



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023.

#### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

#### **AUTORES:**

Cobeñas Villegas, Evelyn Geraldine ([orcid.org/ 0000-0001-8515-9173](https://orcid.org/0000-0001-8515-9173))

Cordova García, Renzo Paolo ([orcid.org/0000-0002-2016-3371](https://orcid.org/0000-0002-2016-3371))

#### **ASESORAS:**

Dra. Jimenez Chinga, Regina ([orcid.org/0000-0003-4048-0929](https://orcid.org/0000-0003-4048-0929))

#### **LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**PIURA – PERÚ**

2023

## DEDICATORIA

A nuestros padres Trinidad Villegas Santos y Bonifacio Cobeñas Flores; Meryluz García Feria y Héctor Córdova Ordinola, por su apoyo y cariño incondicional.

Cobeñas Villegas, Evelyn Geraldine

Córdova García, Renzo Paolo

## AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestras familias, la universidad y a la asesora por sus grandes consejos que son una guía para todo este camino.

Cobeñas Villegas, Evelyn  
Geraldine

Córdova García, Renzo Paolo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR**

Yo, REGINA JIMENEZ CHINGA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023.", cuyos autores son CORDOVA GARCIA RENZO PAOLO, COBEÑAS VILLEGAS EVELYN GERALDINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 21 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REGINA JIMENEZ CHINGA  <b>DNI:</b> 02654918 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4048-0929	Firmado electrónicamente por: RJIMENEZCH el 27-12-2023 15:46:16

Código documento Trilce: TRI - 0704796



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES:**

Nosotros, COBEÑAS VILLEGAS EVELYN GERALDINE, CORDOVA GARCIA RENZO PAOLO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CORDOVA GARCIA RENZO PAOLO <b>DNI:</b> 72208555 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2016-3371	Firmado electrónicamente por: RENZOCORDOVA el 28-12-2023 10:26:53
COBEÑAS VILLEGAS EVELYN GERALDINE <b>DNI:</b> 77167096 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8515-9173	Firmado electrónicamente por: ECOBENASVI2 el 29- 12-2023 21:34:03

Código documento Trilce: INV - 1399513

## Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>12</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
<b>3.3. Población y muestra.....</b>	<b>14</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>15</b>
<b>3.5. Procedimientos.....</b>	<b>15</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos.....</b>	<b>16</b>
<b>3.7. Aspectos éticos.....</b>	<b>16</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>23</b>
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Procesos Operativos.....	17
<b>Tabla 2:</b> Prueba Correlación de procesos operativos y productividad .....	18
<b>Tabla 3:</b> el ciclo Deming .....	18
<b>Tabla 4:</b> Prueba de correlación ciclo Deming y productividad de los trabajadores .....	19
<b>Tabla 5:</b> Control de calidad .....	19
<b>Tabla 6:</b> Prueba de correlación: control de calidad y productividad de los trabajadores .....	20
<b>Tabla 7:</b> gestión de procesos y productividad.....	21
<b>Tabla 8:</b> Correlación entre gestión de procesos y productividad .....	22
<b>Tabla 9:</b> Gestión de procesos .....	22
<b>Tabla 10:</b> Productividad .....	22

## Resumen

El presente proyecto de investigación se realizó en el restaurante Mi Teresa, Piura 2023 teniendo como objetivo determinar la relación entre la Gestión de procesos y la productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Perú- Piura 2023.

La investigación corresponde al tipo aplicada, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal. La población del estudio estuvo constituida por los trabajadores del restaurante Teresa, con una muestra de 20 colaboradores, un muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert.

El resultado obtenido del estudio realizado evidencia que según la Sig. y el coeficiente R de Pearson sí existe relación entre la gestión de procesos y sus dimensiones con la productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa. Por esta razón, la evaluación realizada se centra en ofrecer conclusiones y sugerencias que motiven al restaurante a continuar mejorando en estas áreas, con el objetivo de proporcionar un servicio de calidad óptimo al cliente y aplicar una gestión adecuada de procesos y productividad.

**Palabras clave:** Gestión de procesos, productividad, restaurant.



## **Abstract**

This research project was carried out at the Mi Teresa restaurant, Piura 2023, with the objective of determining the relationship between process management and the productivity of the workers of the Mi Teresa Peru-Piura 2023 restaurant.

The research corresponds to the applied type, correlational level, quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of the workers of the Teresa restaurant, with a sample of 20 collaborators, a non-probabilistic sampling for convenience. The technique used for data collection was the survey and as an instrument a Likert scale questionnaire.

The result obtained from the study carried out shows that according to Sig. and Pearson's R coefficient there is a relationship between process management and its dimensions with the productivity of the workers at the Mi Teresa restaurant. For this reason, the evaluation carried out focuses on offering conclusions and suggestions that motivate the restaurant to continue improving in these areas, with the aim of providing optimal quality service to the customer and applying adequate process and productivity management.

**Keywords:** Process management, productivity, restaurant.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector gastronómico, los restaurantes están envueltos en un entorno de constante cambio, residiendo en la necesidad de lidiar con situaciones desfavorables, de esta manera reprimen el factor de éxito de las empresas y el desarrollo eficiente de sus planes, con las constantes renovaciones que son producto de las nuevas tendencias.

A nivel internacional, Fernández (2017) menciona que, las empresas gastronómicas se encuentran en una confrontación constante debido a una variedad de competencias, ya sea sobre el servicio, producto, calidad, ubicación estratégica, etc. Por lo tanto, a consecuencia de la gran cantidad de competencia es primordial que los restaurantes estén en continua innovación de productos, mejor gestión de servicios y sus procesos, también manifestar el beneficio adicional que es primordial.

Por otro lado, Montas (2021) expresa que el Perú está viviendo un “boom gastronómico”, por lo cual las empresas dedicadas a restaurantes se están estableciendo con más fuerza en todo el territorio nacional, esto se debe al reconocimiento a nivel mundial de la elaboración, variedad y la buena sazón; sin embargo, muchos restaurantes no cumplen con una buena gestión de procesos, infraestructura, personal apropiado, equipos apropiados para una buena productividad.

Así mismo, Perú Retail (2021) manifestó que, en 2021, el sector gastronómico solo aportó el 79% del PBI en comparación con 2019 (un año antes de la pandemia). Para 2022, según la consultora, los restaurantes se encontraban al 99% y en 2023 llegaría al 102% de recuperación.

De igual forma, INEI (2023) expresa que en el sector gastronómico hubo un crecimiento de 31,36%, por un alto desempeño de los negocios de pollerías, restaurantes, comidas rápidas, restaurante oriental, restaurantes turísticos, cafeterías, restaurantes marinos, carnes y anticucheras, debido a la gran recepción de las cartas digitales por partes de los clientes, además de una fidelización y posicionamiento de las marcas dentro del mercado, con una mejor implementación de técnicas de atención al cliente.

Además, Business Empresarial (2023) explica que el sector gastronómico fue uno de los más golpeados en el país durante la pandemia, lo que ocasionó el cierre de algunos restaurantes, ahora con la crisis económica también se están viendo afectados. Sin embargo, para el presente año se proyecta un crecimiento en el sector turístico y gastronómico ya que nuestro país sigue siendo uno de los destinos culinarios más importantes del mundo, lo que genera grandes expectativas para este sector.

Por otro lado, Pulido, et al. (2020) en su investigación, comenta que la competitividad se ha vuelto un desafío para las empresas actuales, en su intento de buscar una mejora continua y tener una mejor calidad que contribuya a lograr la satisfacción de los clientes.

Por otro lado, Maza (2017) en su artículo titulado "¿Why use a Process Management system?", sugiere que las organizaciones deben implementar una gestión adecuada de los recursos en su gestión, fundamentalmente en las MYPES, independiente de si se produce un producto o servicio. Por lo expresado, se dice que al realizar un modelo de control de procesos conduce a la identificación y organización de procesos que surgen de operaciones que se instauran en el negocio.

La problemática se centró en el Restaurante Teresa, dedicado a la venta de platos a la carta, ceviches, el tradicional Tacu Tacu y diversas bebidas, cuenta con 70 años de experiencia en el rubro gastronómico. Actualmente dentro del restaurante logramos observar una desorganización en el área de cocina, demora en la preparación de los platillos, es por ello que analizaremos la gestión de procesos y productividad para identificar donde se pueda mejorar y lograr mayor eficiencia.

En el actual proyecto de investigación se tiene como problemática general de investigación: ¿Cuál es la relación de la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023? y como preguntas específicas: ¿En qué se relacionan los procesos operativos y la productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023; ¿Qué relación existe entre el ciclo de Deming con la productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023?; ¿En qué se relaciona el control de calidad y Productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023?.

La presente investigación tiene una justificación teórica porque los resultados de este estudio se presentarán para todos los restaurantes de la región Piura, los resultados de este proyecto contribuyen a las próximas indagaciones y otras ya existentes sobre estas variables.

Además, se justifica de manera práctica, ya que existe la necesidad de mejorar la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores dentro del restaurante Teresa Piura - Perú 2023, mediante el uso correcto e idónea gestión de procesos y el excelente desenvolvimiento de los indicadores para una mejor productividad del restaurante.

Por otra parte, la justificación a nivel metodológico brinda a los investigadores la oportunidad de analizar y controlar las herramientas que permiten la recolección de datos con la confiabilidad necesaria, de manera que la información obtenida pueda ser utilizada para optimizar el servicio y el atributo del restaurante.

El presente estudio de investigación desarrollo como objetivo general: “Determinar la relación entre la Gestión de procesos y la productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Perú- Piura 2023”. Para lograr este objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Evaluar la relación entre los procesos operativos y la productividad en los trabajadores del restaurante Teresa Perú-Piura 2023; Conocer la relación que existe entre el ciclo de Deming y la productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023; Evaluar la relación entre el control de calidad y productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023.

Observando las preguntas anteriores, se puede analizar la siguiente hipótesis general: Existe una relación entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el restaurante Teresa Piura-Perú 2023. De la misma forma se propuso las siguientes hipótesis: Existe una relación entre los procesos operativos y la productividad en el restaurante Teresa Perú-Piura 2023, Existe una relación entre el ciclo Deming y la productividad en los trabajadores, Existe una relación entre el control de calidad y productividad en los trabajadores.

## II. MARCO TEÓRICO

En el presente proyecto se ha compilado información de investigaciones previas teniendo el propósito de sustentar este proyecto, teniendo antecedentes internacionales, nacionales y locales que aportarán y se contrastaron con los resultados.

En el ámbito internacional, Mogrovejo (2017) en su estudio considero como objetivo mejorar las áreas de producción y operaciones que engloba la empresa, con un análisis de los procesos administrativos, productivos y operacionales que se encargan en cada área, teniendo como población a todos los colaboradores, obteniendo como resultado que el restaurante tiene escasez de materia prima en la producción, un inadecuado control de inventario, Se concluyó que dentro del restaurante era necesario implementar la gestión por procesos en todas las áreas con el fin de lograr un alto nivel de operación, gestión y productividad, con ello lograr superar diversas complejidades organizacionales en cuanto a eficiencia, eficacia y desempeño.

Así mismo, Ortiz (2018) realizó una investigación donde tuvieron como propósito mejorar el servicio al cliente en el restaurante Big Patrick's Pub a través de la explosión de un patrón de gestión de procesos que aumentará la eficiencia y la satisfacción del cliente con un análisis de los procesos claves, los sondeos de satisfacción de los clientes con el entorno de trabajo del personal revelaron que carecían de facturación, retrasos en la entrega de alimentos y falta de amabilidad y atención del personal; se concluye que con los análisis realizados se pudo hallar la no conformidad y proponer metas de mejora, acciones de solución, en base a esto el restaurante incrementó la satisfacción al cliente, redujo el tiempo de entrega de alimentos y mejorar el clima laboral.

