gestión de procesos y la satisfacción de los colaboradores? La gestión basada en los procesos, nace como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas, constituyéndose con fuerza como alternativa exitosa para la obtención de resultados cada vez mejores. Así el modelo de Gestión de Procesos, se orienta a desarrollar la misión de la empresa, mediante la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders – clientes, accionistas, proveedores, sociedad, empleados, y el qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento. Pero este cambio de enfoque no es consecuencia de una simple idea, sino que refleja los resultados de las organizaciones en base de la experiencia que se han orientado en esta dirección. El inédito tipo de organización enfocada a los procesos, contiene no obstante, a la anterior forma de organización estructural, sumándole el concepto del agregado de valor para un destinatario (cliente interno o externo) y exige atender, no sólo a los factores internos del sistema (técnicos, etc.), sino también los requerimientos de dicha producción de valor. Esta finalidad es la misma que se considera en el método del Análisis del Valor como finalidad de satisfacción de necesidades del cliente. (Mallar, 2010). Asimismo, el autor (Mallar, 2010) menciona que este modelo está conformado por los siguientes elementos: Inputs: recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc. Recursos o factores que transforman: actúan sobre los inputs a transformar. Aquí se distinguen dos tipos básicos: a) Factores dispositivos humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones. La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente “Visión de Futuro” Año 7, N°1, volumen N°13, Enero - Junio 2010 b) Factores de apoyo: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc. Flujo real de procesamiento o transformación: La transformación puede ser física (mecanizado, montaje etc.), de lugar (el output del transportista, el del correo, etc.), pero también puede modificarse una estructura jurídica de propiedad (en una transacción, escrituración, etc.). Si el input es información, puede tratarse de reconfigurarla (como en servicios financieros), o posibilitar su difusión (comunicaciones). Puede también tratarse de la transferencia de conocimientos como en la capacitación, o de almacenarlos (centros de documentación, bases de datos, bibliotecas, etc.). A su vez se puede actuar sobre el mismo cliente de forma física (spa, masajes, etc.), transportarlo (avión, ómnibus, taxi), dársele alojamiento (hotel, hostal), o actuar sobre su cuerpo (medicina, odontología), o en su psicología y satisfacción (conciertos, teatro, cine). Outputs: son básicamente de dos tipos: a. Bienes: tangibles, almacenables, transportables. La producción se puede diferenciar de su consumo. Es posible además una evaluación de su grado de calidad de forma objetiva y referida al producto. b. Servicios: intangibles, acción sobre el cliente. La producción y el consumo son simultáneos. Su calidad depende básicamente de la percepción del cliente.

Según (Bravo, 2011), la gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. Entre las principales ventajas que tiene una buena gestión de procesos se encuentra: Reduce los ciclos de prestación de servicios, reduce los errores que cometemos y por tanto los costes de no calidad, introduce la figura del cliente interno dentro de las organizaciones, promueve y desarrolla la autodisciplina en la organización, son parte integrante de los modelos de aseguramiento de calidad o de los modelos de calidad total y ayuda a trabajar a todo el personal insuperable, ya que todas las personas implicadas en un mismo proceso trabajan conforme al mismo procedimiento.

¿Cuándo comenzar con la gestión de procesos? Ahora. Con una gran ventaja: no se exige la perfección inmediata, sino que se avanza hacia ella a través de pasos sucesivos, como las vueltas de una espiral, aumentando en cada vuelta el nivel de madurez. Según Hammer (2006) como resultado, los pedidos de los clientes son como viajeros que van pasando a través de una serie de reinos rivales cuyos guardias fronterizos les hacen sufrir un mal rato antes de sellar el visado para que puedan seguir adelante. Entonces, los procesos representan el desempeño de la organización. Comercializar, por ejemplo, incluye: proyectar las ventas, vender, distribuir, comprar, , cobrar. Se trata de una cadena de tiendas donde el proceso es realizado por muchas personas en diferentes áreas funcionales. Una actividad es el hacer de una persona en un momento del tiempo, tal como procesar una orden de compra o cobrar en una caja. Una interacción es lo que sucede entre las actividades, tal como un documento que se remesa por mano entre ellas.