Por otra parte, Jiménez (2017) es su investigación, menciona que su objetivo principal fue desarrollar un modelo de gestión de procesos en una empresa de servicios: "Restaurante Marisquería Mama Miche", la metodología de investigación es descriptiva, se efectuaron encuestas, donde se adquirió información de 7 asociados y 74 clientes, obtuvieron como resultados que no incluye tecnología para perfeccionar los procesos de atención al cliente, reducir los periodos de espera, evitando así que crezcan y detectando de forma más eficiente los errores en todos

los procesos del restaurante, el servicio al cliente es ineficiente y causa inconveniente a los consumidores, lo que resulta en clientes insatisfechos y pérdida de lealtad, se concluyó que la incorporación de tecnología, específicamente software que permite a los restaurantes mejorar los procesos de servicio al cliente reducir tiempos de espera, fácil de usar para eliminar procesos innecesarios que actualmente mantiene Mama Miche.

Se tiene los siguientes antecedentes Nacionales, Niño (2021) comenta que en su tesis la finalidad fue averiguar si concurre correspondencia entre la gestión por procesos y la productividad de los empleados en el área de producción de los talleres de estudio de cerámica, con un estudio de nivel descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y aplicada a los 112 empleados involucrados en el estudio de la cerámica, el resultado obtenido es que si el control del proceso es regular la productividad también, pero si el control del proceso es bueno, entonces la productividad es buena, concluye que hay una correlación directa entre sus variables, confirmándolo con el coeficiente de Rho Spearman.

Ortega (2022) en su proyecto de investigación, su objetivo principal fue determinar la relación existente entre la gestión por procesos y la productividad de su personal en su empresa Inka Berries, el cual se desarrolló a lo largo de 6 meses aplicando una investigación cuantitativa no experimental transversal descriptiva utilizando una población de 69 trabajadores, concluyendo que existe una relación alta entre las dos variables ya mencionadas.

Así mismo, Alccamari & Cuba (2018) en su investigación realizada tuvo como objetivo principal definir la relación existente entre la gestión por procesos y la productividad en una empresa de heladerías de la ciudad de Arequipa, utilizando una investigación cuantitativa descriptiva de diseño no experimental, usando como población 60 trabajadores de la empresa, aplicando un muestreo no probabilístico de conveniencia. El efecto que obtuvo fue que, con una correlación de Pearson de 0.775, se obtiene que hay una relación inmediata entre las variables.

Del mismo modo, Pizarro (2017) en su tesis, la cual tuvo como propósito general determinar la relación entre la motivación de los compañeros de trabajo y la productividad laboral. Para la tesis se manejó una investigación cuantitativa con un diseño no experimental apropiado. Del mismo modo, 50 empleados conforman

la población y la muestra, por lo que esta es una muestra aleatoria. Se obtuvo como resultado que hay una correlación directa entre las dos variables.

Así como, Pérez & Quispe (2018) llevaron a cabo una investigación con la finalidad de analizar la relación entre la gestión de procesos y la productividad laboral, mediante un diseño no experimental de alcance transversal y utilizando un análisis cuantitativo, se trabajó con una población de 8 trabajadores. Llegaron a la conclusión que existe una correlación entre las dos variables.

De igual manera, Callata & Gonzales (2017) en su estudio tuvieron como objetivo general conocer la magnitud de la relación entre la motivación de los empleados y las dimensiones de la productividad laboral a través de métodos cuantitativos no experimentales y diseños transversales apropiados. Con una población de 85 colaboradores, pero de la cual solo se trabajó con 55 de ellos. Se distribuyó en 25 hombres y 30 mujeres tenían entre 18 y 65 años. El resultado es que mayor motivación de los empleados, mayor es la productividad y existe una correlación entre estas dos variables.

Lizana (2021) dentro de tesis realizada tuvo como fin primordial determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad en la compañía Andecorp SAC. El estudio se basó en una investigación de enfoque aplicado, con un diseño no experimental, de carácter transaccional y correlativo causal. La muestra de estudio estuvo compuesta por 102 empleados, y se utilizaron métodos estadísticos descriptivos para el análisis. En consecuencia, con la investigación revelaron que la variable independiente analizada desempeñó un papel significativo en la variable dependiente, la productividad. Por lo tanto, se estableció que existe una relación entre dichas variables.

De igual forma, Salas (2020) realizó un estudio con el objetivo de establecer un vínculo entre la gestión por procesos y la productividad laboral, se empleó una población conformada por 70 empleados; empleando métodos de tipo, diseños no experimentales, métodos cuantitativos y niveles de correlación de corte transversal, llegó a la conclusión que existe una relación directa entre sus variables.

Las bases teóricas a continuación sustentan las variables a trabajar en la siguiente investigación, en afinidad a nuestra primera variable, la gestión de procesos, Medina (2019) define la gestión basada en procesos como un tipo de gestión organizacional que busca el alineamiento entre misión, metas y estrategia;

Incluye un método interrelacionado diseñado para aumentar la satisfacción del cliente, la contribución de valor y la capacidad de respuesta.

Para López (2019) concuerda que la gestión de procesos es un plan corporativo adonde la intención primordial es el incremento de la productividad de la empresa, teniendo la necesidad de realizar continuamente modelos, organización, que perfeccionen los procesos; las industrias tienden a provechar un enfoque establecido en procesos en el que es necesario que conserve una organización con un alto nivel de aprendizaje, mejorar el coste y una mejor soltura para llegar a efectuar con los propósitos de la empresa.

Asimismo, Bravo (2019) destaca que la gestión de procesos es una disciplina que contribuye positivamente a la administración de las organizaciones, ya que permite la modelación, diseño, control y mejora de los procesos, lo que a su vez resulta en un incremento beneficioso de la eficiencia de las operaciones de las organizaciones y, de esta manera, contribuye a la fidelización de sus clientes.

Para Vázquez (2020) expresa que los procesos operativos se encuentran altamente relacionado con la modificación de un producto o servicio existente, puesto que, son el conjunto de acciones que comprometen materia prima y tiempo para realizar el objetivo propuesto. Así mismo es vital identificar las actividades con el fin de poder estimar la materia prima que se necesita para lograr obtener un resultado. Es importante que cada empresa identifique los procesos mediante un diagrama de flujo, mapa de procesos que sirven de guía para que se definan de manera clara las actividades para evitar errores. Así mismo, tiene diferentes indicadores:

**Identificación de procesos:** Se tiene que comprender los procesos generales que desarrolla la organización, analizando desde la llegada del cliente a la empresa hasta que se le entrega sus producto o servicio, tomando en cuenta desde el diseño del producto hasta que está en manos del consumidor. Es por ello que se debe construir un mapa general de los procesos para una visión amplia que sea de principio a fin (Toledo, et al., 2023).

**Abastecimiento de recursos:** Se refiere al proceso de adquirir y proporcionar los recursos precisos para llevar a cabo las acciones operativas de una organización de manera eficiente y efectiva. Estos recursos pueden incluir materias



primas, equipos, mano de obra, tecnología, información y cualquier otro elemento ineludible para la elaboración de bienes o servicios (Paredes Figueroa, 2019).

**Delegación de actividades:** se refiere a la asignación de responsabilidades y autoridad a individuos o equipos dentro de una organización para llevar a cabo tareas y decisiones específicas en el contexto de los procesos operativos. Consiste en transferir la autoridad y la responsabilidad de ciertas actividades a personas capacitadas y confiables, permitiendo una distribución eficiente de las tareas y una mayor eficacia en la ejecución de los procesos (Shaul, et al. 2019).

El ciclo de Deming es una guía de progreso continuo de la calidad, que tiene como propósito normalizar la identificación y medición de problemas, conocer los orígenes, proponer planes de ejecución, observar y medir los resultados obtenidos, así como regular las acciones realizadas (Antonio, et al. 2019).

Según Antonio, et al. (2019) el modelo del ciclo de Deming constituye de cuatro etapas principales, a saber: planificación, ejecución, control y operación.

**Planificación de los objetivos:** En esta etapa, se definen objetivos y tareas alcanzables. Aquí, se define la dirección estratégica de la organización y se determinan los pasos necesarios para lograr estos objetivos. Algunos aspectos importantes a considerar en esta etapa son:

**Identificación de problemas y oportunidades:** Analizando el estado actual de la organización, identificando áreas de mejora e identificando oportunidades de crecimiento y desarrollo (Ongena & Ravesteyn, 2020).

**Establezca objetivos SMART:** los objetivos deben ser concretos, medibles, factibles, relevantes y con un límite de tiempo. Ayuda a proporcionar instrucciones claras y precisas para la ejecución de las actividades (Smith ,2020).

**Desarrollar estrategias y acciones:** Determinar las tácticas y acciones necesarias para alcanzar los objetivos. Esto puede incluir la asignación de recursos, la planificación operativa y las responsabilidades (Weske, 2019).

**Ejecución del proceso:** Se llevan a cabo las acciones y estrategias planificadas. Estos dos puntos clave son:

**Ejecutar actividades:** Llevar a cabo las actividades planificadas de acuerdo con los pasos y procedimientos establecidos (Deming, 2020).

Recopilación de datos: los datos e indicadores relevantes se recopilan durante la implementación para medir los resultados y el progreso hacia los objetivos (Deming, 2020).

Control de planes: En esta fase, los resultados son evaluados y comparados con las metas establecidas. Algunos pasos en esta fase incluyen:

Análisis de datos: evaluar los datos recopilados durante la fase de acción para determinar si los resultados cumplen los objetivos señalados (Deming, 2020).

Evaluación comparativa: comparar los resultados reales con los objetivos planificados para identificar brechas o desviaciones (Deming, 2020).

Evaluación y retroalimentación: En esta fase se toman acciones correctivas y se realizan ajustes en base a los resultados obtenidos. Algunas acciones comunes incluyen:

Mejora continua: identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para abordar los problemas identificados (Poth, et al. 2018).

Ajustes del plan: realice cambios en los objetivos, estrategias y actividades de planificación según sea necesario para garantizar un mayor éxito en el futuro. (Poth, et al. 2018).

Pérez (2021) menciona que el control de calidad comprende distintos objetivos enfocados en una mejora con el fin de brindar un excelente bien al cliente, para ello se debe de tener proveedores que le brinden productos óptimos y a un precio accesible, contar con tecnologías en tendencia para la mejora de los procesos.

Serafinas & Stravinskiene (2020) mencionan que el control de calidad en la gestión de procesos es una parte fundamental para garantizar la eficiencia, efectividad y consistencia en la entrega de productos o servicios. Implica la aplicación de técnicas y herramientas para monitorear, medir y mejorar continuamente los procesos con la finalidad de efectuar los estándares de calidad establecidos. Así mismo tiene sus siguientes indicadores:

Optimización de tiempos: se refiere a la implementación de estrategias y técnicas para mejorar la eficiencia y reducir los tiempos precisos para realizar las actividades relacionadas con el control de calidad. El objetivo es maximizar la productividad y minimizar los retrasos, sin comprometer la calidad del producto o servicio final (Raphael, et al. 2019).

Desempeño: es la acción o comportamiento que realizan los colaboradores con el fin de lograr sus objetivos dentro de la organización, el desempeño es la manera de medir su productividad, ya sea de forma positiva o negativa, ya que de ello depende el crecimiento de la empresa (Alzuelta, 2020).

Unidades procesadas: son unidades físicas de producción elaboradas en perfecto estado y fueron concluidas en cada proceso (Alzuelta, 2020).

Unidades rechazadas: son productos elaborados por negligencia o descuido de los colaboradores del proceso producción, obteniendo como resultado productos no aptos para el consumo de los clientes (Alzuelta, 2020).

Respecto a nuestra segunda variable, productividad laboral, Mir (2018) afirma que la productividad se deriva de la combinación del tiempo empleado y la eficiencia con la que se llevan a cabo los procesos. Por lo tanto, no se puede concluir que los colaboradores que trabajan más horas sean necesariamente más productivos; en cambio, aquellas que dan lo mejor de sí mismas y logran cumplir con las metas establecidas son las que realmente se consideran productivas. Para aumentar la productividad, es crucial identificar las causas de distracción y eliminarlas, de manera que se pueda enfocar únicamente en los procesos requeridos.

Así mismo, Serrano (2020) destaca que cada empleado es contratado con el propósito de desempeñarse en un campo específico en el que posea el conocimiento adecuado, de manera que pueda lograr una alta productividad. Además, es fundamental contar con elementos clave como la materia prima, la maquinaria y los equipos necesarios para garantizar la entrega de un producto final de calidad.

Así mismo, Nemur (2019) afirma que la productividad puede precisarse como la destreza de crear, originar o perfeccionar bienes y servicios. La mejora de la productividad es muy valiosa e importante en la práctica comercial actual, ya que el concepto es un factor importante en cualquier industria y, a menudo, se pasa por alto o se subestima.

Como primera dimensión tenemos factores de la productividad. Según Pizarro (2017) menciona que los factores de la productividad son vitales para el crecimiento de la organización. Dichos factores hacen referencia al uso eficiente de

los recursos y al manejo eficaz para lograr conseguir as metas u objetivos de la empresa. Los factores con los que se mide la productividad son los siguientes:

**Eficacia:** Kaydos (2020), indica que es un indicador que mide qué tan productivos somos al manejar los recursos, realizar el proceso en el tiempo determinado, utilizar las máquinas, tecnologías de manera óptima sin que sufran daños y que se brinde la calidad de los productos ya garantizados, consiguiendo de esta manera con el objetivo propuesto.

**Eficiencia:** Según Abramova & Grishchenko (2020), expresa que la eficiencia es la medición para entender el beneficio de cumplir las metas organizacionales propuestas por la alta gerencia, es por ello que las organizaciones son más eficaces cuando se plantean metas reales, que sean alcanzables.

Como segunda dimensión tenemos a los factores individuales de la productividad. Para Juárez (2018) indica que los factores individuales están conectados con la manera de proceder de cada individuo, ya sea individualmente o como grupo en la manera de interactuar dentro de la organización, Los factores son los siguientes:

**Motivación:** indica que es un estímulo que permite a las personas alcanzar sus objetivos ya establecidos ya sean individuales o los de la organización, consiguiendo su necesidad de satisfacción (Juárez, 2018).

**Satisfacción laboral:** está vinculado con el desempeño, es por ello, que cuando un colaborador obtiene constante motivación y se encuentra en un clima laboral apropiado, puede desarrollar sus actividades de manera excelente logrando tener un mayor esfuerzo en sus tareas, obteniendo resultados extraordinarios (Juárez, 2018).

**Compromiso:** es la relación de las aptitudes de los individuos en el entorno laboral, el compromiso de los colaboradores permite acceder a la efectividad de los propósitos planteados de la empresa, logrando conseguir ventajas competitivas que señalen diferenciar la competitividad en el mercado (Accenture, 2020).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, pues según Escudero, et al. (2018) porque tiene como objetivo resolver un problema en específico y enriquecer el conocimiento por medio de la resolución práctica.

Así mismo la investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se utiliza para examinar la certeza de la hipótesis ya enunciada en un entorno determinado o poder contribuir como evidencia de los lineamientos en estudio, en caso que no hubiera hipótesis (Gonzales, 2020).

La investigación es de nivel correlacional, porque según Mejilla (2017) se va a establecer la relación estadística existente entre una variable con otra, esto se da sin incluir otras variables para llegar a una conclusión notable.

Del mismo modo se contará con un diseño no experimental transversal, por lo que se recogen datos en un tiempo determinado sin poder interponerse en el ambiente en el cual se desenvuelven y no habrá manipulación de las variables (Rodriguez, 2017).



**M**= Muestra obtenida de los trabajadores de Restaurant Teresa

**O1**= Observación de la gestión de procesos

**O2** = Observación de la productividad en los trabajadores

**R**= Correlación entre dichas variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente:** Gestión de procesos

**Definición conceptual:** Bravo (2019) manifiesta que la gestión por procesos también es una disciplina que favorece la orientación de las organizaciones, ya que puede modelar, diseñar, controlar, corregir, instaurando de modo más favorable los procesos de las organizaciones para de esta manera lograr la fidelización de sus

consumidores. Cuando se refirió a la palabra "proceso", no se refería a procesos computacionales, sino a procesos organizacionales.

**Definición operacional:** se medirá mediante un instrumento (cuestionario) a los trabajadores; y por medio de sus dimensiones, procesos operativos, el ciclo Deming, control de calidad

**Indicadores:**

Identificación de procesos: Se tiene que comprender los procesos generales que desarrolla la organización, analizando desde la llegada del cliente a la empresa hasta que se le entrega sus producto o servicio, tomando en cuenta desde el diseño del producto hasta que está en manos del consumidor (Toledo, et al. 2023).

Abastecimiento de recursos: Se refiere al proceso de adquirir y proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades operativas de una organización de manera eficiente y efectiva (Paredes, 2019).

Delegación de actividades: se refiere a la asignación de responsabilidades y autoridad a individuos o equipos dentro de una organización para llevar a cabo tareas y decisiones específicas en el contexto de los procesos operativos (Shaul, et al. 2019).

Ejecución del proceso: se llevan a cabo las acciones y estrategias planificadas (Deming, 2020).

Control de planes: los resultados son evaluados y comparados con las metas establecidas (Deming, 2020).

Evaluación y retroalimentación: se toman acciones correctivas y se realizan ajustes en base a los resultados obtenidos (Poth, et al. 2018).

Optimización de tiempos: se refiere a la implementación de estrategias y técnicas para mejorar la eficiencia y reducir los tiempos precisos para llevar a cabo las actividades relacionadas con el control de calidad (Raphael, et al. 2019).

Desempeño: es la acción o comportamiento que realizan los colaboradores con el fin de lograr sus objetivos dentro de la organización, el desempeño es la manera de medir su productividad (Alzuelta, 2020).

Unidades procesadas: son unidades físicas de producción elaboradas en perfecto estado y fueron concluidas en cada proceso (Alzuelta, 2020).

Unidades rechazadas: son productos elaborados por negligencia o descuido de los colaboradores del proceso producción, obteniendo como resultado productos no aptos para el consumo de los clientes (Alzuelta, 2020).

La escala de medición a utilizar es ordinal.

**Variable dependiente:** Productividad laboral

**Definición conceptual:** Mir (2018), comenta que se deriva de la combinación del tiempo empleado y la eficiencia con la que se realizan las actividades o procesos. Por lo tanto, no concluye que los colaboradores que trabajan más horas sean necesariamente más productivos; en cambio, aquellas que dan lo mejor de sí mismas y logran cumplir con las metas establecidas son las que realmente se consideran productivas.

**Definición operacional:** se medirá mediante un instrumento (cuestionario) a los trabajadores; y por medio de sus dimensiones, factores de la productividad laboral y factores individuales.

**Indicadores:**

**Eficiencia:** es la medición para entender el beneficio de cumplir las metas organizacionales propuestas por la alta gerencia (Abramova & Grishchenko, 2020).

**Eficacia:** es un indicador que mide qué tan productivos somos al manejar los recursos (Kaydos, 2020).

**Motivación:** es un estímulo que permite a las personas alcanzar sus objetivos ya establecidos ya sean individuales o los de la organización (Juárez, 2018).

**Satisfacción laboral:** está vinculado con el desempeño, es por ello, que cuando un colaborador obtiene constante motivación y se encuentra en un clima laboral apropiado (Juárez, 2018).

**Compromiso:** el compromiso de los colaboradores permite acceder a la efectividad de los propósitos planteados de la empresa, logrando conseguir ventajas competitivas (Accenture, 2020).

La escala de medición a utilizar es ordinal.

### **3.3. Población y muestra**

**Población:** Para Arias (2021), indica que la población es un conjunto limitado o infinito de personas objeto de estudio, en base al trabajo realizado se sacará la conclusión del estudio, definiendo las preguntas y objetivos del estudio.

Por lo tanto, nuestra investigación contará con una población de 20 colaboradores del restaurante Mi Teresa.

Muestra: Debido a que la población es un número pequeño el instrumento de recolección de datos se aplicará a toda la población.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el proyecto se utilizará la técnica de la encuesta, Arias (2021) expresa que la encuesta es una técnica que radica en adquirir información sobre la población en estudio mediante un cuestionario. Así mismo para Deaguiar (2016) menciona que el cuestionario es un formato donde se realizan preguntas con el propósito de adquirir información de las variables en estudio, esta puede ser aplicada personalmente o de manera virtual, en grupo o individualmente, y las preguntas deben presentar relación con las variables y sus indicadores.

En el cuestionario a aplicar tendrá un total de 22 preguntas para nuestras dos variables, la primera variable contará con 12 preguntas y para la segunda variable tendrá 10 preguntas. La opción de respuesta es en Likert utilizando: Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre. Que va de una puntuación del 1 al 5 para ver el cuestionario en el anexo 8.

Asimismo, en el anexo 9 se encuentra la confiabilidad dada por el estadístico el Dr. Félix Fabian Pintado Rodríguez. Nuestro instrumento fue valido por la Mgtr. Cecilia Paula Luisa Zúñiga anexo 11, Mgtr. Vegas Palomino Isidro Iván anexo 12, Mgtr. Albújar Avalos Alberto Guisseppe y se puede visualizar en el anexo 13.

### **3.5. Procedimientos**

Comenzamos recopilando información para el cuestionario de la aplicación. Todo el proceso de recopilación de data se efectuará de la siguiente forma: el instrumento se aplicará personalmente a todos los empleados del restaurante Mi Teresa. Una vez que hayamos completado el papeleo correctamente, revisaremos los datos y la recopilaremos en Excel. Luego de tabular la información de Excel se transfiere al programa estadístico SPSS V25, nuestras variables y dimensiones serán agrupadas y transformadas para nuestras pruebas de confiabilidad, resultados descriptivos y pruebas de hipótesis chi-cuadrado. Finalmente, tuvimos una discusión y luego llegamos a nuestras conclusiones y recomendaciones.



### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la información conseguida, realizaremos un resumen en donde se observará la respuesta de los encuestados, cada uno con su debida interpretación, además utilizaremos el método de estadística inferencial para las pruebas de hipótesis, donde encontraremos los componentes de cada variable y sus dimensiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó de convenio a los principios éticos establecidos por la Universidad César Vallejo, además que respetara a cada uno de los participantes, obteniendo debidamente el consentimiento de su participación en nuestro proyecto y también están siendo resguardados en el anonimato. Del mismo modo se le dará a conocer la finalidad del estudio y la contribución con su aportación. Se presentarán pruebas por parte de los gerentes de la empresa y personas expertas aprobarán la aplicación de un cuestionario.