Macazaga y Pascual justifican el rediseño por las ineficiencias que se van acumulando en los procesos (2006) El gran plazo de entrega, con grandes márgenes (buffers) de tiempo entre operación y operación, servía para ocultar la ineficiencia de cualquier sector. Nadie se explicaba, excepto casos reportados, por qué se tardaba tanto en entregar a los clientes. Programación de fábrica podía cometer errores, y subsanarlos sin que nadie se percatara. Lo mismo podía pasar en el sector de fabricación propiamente dicho, con reprocesos de los productos por errores de producción o dándose el caso, en el sector administrativo, por errores en la imputación contable, o en el sector comercial, por errores en las condiciones de pago, etc. En cambio, cuando la empresa acortó el plazo de entrega, partió de una “post reingeniería”, un cambio profundo, con organización basada en los procesos en el terreno terapéutico, Alejandro Jodorowsky en su libro Psicomagia dice (2005) menciona que es importante considerar que el rediseño puede provenir desde la gestión estratégica de procesos o desde oportunidades del medio que deben ser escuchadas y trabajadas con prontitud.

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indican la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los colaboradores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

(Alonso, 2008), Desde el punto de vista de la psicología, el trabajo proporciona salud física y mental, entretenimiento, prestigio, contactos sociales y es un fuente de realización personal (Gamero, 2003). Por ello, muchas veces la insatisfacción laboral tiene efectos nocivos sobre la productividad del individuo. En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor crea una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz,1983) La satisfacción laboral fue definida por Kalleberg en 1977 (citado por Seifert y Umbach, 2008) a través de seis dimensiones: una intrínseca, que se refiere al trabajo en sí mismo, al grado en que éste resulta interesante y auto dirigido; otras cinco dimensiones se refieren a diversas facetas del trabajo como: la financiera, de carrera, de conveniencia, de relación con los compañeros de trabajo y de disponibilidad de recursos. Para poder predecir el comportamiento de los trabajadores, se considera la importancia de conocer cuáles son los motivos y necesidades que hacen que los individuos produzcan una determinada acción en un momento determinado, es decir, el comportamiento es motivado generalmente por el hecho de alcanzar cierta meta u objetivo organizacional (Malik, 2010: 202).

La gestión de procesos ha hecho que la empresa sea funcional en la vida de los trabajadores, ya que imparte efectividad a los recursos humanos, ayuda a obtener mejores productos y servicios. Hay gestión a partir del involucramiento de todos en los procesos de planeación, organización, dirección, evaluación, toma de decisiones, resolución de conflictos, definición e identificación de retos y oportunidades de desarrollo estratégico de toda organización administrativa (Basantes, 2014).

Por otro lado (Paredes,2011), realizó un estudio sobre la Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos; la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de los Olivos.

En este sentido, el objetivo del presente estudio es realizar una revisión sistemática sobre las características de las investigaciones sobre gestión de procesos y satisfacción de los colaboradores, publicadas en artículos científicos, libros y revistas: tipo de publicación, país, año, autor, y las variables asociadas a la investigación.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La preparación de este artículo científico se realizó mediante la metodología de la revisión sistemática de la literatura científica, en el cual se estudia y se comprueba el impacto de “la gestión de procesos en la satisfacción de los colaboradores”. Según (Raúl, 2010), la revisión sistemática es reunir toda evidencia que se corresponda con unos criterios de elegibilidad establecidos previamente, con el fin de orientar un tema específico de investigación.

El objetivo de la presente RS, estuvo en determinar y verificar todos los elementos metodológicos y los resultados principales de las investigaciones relativas referentes a la pregunta de investigación: ¿Qué se conoce de la gestión de proceso y la satisfacción de los colaboradores? En primer lugar, se ejecutó la búsqueda y recopilación de artículos, revistas y libros científicos, de las palabras claves “gestión de procesos, indicadores de gestión de procesos, importancia de procesos, satisfacción de los colaboradores, indicadores de satisfacción de los colaboradores y la importancia de la satisfacción de los colaboradores”, estos se obtuvieron en idiomas español e inglés de la base de datos: Biblioteca virtual UPN, (EBSCO, SIDECI, SCIENCIE, SCIELO, EBRARY, GOOGLE ACADEMICO, DIALNET y de algunas páginas virtuales de la Universidad Autónoma de Estado de México, Universidad de Lima, Universidad Ricardo Palma), donde se halló la información de artículos, revistas y editoriales sobre gestión de procesos y la satisfacción de los colaboradores.