Así mismo se contará con el principio de beneficencia, ya que la investigación contribuirá con la empresa en donde estamos desarrollando el proyecto y será de ayuda para futuras investigaciones que puedan abarcar las mismas variables. Finalmente tenemos el principio de justicia, porque no se expondrá a ninguno de los participantes a ningún riesgo.

## IV. RESULTADOS

**4.1** Evaluar la relación entre los procesos operativos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Perú-Piura 2023.

**Tabla 1:**

*Procesos Operativos*

Procesos operativos	TD	ED	IND	DA	TA	TOTAL						
	N%	N%	N%	N %	N%	N %						
Considera usted que la empresa cuenta con mapas de procesos claros que le permitan identificar los procesos de cada área	2	10%	1	5%	5	25%	10	50%	2	10%	20	100
Considera usted que la empresa le brinda información adecuada de las actividades que deben realizarse durante la jornada laboral	2	10%	2	10%	4	20%	9	45%	3	15%	20	100
Considera usted que la empresa realiza una adecuada gestión de compras	0	0%	0	0%	1	5%	15	75%	4	20%	20	100
La empresa le asigna los recursos necesarios para realizar sus actividades a tiempo	0	0%	0	0%	0	0%	13	65%	7	35%	20	100
Considera usted que la delegación de actividades por sus jefes es la adecuada	0	0%	0	0%	3	15%	13	65%	4	20%	20	100

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS 25

En la tabla 1, podemos observar que el 50% de los colaboradores están de acuerdo que la empresa cuenta con mapas de procesos claros que le permitan identificar los procesos de cada área, el 45% de los colaboradores están de acuerdo que la empresa le brinda información adecuada de las actividades que deben realizarse durante la jornada laboral, el 75% que están de acuerdo que la empresa realiza una adecuada gestión de compras, el 65% de los colaboradores están de acuerdo que la empresa les asigna los recursos necesarios para realizar sus actividades a tiempo y finalmente el 65% de los colaboradores están de acuerdo que la delegación de actividades por sus jefes es la adecuada.

### Contrastación de la Hipótesis específica 1

Existe una relación entre los procesos operativos y productividad en los trabajadores del restaurante Mi Teresa Perú-Piura 2023.

**Tabla 2:**

*Prueba de correlación de procesos operativos y productividad*

		Pearson	
		PROCESOS OPERATIVOS	PRODUCTIVIDAD
<b>D1 V1: PROCESOS OPERATIVOS</b>	Correlación de Pearson	1	,668**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	20	20
<b>V2: PRODUCTIVIDAD</b>	Correlación de Pearson	,668**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	20	20

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS 25

Concerniente a la tabla 2, demostró una correlación de R de Pearson de .668, es una correlación positiva fuerte donde ( $p=0.001 < 0.05$ ) lo que se observa que se acepta la HE1 y si existe una relación entre los procesos operativos y productividad en los trabajadores del restaurante Mi Teresa Perú-Piura 2023.

**4.2.** Conocer la relación que existe entre el ciclo de Deming y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura - Perú 2023.

**Tabla 3:**

*Ciclo Deming*

Ciclo Deming	ED		IND		DA		TA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%

El restaurante Teresa cuenta con tecnología que permite ejecutar los procesos de manera eficiente 0 0% 3 15% 13 65% 4 20% 20 100

Cuenta la empresa con planes de control adecuados al cumplimiento de metas. 2 10% 2 10% 13 65% 3 15% 20 100

Se realiza Check List diario en las tareas establecidas en el área de cocina 1 5% 2 10% 14 70% 3 15% 20 100

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS 25

Referente a la tabla 3, se observó que el 65% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que el restaurante Teresa cuenta con tecnología que permite ejecutar los procesos de manera eficiente, igualmente el 65% de los

colaboradores están de acuerdo que la empresa cuenta con planes de control adecuados al cumplimiento de metas y finalmente el 70% de los trabajadores están de acuerdo que se realiza Check List diario en las tareas establecidas en el área de cocina.

### Contrastación de la Hipótesis específica 2

Existe una relación entre el ciclo Deming y productividad en los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura - Perú 2023

**Tabla 4:**

*Prueba de correlación de ciclo Deming y productividad*

		Pearson	
		CICLO DEMING	PRODUCTIVIDAD
<b>D2 V1: CICLO DEMING</b>	Correlación de Pearson	1	0.268
	Sig. (bilateral)		0.253
	N	20	20
<b>V2: PRODUCTIVIDAD</b>	Correlación de Pearson	0.268	1
	Sig. (bilateral)	0.253	
	N	20	20

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS 25

Respecto a la tabla 4, se evidencia que el coeficiente de Pearson es .268, es una correlación débil, donde ( $p=0.253 >0.05$ ) por lo que no se acepta la HE2, esto indica que no existe una relación entre el ciclo Deming y la productividad en los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura - Perú 2023.

**4.3** Evaluar la relación entre el control de calidad y productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023.

**Tabla 5:**

*Control de calidad*

Control de calidad	IND	DA	TA	total
	N %	N %	N %	N %
Se cumplen con los tiempos estandarizados en la producción	2 10%	15 75%	3 15%	20 100
El desempeño laboral mejora día a día por efecto del buen trabajo en equipo	0 0%	14 70%	6 30%	20 100
Se cumple con la producción de unidades con la calidad requerida	2 10%	14 70%	4 20%	20 100
El control de la calidad evita unidades de platos rechazados por el cliente	3 15%	9 45%	8 40%	20 100

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS 25

En la tabla 5, se observa que el 75% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que el restaurante Mi Teresa se cumplen con los tiempos estandarizados en la producción, el 70% de los trabajadores están de acuerdo que el desempeño laboral mejora día a día por efecto del buen trabajo en equipo, así mismo el 70% de los colaboradores están de acuerdo que se cumple con la producción de unidades con la calidad requerida y finalmente el 45% de los trabajadores están de acuerdo que el control de la calidad evita unidades de platos rechazados por el cliente.

### **Contrastación de la Hipótesis específica 3**

Existe una relación entre el control de calidad y productividad en los trabajadores del restaurante Mi teresa Piura – Perú 2023.

**Tabla 6:**

*Prueba de correlación de control de calidad y productividad*

		Pearson	
		CONTROL DE CALIDAD	PRODUCTIVIDAD
<b>D3 V1: CONTROL DE CALIDAD</b>	Correlación de Pearson	1	,472*
	Sig. (bilateral)		0.035
	N	20	20
<b>V2: PRODUCTIVIDAD</b>	Correlación de Pearson	,472*	1
	Sig. (bilateral)	0.035	
	N	20	20

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS 25

Respecto a la tabla 6, se evidencia que el coeficiente de Pearson es .472, existiendo una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es ( $0,035 < 0.05$ ) lo que se observa que se acepta la HE3, evidencia para afirmar que existe una relación entre el control de calidad y productividad en los trabajadores del restaurante Mi teresa Piura – Perú 2023.

**4.5** Determinar la relación entre la Gestión de procesos y la productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Perú- Piura 2023

**Contrastación de la Hipótesis general**

**HG:** Existe una relación entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el restaurante Teresa Piura-Perú 2023.

**Tabla 7:**

*Gestión de procesos y productividad*

Dimensiones	IND		DA		TA		AV		CS		S		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Procesos Operativos	5	25%	12	60%	3	15%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%
Ciclo Deming	5	25%	13	65%	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%
Control de Calidad	0	0%	15	75%	5	25%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%
Factores de la Productividad	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	6	30%	13	65%	20	100%
Factores Individuales de los Trabajadores	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	11	55%	8	40%	20	100%

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS 25

En la tabla 7, se observa las dimensiones de las dos variables en estudio, se obtuvo como resultado que el 60% trabajadores están de acuerdo con los procesos operativos, mientras que el 25% no está de acuerdo, ni desacuerdo y el 15% está totalmente de acuerdo. Para el ciclo Deming el 65% de los trabajadores están de acuerdo, el 25% ni de acuerdo, ni desacuerdo y el 10% está totalmente de acuerdo. De tal manera que para el control de calidad el 75% de los trabajadores está de acuerdo y el 25% está totalmente de acuerdo. para las dimensiones de nuestra V2 se obtuvo los resultados que el 65% de los trabajadores siempre cumplen con los factores de la productividad, el 30% casi siempre y solo el 5% a veces. Para los factores individuales el 55% de los trabajadores casi siempre lo cumplen, el 40% siempre y el 5% solo a veces.

**Tabla 8:***Correlación entre gestión de procesos y productividad*

		Pearson	
		GESTION DE PROCESO	PRODUCTIVIDAD
<b>V1: GESTION DE PROCESO</b>	Correlación de Pearson	1	,604**
	Sig. (bilateral)		0.005
	N	20	20
<b>V2: PRODUCTIVIDAD</b>	Correlación de Pearson	,604**	1
	Sig. (bilateral)	0.005	
	N	20	20

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS 25

Respecto a la tabla 7, se visualiza que el coeficiente de correlación de Pearson es de .604, indicando una correlación positiva fuerte. donde el valor de p ( $p=0.005 < 0.01$ ) por lo que se acepta la HG. Esto implica la necesidad de emplear pruebas no paramétricas, dado que los datos no se ajustan a una distribución normal. En resumen, se puede concluir que existe una relación entre las variables de estudio.

**Tabla 9:***Gestión de procesos*

	IND		DA		TA		Total		Promedio
	N	%	N	%	N	%	N	%	P
GESTION DE PROCESOS	1	5.0%	16	80.0%	3	15.0%	20	100.0%	4.00

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS 25**Tabla 10:***Productividad*

	AV		CS		S		Total		Promedio
	N	%	N	%	N	%	N	%	P
PRODUCTIVIDAD	1	5,0%	9	45,0%	10	50,0%	20	100,0%	4.35

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS 25

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio tiene como fin determinar la relación entre las variables principales, por tal motivo se realizó una recolección de datos a través de los cuestionarios aplicados a los trabajadores de restaurante Mi Teresa, quienes analizaron y respondieron a cada una de las preguntas con total veracidad para que los resultados sean confiables y exactos, teniendo una interpretación y discusión en dirección a lo planteado.

Concerniente al objetivo general que es determinar una relación entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el restaurante Teresa de Piura, Perú, en 2023. Conforme a la correlación (Pearson) de 0,604, señala una relación significativa entre estas variables, la hipótesis se confirmó con un valor de  $p=0,001$ . Estos resultados concuerdan con investigaciones anteriores, como el estudio de Alccamari Y Cuba (2018) que definen a la gestión de procesos como el mejoramiento y aumento sobresaliente de la calidad de los productos que se ofrecen al consumidor externo y también brinda satisfacción dentro de la organización por una mayor productividad, respecto a los resultados se encontró una conexión sólida entre sus variables, respaldado por el coeficiente de Pearson de 0.775. Este estudio llegó a la conclusión que es esencial que los colaboradores tengan un profundo conocimiento de los procesos para lograr una mayor productividad laboral. Además, Niño (2021) plantea que el mejor indicador para que empresas mejoren es la gestión de procesos, para que se mantengan sostenible en la industria, optimicen procesos y realicen extraordinarios bienes, como resultado final en su investigación mostro una relación directa entre sus variables de estudio. Esto se apoyó con una correlación Spearman de 0,829. La conclusión fue que mantener la estandarización en la gestión de procesos es decisiva para preservar y mejorar la productividad como una estrategia para enfrentar la competencia internacional.

Por otro lado, López (2019) concuerda que la gestión de procesos es un plan corporativo donde la intención primordial es el aumento de la productividad de la



organización, teniendo la necesidad de realizar continuamente modelos, organización, que perfeccionen los procesos.

Con respecto al Objetivo Especifico 1, evaluar la relación entre los procesos operativos y la productividad en el restaurante Mi Teresa de Piura, Perú, 2023. Obtuvo una correlación de Pearson 0,668, lo que expresa una correlación positiva, aceptando la hipótesis con un valor de p obtenido de 0.001. Estos resultados son similares a los hallazgos de Salas (2020) manifiesta que la gestión por procesos son acciones de que las organizaciones requieren mejorar con el elocuente fin de concentrarse en el valor de la satisfacción del consumidor final, para ello como resultados se determinó que el proceso misional y la productividad de la Unidad Ejecutora 009-VII si tienen una relación significativa entre ellas, este hallazgo fue respaldado con el coeficiente de correlación de Spearman con 0.0554 y una sig. Bilateral menor al 0.05 interpretando que hay una relación positiva entre sus variables y aceptando su hipótesis. Por otro lado, Avalos y Díaz (2019) determinaron que la mejora continua en los procesos operativos afecto de manera positiva a la productividad de la pollería los tres reyes en la ciudad de Trujillo en 2019. Sus resultados mostraron un valor de p de 0.00 que es menor que 0.05. Esto llevo a la aceptación de la hipótesis, lo que demuestra que la productividad cambio antes y después de implementar la mejora continua.

Por otro lado, Vásquez (2020) destaca la importancia de que cada empresa pueda identificar sus procesos a través de la creación de diagramas de flujo o mapas de procesos. Estas representaciones gráficas sirven como herramientas guía para definir de manera precisa las actividades, con el propósito de prevenir errores y potenciar la eficiencia en la productividad.

De acuerdo a la Objetivo Especifico 2, Conocer la relación que existe entre el ciclo de Deming y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura - Perú 2023, Por otro lado, los autores Pérez & Quispe (2018) puntualizan que actualmente la gestión se está volviendo más prestigiosa por los niveles de eficiencia que presenta al ser utilizada, así mismo como consecuencia en la investigación gestión de procesos y productividad laboral de los trabajadores del área de créditos tuvo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman

de 0.706 lo que indica una correlación positiva alta, con una ( $p=0.000 \leq 0.05$ ), finalizando que si hay una relación entre las variables estudiadas. Este resultado, contradice lo presentado en nuestra investigación dado que, la prueba de hipótesis realizada, el valor de Pearson es 0.268, teniendo una correlación débil, además la significancia es mayor que 0.05 por ende se rechaza la HE2, negando la existencia de la relación entre el ciclo Deming y productividad en los trabajadores del restaurante Mi Teresa Perú-Piura 2023.

Por último, Antonio (2019) concuerdan que el ciclo Deming es una constante mejora continua que permite identificar los problemas, llegar al origen de la problemática plantear métodos de ejecución y medir los resultados obtenidos, dentro de ello se encuentran algunas etapas que son necesarias para su correcto desarrollo. Weske (2019) menciona que la primera de estas etapas se encarga de especificar sus planes que serán alcanzados.

De acuerdo a la Objetivo Especifico 3, Evaluar la relación entre el control de calidad y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura - Perú 2023, en consecuencia por lo expuesto en la investigación, se obtuvo como resultado en la prueba de hipótesis, teniendo el valor del coeficiente de Pearson de 0, 472, es una correlación positiva moderada, en donde la significancia es ( $0,035 < 0.05$ ) por ende se acepta la HE3 y quiere decir que existe una relación entre el control de calidad y productividad en los trabajadores del restaurante Mi Teresa Perú-Piura 2023. Así mismo, el autor Ortega (2022) precisa que la gestión es un factor de éxito para el crecimiento de las organizaciones, ya que se tendría una alta producción con el buen manejo de funciones en las áreas respectivas, beneficiando y desarrollando el crecimiento de la empresa, como resultado se demostró que el control de calidad tiene relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Inkas Berries Sac. Es por ello, que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, evidenciando que el control de calidad evidentemente tiene una relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Inkas Berries Sac.

De tal manera, comparando los resultados obtenidos por Pizarro (2017) en donde si existe una correlación entre sus variables en estudio, logrando un

coeficiente de Rho Serman de 0.618 positivo fuerte. Estos resultados concuerdan con los de nuestra investigación.

Así mismo, Pérez (2021) menciona que el control de calidad está basado en revisar continuamente el producto terminado para dar paso a la calidad asegurada dentro del proceso, para que se brinde un mejor producto a los consumidores. Serafinas & Stravinskiene (2020), coincide que el control de calidad mejora los procesos y son de vital importancia ya que garantizan de manera eficiente y efectiva la entrega de los bienes o servicios.

## VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al primer objetivo específico, se observó que existe una conexión entre los procesos operativos y la productividad, respaldada por una correlación de Pearson de .668, indicando una correlación significativa alta. Los hallazgos revelaron que el 50% afirmaron que la empresa posee mapas de procesos claros. Asimismo, el 75% indicó que la gestión de compras de la empresa es apropiada, mientras que el 65% mencionó que la delegación de tareas por parte de los jefes es adecuada.

2. En relación al segundo objetivo específico, se determinó que no hay una relación entre el ciclo de Deming y la productividad, ya que se evidenció una correlación débil, con un valor de significancia de 0.253. Los resultados también indican que el 10% de los colaboradores no están de acuerdo con la existencia de planes de control adecuados para alcanzar las metas establecidas. Además, un 15% expresó desacuerdo en cuanto a la disponibilidad de tecnología en el restaurante para llevar a cabo los procesos de manera eficiente.

3. Referente al tercer objetivo específico, se llegó a la conclusión de que hay una relación entre el control de calidad y la productividad. Se identificó una correlación positiva moderada, con un coeficiente de Pearson de 0,472. Los resultados indican que el 75% de los participantes cumplen con los tiempos estandarizados en la producción, el 70% afirma que el rendimiento laboral mejora día a día debido a un buen trabajo en equipo, y el 45% está de acuerdo en que el control de calidad contribuye a evitar unidades de platos rechazados por el cliente.

4. En conclusión, con respecto al objetivo general, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el restaurante Mi Teresa. Se identificó una correlación positiva alta, con un coeficiente de correlación de Pearson de .604. Por lo tanto, se valida la hipótesis general de esta investigación, y la mayoría de los encuestados sostiene que la gestión de procesos está efectivamente relacionada con la productividad.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Para el objetivo específico 1, se recomienda realizar la implementación de un software el cual brindará una gestión de producción más óptima, se tendrá la receta de los platillos documentadas, mantendrá un inventario ordenado y detallado en el sistema. La documentación clara y detallada facilita la estandarización y mejora de los procesos.

2. Con respecto al objetivo específico 2, se recomienda que el restaurante debe implementar nuevas tecnologías para que se realice de una mejor manera los procesos y las mejoras que el mismo personal propone, dentro de las áreas correspondientes para que de esta manera se brinde un mejor servicio, así mismo se recomienda utilizar planes de control en cada proceso para que garantice un eficaz cumplimiento de las metas.

3. Así mismo para el objetivo específico 3, se recomienda poner en práctica la estandarización de los tiempos y proporciones en la producción de un plato para que de esta manera se pueda brindar al cliente su pedido en un tiempo prudente sin que exceda los tiempos de espera, del mismo modo se sugiere aplicar dentro del restaurante la verificación de las unidades que produce con la calidad requerida para que se brinde un excelente producto, finalmente implementar por completo el control de calidad en todos los procesos para que se disminuya el rechazo y se brinden productos de calidad para un mayor reconocimiento del restaurante.

4. Para el objetivo general, se recomienda al Restaurant Mi Teresa llevar a cabo la implementación del software para restaurantes denominado Restaurant.pe que brinda una buena gestión de insumos, inventarios, recetas, producción, reduce el tiempo de toma de pedidos entre mesero y cocina, optimizando los procesos y mejorando la productividad, siendo favorable para su crecimiento y mejora de restaurante.

## REFERENCIAS

- Abramova & Grishchenko (2020) Labour Productivity and Employment: Sustainability in Industries in Russia. Rusia: Procedía Manufacturing.
- Accenture. (2020). Mexico the power of productivity and high innovation. Mexico: Oxford Economics.
- Alccamari. J & Cuba. C. (2020) *La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2020*. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú.
- Alzuelta, J. (2020) Sistema de Gestion de la Calidad. *CORE.ac.uk*, 25. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>
- Antonio, V. et al. (2019). *Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes*. Revista Científica EPigmalión, 1(2). <https://doi.org/10.51431/epigmalion.v1i2.538>
- Arias. (2021). Metodología de la Investigación. *URBE*, 7. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/>
- Bravo, J. (2019). *Rediseño de procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Business Empresarial. (2022). *Negocios de restaurantes y fast food se preparan para el 2023*. <https://www.businessempresarial.com.pe/negocios-de-restaurantes-y-fast-food-se-preparan-para-el-2023/>
- Callata, L. & Gonzales, J. (2017). *Dimensiones de motivación y productividad laboral en trabajadores del municipio de la Joya*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Contreras Serrano, R. (2020). *Aplicación de Lean manufacturing para incrementar la productividad del proceso de termoformado del producto vaso de 6 onzas en una empresa de productos descartables, S.J.L., 2020*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53624>
- Deaguiar. (2016). Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. *Saber Metodología*. Obtenido de <https://sabermetodologia.wordpress.com>
- Deming, E. (2020). The W. Edwards Deming Institute: A Profile of Dr. Deming's Thinking and Works. The Deming Institute.

- Escudero & Cortez. (2018). Técnicas y Métodos Cualitativos para La Investigación Científica. *Editorial UTMACH*, 19. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec>
- Fernández. (2017). *Aplicación de un modelo de gestión para la mejora de la productividad del restaurante D'Brau de la ciudad de Chiclayo*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3461>
- Gonzales. (2020). La Investigación Básica. La Investigación en Ciencias Fisiológicas: Bioquímica, Biología Molecular y Fisiología. Cuestiones Previas. *Scielo*, 9. Obtenido de <https://scielo.isciii.es>
- INEI. (2023). *Negocios de restaurantes se incrementaron 9,16% en abril de 2023*. Obtenido de INEI.GOB.PE: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-se-incrementaron-916-en-abril-de-2023-14439/>
- Jiménez, D. K. (2017). Gestión por procesos para el restaurante mama miche marisquería. Obtenido de Repositorio PUCESA: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2148>
- Juárez, (2018) *Artículos académicos Universitarios*. México: CPU-e.
- Kaydos, W. (2020). Operational Performance Measurement: Increasing Total Productivity.
- Lizana (2021). *Gestión de procesos y productividad en la empresa Andecorp S.A.C., Callao 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111055>
- López, R. (2018). Aplicación de la gestión por procesos para incrementar la productividad en el área de laminación de metales. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34142>
- Maza, K. (2017). ¿Por qué utilizar un sistema de Gestión por Procesos? *Diario Peru* 21, 17.
- Medina. (2019). Gestion de Procesos. Scielo. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-3052019000200328&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-3052019000200328&script=sci_abstract)
- Mejilla. (2017). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. Liferder, 27. Obtenido de <https://www.liferder.com>
- Mir, J. (2018). FOCO: Enfocar para ganar. Barcelona: Libros de Cabecera S.L.