Por otro lado, como un juicio adicional de la búsqueda de información se estableció los lugares de publicación las cuales fueron: América del Sur, América del Norte y Europa. Como beneficio de esta indagación se obtuvo 60 artículos, revistas y editoriales relacionados al tema. La selección de los artículos, revistas y editorial contó con dos etapas: Una de exclusión y una depuración.

En la primera etapa se eliminaron aquellos documentos que no fueron experimentales, aquellos que su fecha de publicación eran muy por debajo del 2006 y que no contenga algunos de las seis palabras claves. Por lo tanto se eliminaron los documentos que no se vinculaban directamente con la investigación. De acuerdo a los criterios explicados anteriormente, solamente se seleccionó 15 de los originalmente conectados.

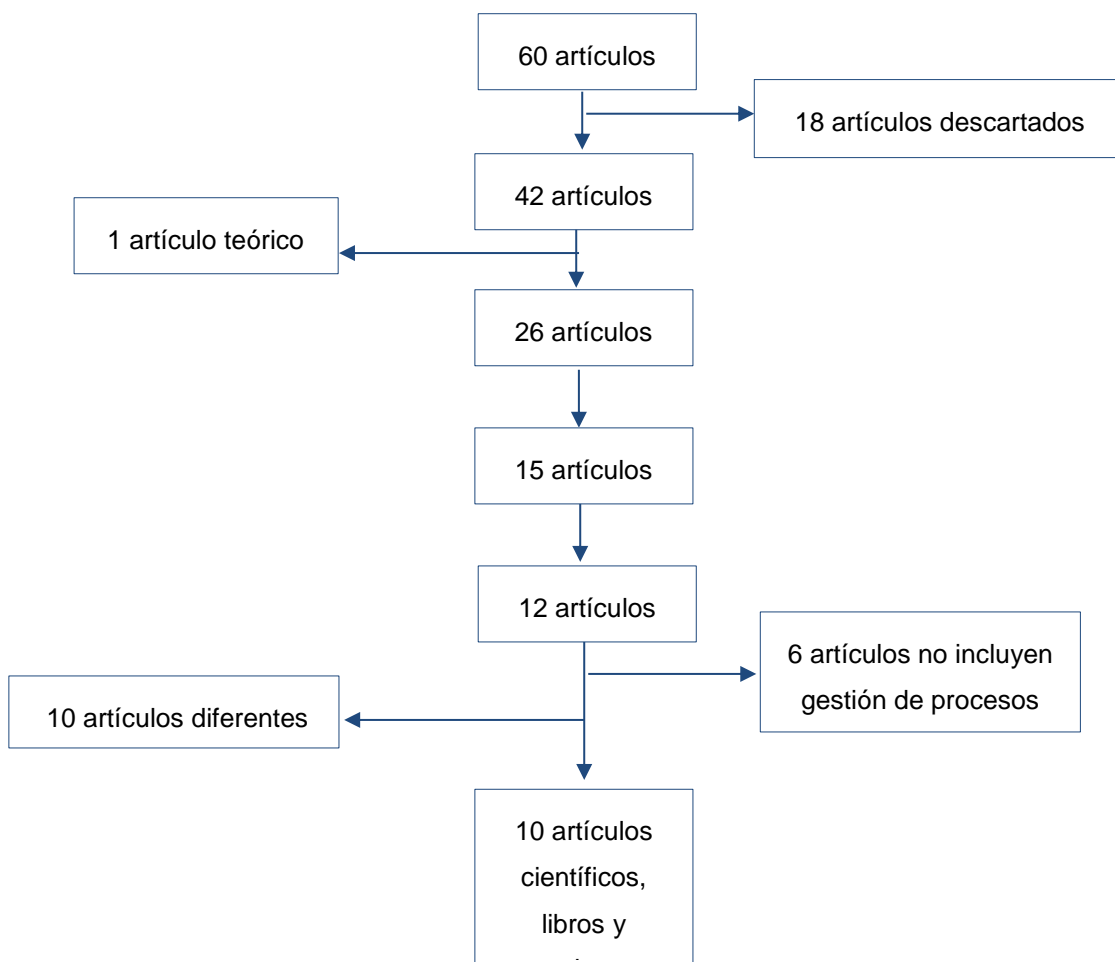
En la segunda etapa como último filtro se estableció que todos los documentos seleccionados deberían reportar principalmente algún indicador de la satisfacción de los colaboradores (condiciones de trabajo, beneficio del empleado, desempeño, competencia, reconocimiento de logros) y aquellos que tuvieran relación con la variable dependiente, o bien que existan comparaciones a partir de la presencia o ausencia de la variables en diferentes grupos. Así a partir de estos criterios se eligieron 10 artículos, los cuales sirvieron de base para esta investigación.