- Mogrovejo Guamán, J. G. (2017). Propuesta de gestión por procesos aplicado al “Restaurante Piedra de Fuego”. Obtenido de Repositorio Azuay: <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6500>
- Montas. (2021). *Orige y Evolucion del Servicio de Alimentos y Bebidas*. SCRIBD. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/461276268/Origen-y-evolucion-menu-y-del-servicio-de-alimentos-y-bebidas-docx>
- Nemur. (2019). Productividad: Consejos y atajos de productividad para personas ocupada. Venezuela: Editorial Babelcube, Inc.
- Niño Quiroga, H. N. (2021). Gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los Talleres de Estudio Ceramico Lima 2021. Obtenido de Repositorio UCV: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67998/Ni%  
%b1o\\_QHN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67998/Ni%c3%b1o_QHN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ongena, G. & Ravesteyn, P. (2020), "Business process management maturity and performance: A multi group analysis of sectors and organization sizes", *Business Process Management Journal*, Vol. 26 No. 1, pp. 132-149. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-08-2018-0224>
- Ortega; P. (2022) *Gestión por Procesos y su relación con la Productividad de los Trabajadores en la Empresa Inkas Berries Sac*. Repositorio URP. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5877>
- Ortiz Delgado, N. T. (2018). Modelo de Gestión por procesos y mejoramiento de la atención al cliente. Obtenido de Repositorio PUCE: [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14871/Tesis\\_Nora%20Ortiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14871/Tesis_Nora%20Ortiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paredes Figueroa, Y. A. (2019). Mejoramiento de procesos operativos en la Farmacia El Descuento San Francisco. Obtenido de Repositorio PUCE: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17054>
- Pérez, A & Quispe, J. (2018). *Gestión por procesos y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito NSR Cajamarca, 2018*. Cajamarca: Universidad del Norte.
- Pérez, I. (2021). Control de calidad de un proceso mediante la detección y diagnóstico de anomalías usando técnicas de control estadístico de



- procesos. Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/47934>
- Perú Retail. (2021). *El rubro gastronómico aporta al PBI nacional*. Obtenido de <https://www.peru-retail.com/el-rubro-gastronomico-aporta-al-pbi-nacional>
- Pizarro, M. (2017). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de admisión de una institución privada*. . Lima: Universidad César Vallejo.
- Poth, A., Sasabe , S., & Mesquida, A. (2018). *Lean and agile software process improvement in traditional and agile environments*. John Wiley & Sons.
- Pulido, A. et al. (2020). Mejora de procesos de producción a través de la gestión de riesgos y herramientas estadísticas. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 56-67. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100056Paredes>
- Raphael, B., Kannimuthu, M., Palaneeswaran, E., & Kuppuswamy, A. (2019). Optimizing time, cost and quality in multi-mode resource-constrained project scheduling. Obtenido de Emerald Insight: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BEPAM-04-2018-0075/full/html>
- Rodríguez. (2017). Características de la Investigación Científica. *Lifeder*, 24. Obtenido de <https://www.lifeder.com>
- Salas, Y. (2020.). *Gestión por Procesos y Productividad del Personal en la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Serafinas, D., & Stravinskiene, I. (2020). The Link between Business Process Management and Quality Management. Obtenido de Universidad de Vilnius: <https://www.mdpi.com/1911-8074/13/10/225>
- Shahul, N., et al. (2022), "The impact of business process reengineering on organizational performance during the coronavirus pandemic: moderating role of strategic thinking", *Foresight*, Vol. 24 No. 5, pp. 637-655. <https://doi.org/10.1108/FS-02-2021-0036>
- Smith, J. (2020). Process Management and Productivity: A Literature Review. *Journal of Business Process Management*

- Toledo, J., et al. (2023). Process management and safety culture in radiotherapy services: impacts on quality patient care and safety. *Production*, 33, e20220083. <https://doi.org/10.1590/0103-6513.20220083>
- Vázquez, M. (2020). *Principios de Gestión Iso 9001*. Santa Cruz de la Sierra
- Weske, M. (2019). *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*. Springer.

## Anexos

### Anexo 1

#### *Matriz de operacionalización*

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Gestión de procesos</b>	Bravo (2019), expresa que la gestión de procesos también es una disciplina que favorece la dirección de las organizaciones, ya que puede modelar, diseñar, controlar, mejorar, estableciendo de manera más beneficiosa los procesos de las organizaciones para de esta manera lograr la fidelidad de sus consumidores. Al mencionar la palabra proceso no se refiere a procesos computacionales, sino organizacionales.	Esta variable se medirá mediante el instrumento de medición del cuestionario a los trabajadores y sus dimensiones: procesos operativos, ciclo Deming y control e calidad.	Procesos Operativos	Identificación de procesos	<b>Escala Ordinal</b>
				Abastecimiento de recursos	
				Delegación de actividades	
			Ciclo Deming	Ejecución del proceso	
				Control de planes	
				Evaluación y retroalimentación	
			Control de calidad	Optimización de tiempo	
				Desempeño	
				Unidades procesadas	
				Unidades rechazadas	
<b>Productividad</b>	Mir (2018) comenta que se deriva de la combinación del tiempo empleado y la eficiencia con la que se llevan a cabo las actividades o procesos. Por lo tanto, no se puede concluir que las personas que trabajan más horas sean necesariamente más productivas; en cambio, aquellas que dan lo mejor de sí mismas y logran cumplir con los objetivos establecidos son las que realmente se consideran productivas.	Esta variable se medirá mediante el instrumento de medición del cuestionario a los trabajadores y sus dimensiones: factores de la productividad laboral, factores individuales de los trabajadores.	Factores de la productividad laboral.	Eficiencia	<b>Escala Ordinal</b>
				Eficacia	
			Factores individuales de los trabajadores	Motivación	
				Satisfacción	
				Compromiso	

## Anexo 2

**CUESTIONARIO**

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables Gestión de procesos y productividad.

Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

**TIEMPO DE DURACIÓN: 15 minutos.**

**INSTRUCCIONES**

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

<b>Alternativa de calificación</b>	<b>Escala de valor</b>
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5



V1. GESTION DE PROCESOS				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Procesos operativos	Identificación de procesos	1	Considera usted que la empresa cuenta con mapas de procesos claros que le permitan identificar los procesos de cada área.					
		2	Considera usted que la empresa le brinda información adecuada de las actividades que deben realizarse durante la jornada laboral.					
	Abastecimiento de recursos	3	Considera usted que la empresa realiza una adecuada gestión de compras.					
		4	La empresa le asigna los recursos necesarios para realizar sus actividades a tiempo.					
	Delegación de actividades	5	Considera usted que la delegación de actividades por sus jefes es la adecuada.					
Ciclo Deming	Ejecución del proceso	6	El restaurante cuenta con tecnología permite ejecutar los procesos de manera eficiente					
	Control de planes	7	Se realiza un control que favorece el cumplimiento de las metas					
	Evaluación y retroalimentación	8	Se realiza Check List diario en las tareas establecidas en el trabajo					
Control de calidad	Optimización de tiempo	9	Se cumplen con los tiempos estandarizados en la producción					
	Desempeño	10	El desempeño laboral mejora día a día por efecto del buen trabajo en equipo					
	Unidades procesadas	11	Se cumple con la producción de unidades con la calidad requerida					
	Unidades rechazadas	12	El control de la calidad evita unidades de platos rechazados por el cliente					

Muchas gracias



V2. VARIABLE 2				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Factores de la productividad	Eficiencia	1	Utiliza adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo					
		2	Alcanza su meta de platillos diarios establecidos por el restaurante					
	Eficacia	3	Los procesos realizados por los trabajadores aseguran productos de calidad.					
		4	Cumple con la entrega de pedidos que se le asignan					
Factores individuales de los trabajadores	Motivación	5	Las actividades que realiza en su trabajo lo mantienen motivado					
		6	La empresa le brinda oportunidades de ascenso					
	Satisfacción	7	Considera que hay un buen ambiente laboral en su área					
		8	El horario de trabajo que le ofrecen es adecuado					
	Compromiso	9	Considera que la empresa le brinda un trabajo estable y seguro					
		10	Considera que la empresa valora su trabajo					

Muchas gracias



### Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	CECILIA PAULA GOMEZ ZUÑIGA	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Cobeñas Villegas Evelyn Geraldine Córdova García, Renzo Paolo
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Al personal del restaurante Mi Teresa en el distrito de Piura
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 10 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

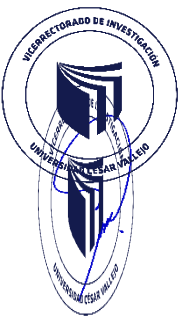
#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión de procesos

Bravo (2019), expresa que la gestión de procesos también es una disciplina que favorece la dirección de las organizaciones, ya que puede modelar, diseñar, controlar, mejorar, estableciendo de manera más beneficiosa los procesos de las organizaciones para de esta manera lograr la fidelidad de sus consumidores. Al mencionar la palabra proceso no se refiere a procesos computacionales, sino organizacionales.

- **Variable 2:** Productividad

Mir (2018) comenta que se deriva de la combinación del tiempo empleado y la eficiencia con la que se llevan a cabo las actividades o procesos. Por lo tanto, no se puede concluir que las personas





que trabajan más horas sean necesariamente más productivas; en cambio, aquellas que dan lo mejor de sí mismas y logran cumplir con los objetivos establecidos son las que realmente se consideran productivas.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Procesos	Control de calidad	Serafinas & Stravinskiene (2020), mencionan que el control de calidad en la gestión de procesos es una parte fundamental para garantizar la eficiencia, efectividad y consistencia en la entrega de productos o servicios. Implica la aplicación de técnicas y herramientas para monitorear, medir y mejorar continuamente los procesos con el fin de cumplir con los estándares de calidad establecidos.
	Ciclo Deming	El ciclo de Deming es una guía de mejora continua de la calidad, que tiene como propósito normalizar la identificación y medición de problemas, conocer los orígenes, proponer planes de ejecución, observar y medir los resultados obtenidos, así como regular las acciones realizadas. (Antonio, Núñez y Pesantes, 2019).
	Procesos Operativos	Para Vázquez (2020) expresa que los procesos operativos están relacionados con la transformación de un producto o servicio, ya que son el conjunto de acciones que comprometen materia prima y tiempo para realizar el objetivo propuesto.
Productividad	Factores de productividad laboral	Pizarro (2019), menciona que los factores de la productividad son de gran importancia para el crecimiento de la organización. Dichos factores hacen referencia al uso eficiente de los recursos y al manejo eficaz para el logro de las metas u objetivos de la empresa.
	Factores individuales de los trabajadores	Para Juárez (2017), indica que los factores individuales están conectados con la manera de proceder de cada individuo, ya sea individualmente o como grupo en la manera de interactuar dentro de la organización.



### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023 elaborado por Cobeñas Villegas Evelyn Geraldine y Córdova García Renzo Paolo en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.





indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Gestión de procesos

- Primera dimensión: Procesos operativos

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevanc ia	Observa ciones
Identificación de procesos	1. Considera usted que la empresa cuenta con mapas de procesos claros que le permitan identificar los procesos de cada área	4	4	4	
	2. Considera usted que la empresa le brinda información adecuada de las actividades que deben realizarse durante la jornada laboral	4	4	4	
Abastecimiento de recursos	3. Considera usted que la empresa realiza una adecuada gestión de compras	4	4	4	
	4. La empresa le asigna los recursos necesarios para realizar sus actividades a tiempo	4	4	4	
Delegación de actividades	5. Considera usted que la delegación de actividades por sus jefes es la adecuada	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ciclo Deming

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevanc ia	Observa ciones
Ejecución del proceso	6. El restaurante cuenta con tecnología que permite ejecutar los procesos de manera eficiente	4	4	4	
Control de planes	7. Se realiza un control que favorece el cumplimiento de metas	4	4	4	
Evaluación y retroalimentación	8. Se realiza Check List diario en las tareas establecidas en el trabajo	4	4	4	

- Tercera dimensión: Control de calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevanc ia	Observa ciones
Optimización de tiempo	9. Se cumplen con los tiempos estandarizados en la producción	4	4	4	
Desempeño	10. El desempeño laboral mejora día a día por efecto del buen trabajo en equipo	4	4	4	
Unidades procesadas	11. Se cumplen con la producción de unidades con la calidad requerida	4	4	4	
Unidades rechazadas	12. El control de calidad evita unidades de platos rechazados del cliente	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Productividad

- Primera dimensión: Factores de la productividad laboral

Indicadores	Ítem	Clarid ad	Coher encia	Relev ancia	Observaciones
-------------	------	--------------	----------------	----------------	---------------

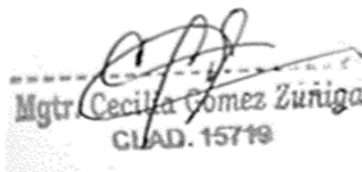




Eficiencia	1. Utiliza adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo	4	4	4	
	2. Alcanza su meta de platillos diarios establecidos por el restaurante	4	4	4	
Eficacia	3. Los procesos realizados por los trabajadores aseguran productos de calidad.	4	4	4	
	4. Cumple con sus funciones en los tiempos establecidos	3	3	4	

- Segunda dimensión: Factores individuales de los trabajadores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	5. Las actividades que realiza en su trabajo lo mantienen motivado	4	4	4	
	6. La empresa le brinda oportunidades de ascenso	4	4	4	
Satisfacción laboral	7. Considera que hay un buen ambiente laboral en su área	4	4	4	
	8. El horario de trabajo que le ofrecen es adecuado	4	4	4	
Compromiso	9. Considera que la empresa le brinda un trabajo estable y seguro	4	4	4	
	10. Considera que la empresa valora su trabajo	4	4	4	



Mgtr. Cecilia Gómez Zuñiga  
CIAD. 15719

.....  
Mgtr. CECILIA PAULA LUISA GÓMEZ ZÚÑIGA  
DNI N° 03490490

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	VEGAS PALOMINO ISIDRO IVAN	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Cobeñas Villegas Evelyn Geraldine Córdova García, Renzo Paolo
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Al personal del restaurante Mi Teresa en el distrito de Piura
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 10 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión de procesos

Bravo (2019), expresa que la gestión de procesos también es una disciplina que favorece la dirección de las organizaciones, ya que puede modelar, diseñar, controlar, mejorar, estableciendo de manera más beneficiosa los procesos de las organizaciones para de esta manera lograr la fidelidad de sus consumidores. Al mencionar la palabra proceso no se refiere a procesos computacionales, sino organizacionales.

- **Variable 2:** Productividad





Mir (2018) comenta que se deriva de la combinación del tiempo empleado y la eficiencia con la que se llevan a cabo las actividades o procesos. Por lo tanto, no se puede concluir que las personas que trabajan más horas sean necesariamente más productivas; en cambio, aquellas que dan lo mejor de sí mismas y logran cumplir con los objetivos establecidos son las que realmente se consideran productivas.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Procesos	Control de calidad	Serafinas & Stravinskiene (2020), mencionan que el control de calidad en la gestión de procesos es una parte fundamental para garantizar la eficiencia, efectividad y consistencia en la entrega de productos o servicios. Implica la aplicación de técnicas y herramientas para monitorear, medir y mejorar continuamente los procesos con el fin de cumplir con los estándares de calidad establecidos.
	Ciclo Deming	El ciclo de Deming es una guía de mejora continua de la calidad, que tiene como propósito normalizar la identificación y medición de problemas, conocer los orígenes, proponer planes de ejecución, observar y medir los resultados obtenidos, así como regular las acciones realizadas. (Antonio, Núñez y Pesantes, 2019).
	Procesos Operativos	Para Vázquez (2020) expresa que los procesos operativos están relacionados con la transformación de un producto o servicio, ya que son el conjunto de acciones que comprometen materia prima y tiempo para realizar el objetivo propuesto.
Productividad	Factores de la productividad laboral	Pizarro (2019), menciona que los factores de la productividad son de gran importancia para el crecimiento de la organización. Dichos factores hacen referencia al uso eficiente de los recursos y al manejo eficaz para el logro de las metas u objetivos de la empresa.
	Factores individuales de los trabajadores	Para Juárez (2017), indica que los factores individuales de los trabajadores están conectados con la manera de proceder de cada individuo, ya sea individualmente o como grupo en la manera de interactuar dentro de la organización.



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023 elaborado por Cobeñas Villegas Evelyn Geraldine y Córdova García Renzo Paolo en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.



El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Gestión de procesos

- Primera dimensión: Procesos operativos

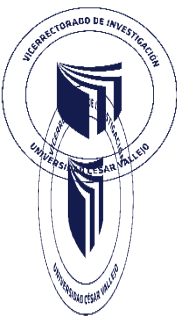
Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevanc ia	Observa ciones
Identificación de procesos	13. Considera usted que la empresa cuenta con mapas de procesos claros que le permitan identificar los procesos de cada área	4	4	4	
	14. Considera usted que la empresa le brinda información adecuada de las actividades que deben realizarse durante la jornada laboral	3	4	4	
Abastecimiento de recursos	15. Considera usted que la empresa realiza una adecuada gestión de compras	4	4	4	
	16. La empresa le asigna los recursos necesarios para realizar sus actividades a tiempo	4	4	4	
Delegación de actividades	17. Considera usted que la delegación de actividades por sus jefes es la adecuada	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ciclo Deming

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevanc ia	Observa ciones
Ejecución del proceso	18. El restaurante Teresa cuenta con tecnología que permite ejecutar los procesos de manera eficiente	4	4	4	
Control de planes	19. Cuenta la empresa con planes de control adecuados al cumplimiento de metas	3	4	4	
Evaluación y retroalimentación	20. Se realiza Check List diario en las tareas establecidas en el área de cocina	3	4	4	

- Tercera dimensión: Control de calidad

Indicadores	Ítem	Clarid ad	Coher encia	Relev ancia	Observaciones
Optimización de tiempo	21. Se cumplen con los tiempos estandarizados en la producción	4	4	4	
Desempeño	22. El desempeño laboral mejora día a día por efecto del buen trabajo en equipo	3	4	4	
Unidades procesadas	23. Se cumplen con la producción de unidades con la calidad requerida	4	4	4	
Unidades rechazadas	24. El control de calidad evita unidades de platos rechazados del cliente	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Productividad




• Primera dimensión: Factores de la productividad laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	11. Utiliza adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo.	4	4	4	
	12. Alcanza su meta de platillos diarios establecidos por el restaurante.	4	4	4	
Eficacia	13. Los procesos realizados por los trabajadores aseguran productos óptimos	3	4	4	
	14. Cumple con la entrega de todos los pedidos que se le asignan.	3	4	4	

• Segunda dimensión: Factores individuales de los trabajadores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	15. Las actividades que realiza en su trabajo lo mantienen motivado	4	4	4	
	16. La empresa le brinda oportunidades de ascenso	4	4	4	
Satisfacción laboral	17. Considera que hay un buen ambiente laboral en su área	4	4	4	
	18. El horario de trabajo que le ofrecen es adecuado	4	4	4	
Compromiso	19. Considera que la empresa le brinda un trabajo estable y seguro	4	4	4	
	20. Considera que la empresa valora su trabajo	4	4	4	

*Isidro VEGAS PALOMINO*

.....  
(Mgtr. VEGAS PALOMINO ISIDRO IVAN)  
DNI N° 02847776

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.





### Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	ALBUJAR AVALOS ALBERTO GIUSSEPPE	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Cobeñas Villegas Evelyn Geraldine Córdova García, Renzo Paolo
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal del restaurante Mi Teresa en el distrito de Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 5 indicadores y 10 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

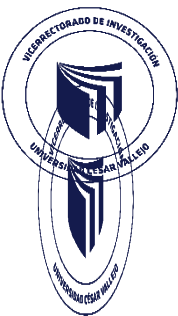
#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión de procesos

Bravo (2019), expresa que la gestión de procesos también es una disciplina que favorece la dirección de las organizaciones, ya que puede modelar, diseñar, controlar, mejorar, estableciendo de manera más beneficiosa los procesos de las organizaciones para de esta manera lograr la fidelidad de sus consumidores. Al mencionar la palabra proceso no se refiere a procesos computacionales, sino organizacionales.

- **Variable 2:** Productividad

Mir (2018) comenta que se deriva de la combinación del tiempo empleado y la eficiencia con la que se llevan a cabo las actividades o procesos. Por lo tanto, no se puede concluir que las personas





que trabajan más horas sean necesariamente más productivas; en cambio, aquellas que dan lo mejor de sí mismas y logran cumplir con los objetivos establecidos son las que realmente se consideran productivas.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Procesos	Control de calidad	Serafinas & Stravinskiene (2020), mencionan que el control de calidad en la gestión de procesos es una parte fundamental para garantizar la eficiencia, efectividad y consistencia en la entrega de productos o servicios. Implica la aplicación de técnicas y herramientas para monitorear, medir y mejorar continuamente los procesos con el fin de cumplir con los estándares de calidad establecidos.
	Ciclo Deming	El ciclo de Deming es una guía de mejora continua de la calidad, que tiene como propósito normalizar la identificación y medición de problemas, conocer los orígenes, proponer planes de ejecución, observar y medir los resultados obtenidos, así como regular las acciones realizadas. (Antonio, Núñez y Pesantes, 2019).
	Procesos Operativos	Para Vázquez (2020) expresa que los procesos operativos están relacionados con la transformación de un producto o servicio, ya que son el conjunto de acciones que comprometen materia prima y tiempo para realizar el objetivo propuesto.
Productividad	Factores de productividad laboral	Pizarro (2019), menciona que los factores de la productividad son de gran importancia para el crecimiento de la organización. Dichos factores hacen referencia al uso eficiente de los recursos y al manejo eficaz para el logro de las metas u objetivos de la empresa.
	Factores individuales	Para Juárez (2017), indica que los factores individuales están conectados con la manera de proceder de cada individuo, ya sea individualmente o como grupo en la manera de interactuar dentro de la organización.



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023 elaborado por Cobeñas Villegas Evelyn Geraldine y Córdova García Renzo Paolo en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Gestión de procesos

- Primera dimensión: Control de calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Optimización de tiempo	1	4	4	4	
Desempeño	2	4	4	4	
Unidades procesadas	3	4	4	4	
Unidades rechazadas	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ciclo Deming

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ejecución del proceso	5	4	4	4	
Control de planes	6	4	4	4	
Evaluación y retroalimentación	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: Procesos operativos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identificación de procesos	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
Abastecimiento de recursos	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Delegación de actividades	12	4	4	4	



**Variable del instrumento:** Productividad

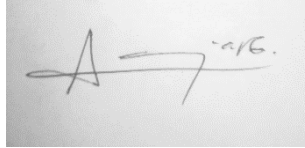
- Primera dimensión: Factores de la productividad laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Eficacia	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores individuales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Satisfacción laboral	7	4	4	4	

	8	4	4	4	
Compromiso	9	4	4	4	
	10	4	4	4	



.....  
 Mgtr. ALBUJAR AVALOS ALBERTO GIUSSEPPE  
 DNI N° 41104813

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO \*

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023

Investigador (a) (es): Cobeñas Villegas Evelyn Geraldine y Córdova García, Renzo Paolo

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Gestión de procesos y la productividad en los trabajadores del restaurante Teresa Perú- Piura 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Mi Teresa.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa e interesante sobre la gestión de procesos y productividad de los trabajadores, dentro de las empresas del sector restaurantes en Piura - Perú 2023.