De estos documentos científicos, se extrajeron todas las características metodológicas de cada una de estas investigaciones y se concentraron en un cuadro para analizar sus diferencias y sus similitudes, sirviendo así para la elaboración de la que se explica más adelante.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se identificó 60 artículos, dieciocho de los cuales fueron descartados antes del análisis principal. Diez de los estudios eliminados no tenían la investigación buscada. Seis investigaciones no incluyeron la variable gestión de procesos como objetivo principal de estudio; otro corresponde a un ensayo teórico, y 15 de estos consistía en una revisión sistemática que no contaba con lo investigado. En ese sentido, la unidad de análisis quedó conformada por 10 artículos científicos, revistas, libros y revistas (Tabla 1).

Figura 1: Mapa Artículos, Libros y revistas



Las estrategias más utilizadas con respecto a la búsqueda de todos los artículos fueron indagados en las base de datos: Redalyc, Ebrary, UNMSM y Google Académico. Para los cuáles se

seleccionaron criterios de investigación muy importantes como: Año, Autor y Procedencia que contengan información relevante sobre nuestros indicadores y variables. Al examinar la búsqueda de los artículos tanto en español como en inglés utilizamos palabras claves: Gestión de procesos, indicadores de gestión de procesos, satisfacción de los colaboradores, indicadores de satisfacción de los colaboradores – Process management, process management indicators, employee satisfaction, employee satisfaction indicators. Como consecuencia recolectamos 60 artículos, donde se depuraron y seleccionaron 10 artículos que fueron extraídos de estas bases de datos:

Redalyc más conocido como Red de Revistas Científicas y Artículos de América Latina y el Caribe, España y Portugal, es una base de datos bibliográficos y una biblioteca digital de revistas científicas y artículos, con el apoyo de la Universidad Autónoma del Estado de México y con la ayuda de otras numerosas instituciones superiores y sistemas de información. El proyecto comenzó en octubre de 2002 con el objetivo general de construir un sistema de información científica conformado por las principales revistas y artículos de todas las áreas de conocimiento editadas en y sobre América Latina. A partir del 2015, Redalyc es un sistema de información que también evalúa la calidad científica y editorial del conocimiento en Iberoamérica. Un grupo de investigación genera indicadores bibliométricos sobre el impacto de las revistas, los autores y los países incluidos en la biblioteca electrónica de la revista , está se ha consolidado como un repositorio importante de conocimiento con más de 1138 revistas científicas indexadas y más de 491412 artículos de texto completo. Gracias a la búsqueda constante que se dio en la base de datos, se obtuvo 4 artículos muy importantes respecto a la gestión de procesos y satisfacción de los colaboradores el cual nos permitió depurar el resto de investigaciones previamente buscadas.

Ebrary: Es una biblioteca digital en línea de textos completos de más de 100000 libros electrónicos académicos y revistas científicas, está disponible en muchas bibliotecas académicas y proporciona en conjunto de colecciones de base de datos en línea que combinan libros académicos de más de 435 editoriales académicas, comerciales y profesionales. También incluye partituras (9000 títulos) y documentos del gobierno, además Ebrary ofrece un servicio llamado “DASH” para que los clientes distribuyan su propio contenido PDF en línea, tiene 4700 suscriptores, los usuarios obtienen acceso a través de una biblioteca suscrita y pueden ver, buscar, copiar e imprimir documentos desde sus ordenadores.

Tabla 1: Base de datos de investigaciones

Nombre artículo - Variables	Lugar de Procedencia	Autor y año	Base de datos	Breve Resumen
La gestión por procesos enfoque de gestión eficiente	Argentina	Mallar Miguel (2010)	REDALYC Revista Científica	La gestión basada en los Procesos, se manifiesta como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas y tener un mejor resultado.
La gestión de procesos	Chile	Bravo Juan (2011)	REDALYC Artículo	La gestión de procesos brinda el soporte a la organización en la forma de enfocar el cambio, sea cual sea.
Procesos y sus competencias para la organización	Chile	Hammer (2006)	GOOGLE Académico	Genera un valor al destinatario de la misión, a su vez satisface alguna restricción de otra parte interesada, a través del trabajo en equipo de personas, en una secuencia organizada de actividades.
Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración	España	Alonso Martin (2008)	SCIELO Artículo	Los resultados muestran un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres, los trabajadores de más edad y los con un mayor nivel de antigüedad y con un contrato de interino.
La satisfacción laboral en el personal académico	México	Seifert y Umbach (2008)	REDALYC Artículo	Este trabajo se ocupa de la satisfacción en general de los colaboradores académicos con su trabajo y la relación entre este factor.
Gestión Administrativa y Satisfacción de los trabajadores	Venezuela	Paredes (2011)	GOOGLE Académico	El objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores.
Satisfacción del Personal	México	Blazquez Carlos (2011)	REDALYC Artículo	Las instituciones de salud establecen estrategias continuas y sistematizadas para evaluar las condiciones en las que se proporciona la atención al usuario,

Indicadores de Satisfacción Laboral	Perú	Cuesta 1990, 2001 y 2002	GOOGLE Académico	La satisfacción laboral implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados.
-------------------------------------	------	--------------------------	------------------	---

Los artículos científicos, libros y revistas que fueron analizados para la variable de “Gestión de procesos” fueron indagaciones desarrolladas en los diferentes lugares: 5 investigaciones han sido realizadas en América del Sur (2 en Chile, 1 en Argentina, 1 en México) y 1 investigación fue realizada en Europa (España); asimismo para la variable satisfacción de los colaboradores. Algo que resulta muy interesante con respecto a la gestión de procesos es que la mayoría de estas investigaciones se han realizado en América y hasta en la actualidad se cuenta con una gama de mayor información disponible para su análisis.

De los 10 artículos, revistas científicas, libros y revistas encontrados, se seleccionaron de acuerdo a las Universidades donde fueron elaborados denominándoles un porcentaje: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (20%), Universidad de Ricardo Palma (10%), Universidad Autónoma de Estado de México (10%), Otros en Universidades españolas y Latinoamericanas (30%) Universidad del Norte (10%), Universidad Nacional de Colombia (20%) y. Por lo que se puede deducir que existe un gran número de información en Universidades Latinoamericanas y un número reducido en las Universidades Europeas sobre las variables de gestión de procesos y satisfacción al personal de las que trata la investigación enfocada en la administración.

Tabla 2: Atribución de los Autores

ATRIBUCIÓN DE LOS AUTORES		
	NÚMERO (T=10)	PORCENTAJE
Universidad Nacional Mayor de San Marcos	2	20%
Universidad Ricardo Palma	1	10%
Universidad Autónoma de Estado de México	1	10%
Otros (dos españolas y dos latinoamericanas)	3	30%
Universidad del Norte	1	10%
Universidad Nacional de Colombia	2	20%

La gestión de procesos y la satisfacción de los colaboradores es un tema de mucha relevancia en una tesis, libros y otros textos, pero en artículos científicos, revistas no es tan común encontrar información que sea útil para las investigación y sobre todo que exista una relación con las dimensiones e indicadores que presenta el trabajo. Es por ello, que en un inicio se encontraron 60 posibles fuentes de información que podían ser de gran utilidad, sin embargo no eran totalmente convincentes para lo que se estuvo indagando tanto por los criterios y por el poco contenido respecto a nuestras variables. Es así como uno a uno se fueron eliminando hasta quedar con 10 artículos científicos de las diferentes bases de datos ya mencionadas con anterioridad.

CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

Discusiones

La investigación presenta una revisión sistemática de la literatura de las características de la gestión de procesos y satisfacción de los colaboradores en artículos científicos, libros y revistas, entre los años 2006 y 2013. Según lo mencionado por la Universidad de Barcelona la primera variable a su vez también ayuda a democratizar las empresas, es decir, no sólo elimina barreras para la interacción de todos sus componentes sino que, además, genera espacios de trabajo más abiertos y fluidos. Los resultados de la revisión sistemática reflejan una preferencia por el estudio de la gestión de procesos y satisfacción del personal (indicador de gestión de procesos, indicador de satisfacción al personal). Asimismo, este estudio permite observar un reducido número de artículos científicos publicados en revistas de bases de datos de amplio alcance e impacto como REDALYC, EBRARY, UNMSM y GOOGLE ACADÉMICO, los cuáles se obtuvo bastante información de nuestras variables: gestión de procesos y satisfacción del personal, pero poca información de artículos respecto a lo investigado. Otro aspecto relacionado con el reducido número de publicaciones en artículos de impacto es que en la unidad de análisis se reporta la existencia de solo un estudio con colaboración internacional.

La indagación de la revisión sistemática nos permite observar la descripción del diseño de investigación en únicamente 10 de los 60 artículos científicos, libros y revistas examinadas a detalle. Además, la búsqueda de estudios exclusivamente en bases de datos electrónicas podría no ser óptima según nuestro tema de interés. En ocasiones, resulta conveniente incluir también una estrategia complementaria con objeto de identificar estudios no publicados. Esta fase es una de las más trabajadas, ya que suele requerir la búsqueda manual en sumarios de revistas, contactos con expertos en el tema. La aplicación de las estrategias de búsqueda en las diversas bases de datos electrónicas proporcionará un número habitualmente elevado de referencias bibliográficas. Una de las limitaciones del estudio fue que no se pudo realizar ningún análisis experimental debido a la diversidad de metodología utilizada en los estudios. A pesar de que la tendencia es que las revistas científicas cuentan con plataformas de difusión virtual, puede darse el caso contrario, que solo cuenten con difusión en formato físico o que su plataforma virtual se encuentre desactualizada. Sumado a esto, la exclusión del resto de los trabajos académicos como las tesis puede considerarse como limitaciones debido a que, al considerar solo artículos publicados en revistas científicas, no se tiene un panorama completo de los estudios sobre gestión de procesos satisfacción del personal.

Conclusiones

Con esta información de la Literatura de la Revisión Sistemática, se ha indagado a detalle sobre las variables ya mencionadas anteriormente, la realización de una RS se debe llevar a cabo siguiendo una estricta metodología y un control de calidad en cuanto a la selección para evitar conclusiones sesgadas y es una herramienta más que se ha de utilizar de forma prudente en la toma de decisiones.

Son varias las limitaciones que se ha encontrado a la hora de realizar este estudio de investigación: el acceso a la información científica es difícil ya que mayormente existen bibliografía solo disponible con contraseñas de acceso, no hay uniformidad en los estudios encontrados, también hay mucha variabilidad en el tipo de estudio de cada artículo, no tiene la misma evidencia científica, la mayoría de los estudios están publicados en otros idiomas, entre ellas tenemos el inglés y portugués, en algunos de los artículos no se encuentran todos los datos haciendo muy difícil equiparar la información, en las normas de estilo del trabajo las referencias bibliográficas se pueden afirmar que en los 10 artículos analizados no existe uniformidad respecto de la información presentada y que más del 35% de estudios no cumple las recomendaciones respecto a la presentación del método y resultados del Manual de Publicaciones (APA), es importante el uso correcto de las citas, y la inclusión de las referencias bibliográficas, demuestran no sólo la honradez de la persona en reconocer que el trabajo no ha salido de su mente, si no también de aquella persona que ha documentado dichas investigaciones, ha leído las principales aportaciones anteriores de autores conocedores del tema y que por tanto el documento ha sido sometido a un cuidado de estudio y relacionados a considerar la validez, confiabilidad y error de medición, normas y puntos de corte para la interpretación de las puntuaciones y la administración, reporte e interpretación. Todas ellas, en conjunto, brindan criterios para evaluar la calidad métrica de los instrumentos, la aplicación y las consecuencias de su uso, siendo una guía importante en su desarrollo (Plake 2014).

REFERENCIAS

Mallar, M. (2018). LA GESTION POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTION EFICIENTE. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>

Bravo, J. (2018). GESTION DE PROCESOS. Retrieved from http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf

Bravo, J. (2018). GESTION DE PROCESOS. Retrieved from http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf

Rodriguez, I. (2018). La Gestión por Procesos en las Organizaciones La forma en la que los resultados se logran. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>

Alonso Martín, P. (2018). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Retrieved from http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002

Padilla, L. (2018). La satisfacción laboral en el personal académico y su relación con la intención de abandonar la profesión. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/132/13228259002.pdf>

Manene, L. (2018). MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y SUS TEORÍAS. Retrieved from <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>

Mercado, J. (2018). Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6642/Mercado_MJA.pdf?sequence=1

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48721182003> ---

investigacion, B., general, D., La gestión por procesos, ¿., investigacion, B., general, D., & La gestión por procesos, ¿. (2018). La gestión por procesos, ¿qué ventajas tiene? | OBS Business School. Retrieved from <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/direccion-general/la-gestion-por-procesos-que-ventajas-tiene>

López, L. (2018). Satisfacción laboral, su medición y evaluación. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion/>

Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos. (2018). Retrieved from <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>

Atalaya, M. (2018). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. Retrieved from <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>

Charaja Incacutipa, Y., & Mamani Gamarra, J. (2018). SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - PUNO - PERÚ, 2013. Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE REVISIÓN SISTEMÁTICA

Título de la investigación: REVISION SISTEMATICA "La gestión de procesos y la satisfacción de los colaboradores"							
Nombres y apellidos del estudiante o estudiantes: Sandra Paola Daga Reyes							
Nombres y apellidos del evaluador : Henry Ventura Aguilar							
Sede: El molino		Carrera: Administración de empresas		Facultad: Negocios			
CONDICIONES OBLIGATORIAS							
Coherencia		Los resultados, discusión y conclusiones responde a la pregunta y objetivo de la investigación				Sí	No
Consistencia		Cada una de las secciones del trabajo de investigación están debidamente sustentadas				Sí	No
Informe de similitud		Tiene 0% de similitud después de eliminar falsos positivos				Sí	No
CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
Sección	Ítem	Reportado en la página #	Puntaje				
			Bien desarrollado	Parcialmente	No lo presenta	Puntaje obtenido	
Título	Título	Identifica el reporte como una revisión sistemática.	0.5	0.25	0	0,5	
Resumen	Resumen	Proporciona en 200 palabras: antecedentes; objetivos; fuentes de datos; criterios de elegibilidad, objeto de estudio; métodos de evaluación y síntesis del estudio; resultados; limitaciones; conclusiones.	1	0.5	0	1.0	
Introducción	Justificación	Describe la justificación de la revisión en el contexto de lo que ya se conoce y presenta artículos de revisión similares	1	0.5	0	1	
Introducción	Objetivos	Proporciona una declaración explícita de las preguntas que se están tratando con referencia al objeto de estudio.	2	1	0	1	
Metodología	Criterios de elegibilidad	Especifica las características de los estudios considerados (por ejemplo, los estudios que miden la empleabilidad de los universitarios) y las características del informe (por ejemplo, los años considerados, el idioma y el estado de publicación).	1	0.5	0	0,5	



2

06/12/2018



Metodología	Recursos de información	Describe las bibliotecas virtuales consultadas para el estudio, por ejemplo: Ebsco, Redalyc, Google Académico, etc.	0.5	0.25	0	0,5	
Metodología	Búsqueda	Presenta la estrategia de búsqueda utilizada, por ejemplo palabras claves, limitadores utilizados (por ejemplo, periodo, tipos de documentos, idioma, etc.) de tal forma que pueda replicarse el estudio.	0.5	0.25	0	0,5	
Metodología	Selección de estudios	Indica los criterios por los que descartó o incluyó estudios (por ejemplo, del total del resultado de la búsqueda se descartaron 5 porque no tenían instrumentos de medición de empleabilidad).	1	0.5	0	1	
Metodología	Proceso de recopilación de datos	Describe el método de extracción de datos de los estudios (por ejemplo, en tablas que describen los estudios con campos como: año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.) y cualquier proceso para obtener y confirmar los datos de los estudios.	0.5	0.25	0	0,5	
Resultados	Selección del estudio	Proporciona el número de estudios examinados, evaluados por elegibilidad e incluidos en la revisión, con razones para las exclusiones en cada etapa, idealmente con un diagrama de flujo.	2	1	0	2	
Resultados	Características de los estudios	Para cada estudio, presenta las características para las que se extrajeron los datos (por ejemplo, año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.).	3	1.5	0	1,5	
Resultados	Análisis global de los estudios	Presenta las características de los estudios de manera globalizada (por ejemplo, porcentaje de estudios por año de publicación, por tipos, por temas abordados, etc.).	4	2	0	4	
Conclusión	Conclusión	Responde la pregunta de investigación y expresa las limitaciones del estudio y sus recomendaciones.	3	1.5	0	3	
Puntaje total						17	0

Firma del evaluador

Firma y sello del director/coordinador de carrera

Adaptado de: Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. PLoS Med 6(7): e1000097. doi:10.1371/journal.pmed1000097