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en modalidad virtual). Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores Córdova García Renzo con email [renzocordova@ucvvirtual.edu.pe](mailto:renzocordova@ucvvirtual.edu.pe), Cobeñas Villegas Evelyn Geraldine con email [ecobenasvi2@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ecobenasvi2@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Jiménez Chinga, Regina con email [rjimenezch@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rjimenezch@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD  
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Mi Teresa	RUC: 10027729075
Nombre del Titular o Representante legal: Walter Arturo Márquez Pimentel	
Nombres y Apellidos: Walter Arturo Márquez Pimentel	DNI: 02772907

Consentimiento:

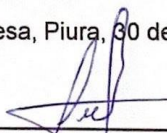
De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Renzo Paolo Córdova García Evelyn Geraldine Cobeñas Villegas	DNI: 72208555 77167096

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Restaurante Mi teresa, Piura, 30 de mayo del 2023

Firma y sello:

 02772907

Walter Arturo Márquez Pimentel

*(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*



## Anexo 4.

### Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023

Autor(es): Cobeñas Villegas, Evelyn Geraldine

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: Córdova García, Renzo Paolo

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú (Piura)

Código de revisión del proyecto: 2023-1\_ PREGRADO\_PI\_PIU\_C4\_04


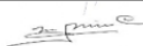


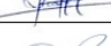
Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: [ecobenasvi2@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ecobenasvi2@ucvvirtual.edu.pe)

[renzocordova@ucvvirtual.edu.pe](mailto:renzocordova@ucvvirtual.edu.pe) / [rjimenezch@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rjimenezch@ucvvirtual.edu.pe)

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple
<b>I. Criterios metodológicos</b>			
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X	
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X	
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X	
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X	
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X	
<b>II. Criterios éticos</b>			
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X	
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X	
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X	
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X	

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	


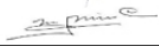

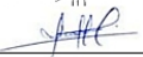

## Anexo 4.

### Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023", presentado por los autores Cobeñas Villegas, Evelyn Geraldine, Córdova García, Renzo Paolo, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

## Anexo 5: Reporte de Turnitin

---

### TURNITIN FINAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD.docx

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---



#### FUENTES PRIMARIAS

---

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www11.urbe.edu</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## Anexo 6

## Matriz de consistencia

<b>TÍTULO:</b> Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura-Perú, 2023.				
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MÉTODO</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre los procesos operativos y la productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023? ¿Qué relación existe entre el ciclo de Deming con la productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023? ¿Qué relación existe entre el control de calidad y Productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la Gestión de procesos y la productividad en los trabajadores del restaurante Teresa Perú- Piura 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Evaluar la relación entre los procesos operativos y la productividad en los trabajadores del restaurante Teresa Perú-Piura 2023. Conocer la relación que existe entre el ciclo de Deming con la productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023. Evaluar la relación entre el control de calidad y productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe una relación entre la gestión de procesos y la productividad en los trabajadores en el restaurante Teresa Piura - Perú 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe una relación entre los procesos operativos y la productividad en el restaurante Teresa Perú-Piura 2023. Existe una relación entre el ciclo Deming y la productividad en el restaurante Teresa Perú-Piura 2023. Existe una relación entre el control de calidad y la productividad en los trabajadores en el restaurante Teresa Perú-Piura 2023.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión de procesos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos operativos</li> <li>• Ciclo Deming de</li> <li>• Control de calidad</li> </ul> <p><b>Variable 2: Productividad laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores de productividad laboral.</li> <li>• Factores individuales.</li> </ul>	<p><b>Diseño de la Investigación:</b> Correlacional no experimental, transversal.</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Población:</b> 20 trabajadores del restaurante Teresa.</p> <p><b>Instrumento de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Método de análisis:</b> Estadística inferencial</p>

**Anexo 7**
**Matriz de instrumentos**

<b>MATRIZ DE INSTRUMENTOS</b>					
<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>	
Gestión de procesos	Procesos operativos	Identificación de procesos	Considera usted que la empresa cuenta con mapas de procesos claros que le permitan identificar los procesos de cada área	cuestionario	
			Considera usted que la empresa le brinda información adecuada de las actividades que deben realizarse durante la jornada laboral		
		Abastecimiento de recursos	Considera usted que la empresa realiza una adecuada gestión de compras		
			La empresa le asigna los recursos necesarios para realizar sus actividades a tiempo		
		Delegación de actividades	Considera usted que la delegación de actividades por sus jefes es la adecuada		
		Ciclo Deming	Ejecución del proceso		El restaurante cuenta con tecnología que permite ejecutar los procesos de manera eficiente
	Control de planes		Se realiza un control que favorece el cumplimiento de metas		
	Evaluación y retroalimentación		Se realiza Check List diario en las tareas establecidas en el trabajo		
	Control de calidad	de	Optimización de tiempo		Se cumplen con los tiempos estandarizados en la producción
			Desempeño		El desempeño laboral mejora día a día por efecto del buen trabajo en equipo
			Unidades procesadas		Se cumplen con la producción de unidades con la calidad requerida
			Unidades rechazadas		El control de calidad evita unidades de platos rechazados del cliente

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Productividad	Factores de la productividad laboral	Eficiencia	Utiliza adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo	cuestionario
			Alcanza su meta de platillos diarios establecidos por el restaurante	
		Eficacia	Los procesos realizados por los trabajadores aseguran productos de calidad	
			Cumple con la entrega de pedidos que se le asignan	
	Factores individuales de los trabajadores	Motivación	Las actividades que realiza en su trabajo lo mantienen motivado	
			La empresa le brinda oportunidades de ascenso	
		Satisfacción laboral	Considera que hay un buen ambiente laboral en su área	
			El horario de trabajo que le ofrecen es adecuado	
		Compromiso	Considera que la empresa le brinda un trabajo estable y seguro	
			Considera que la empresa valora su trabajo	

**Anexo 8: Confiabilidad variable gestión de procesos**
**I. DATOS INFORMATIVOS**

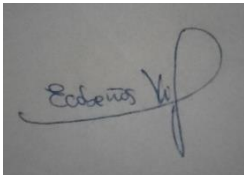
1.1. ESTUDIANTE :	Cobeñas Villegas Evelyn Geraldine Córdova García, Renzo Paolo
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar):	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	KR-20 kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN:	22/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA:	10

**II. CONFIABILIDAD**

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.904
------------------------------------	-------

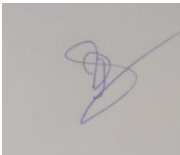
**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

El instrumento del cuestionario de la variable gestión de procesos obtiene un índice de confiabilidad alto del 90.4%.



Estudiante: Cobeñas Villegas Evelyn Geraldine

DNI : 77167096



 Estudiante: Cordova Garcia Renzo Paolo  
DNI : 72208555



FIRMA  
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COESPE N° 839

Docente: Dr. Félix Fabian Pintado Rodríguez

DNI:45246550

Anexo 8: Confiabilidad variable Productividad

IV. DATOS INFORMATIVOS

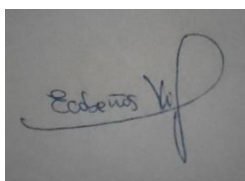
4.1. ESTUDIANTE:	Cobeñas Villegas Evelyn Geraldine Córdova García, Renzo Paolo
4.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión de procesos y productividad de los trabajadores del restaurante Mi Teresa Piura-Perú, 2023
4.3. ESCUELA PROFESIONAL:	Administración
4.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar):	Cuestionario
4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	KR-20 kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. ( x )
4.6. FECHA DE APLICACIÓN:	22/06/2023
4.7. MUESTRA APLICADA:	10

V. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.920
------------------------------------	-------

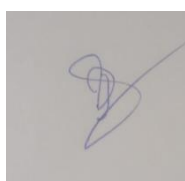
VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario de la variable Productividad obtiene un índice de confiabilidad alto del 92.0%.



Estudiante: Cobeñas Villegas Evelyn Geraldine

DNI : 77167096



Estudiante: Córdova García Renzo Paolo

DNI : 72208555



FIRMA  
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COESPE N° 239

Docente: Dr. Félix Fabian Pintado Rodríguez

DNI:45246550



## ANEXO 9:

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	0.118	20	,200 <sup>*</sup>	0.958	20	0.513
Productividad	0.160	20	0.190	0.921	20	0.104

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors



Anexo 10:

**Propuesta de mejora:** Estrategias de gestión de procesos para mejorar la productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023.

El Restaurante Mi Teresa, dedicado a la venta de platos a la carta, ceviches, el tradicional Tacu Tacu y diversas bebidas, cuenta con 70 años de experiencia en el rubro gastronómico. Actualmente se enfrenta a fuertes competidores con nuevas tecnologías para la atención al cliente. En el restaurante Mi Teresa logramos observar una desorganización en el área de cocina y la toma de pedidos es de manera tradicional por escrito, es por ello que después de los resultados obtenidos de la investigación se busca proponer estrategias gestión de procesos para lograr una mejor productividad de los trabajadores.

### **1.1. Objetivo principal de la propuesta:**

Proponer Estrategias de gestión de procesos para mejorar la productividad de los trabajadores del restaurante Teresa Piura - Perú 2023.

Después de haber identificado y según los resultados obtenidos, los elementos que perjudican es que los procesos no están digitados en un documento, no cuentan con buena tecnología, no cumplen con un seguimiento y estandarización en la producción de los platillos. Este tipo de situaciones son muy expuestas, ya que los restaurantes brindan su producto y servicio a los clientes y de continuar estas dificultades pueden derivar en clientes insatisfechos, lo que afectaría la rentabilidad de la empresa

Por esta razón, es necesario aplicar estrategias de gestión de procesos que influyan positivamente en la productividad de los colaboradores. Por ello, se realiza un análisis foda de la investigación.

### **1.2 Análisis FODA**



**MATRIZ FODA**

	<b>FORTALEZAS</b> F1 Brinda un buen desempeño laboral y un excelente trabajo en equipo. F2 El restaurante realiza una adecuada gestión de compras para abastecerse.	<b>DEBILIDADES</b> D1 Falta de tecnologías en la gestión de sus procesos. D2 No hay una estandarización en los tiempos para la preparación de los platos.
<b>OPORTUNIDADES</b> O1 Brindar productos de excelente calidad es por ello que tienen el reconocimiento de sus clientes. O2 Están abiertos a la implementación de nuevas tecnologías e innovaciones	<b>FO</b> Mantener una buena gestión de compras para que se siga brindando productos de excelente calidad.	<b>DO</b> Implementar nuevas tecnologías para mejorar la gestión de sus procesos
<b>AMENAZAS</b> A1 No cuentan con mapas de procesos claros para que puedan identificar los procesos A2 No aplican el control de la calidad para que eviten unidades de platos rechazados por el cliente	<b>FA</b> Al contar con un trabajo en equipo les permite a los trabajadores entre ellos orientarse a identificar cada proceso para realizar un buen trabajo.	<b>DA</b> Con la implementación de nuevas tecnologías se mejora el control de calidad y se evita el rechazo de platos.



### 1.1. Desarrollo de las estrategias de gestión administrativa para mejorar el compromiso organizacional

FO: Mantener una buena gestión de compras para que se siga brindando productos de excelente calidad.	<b>Implementación de software Restaurant.pe, esta estrategia va a solucionar las estrategias planteadas.</b>
FA: Al contar con un trabajo en equipo les permite a los trabajadores entre ellos orientarse a identificar cada proceso para realizar un buen trabajo.	
DO: Implementar nuevas tecnologías para mejorar la gestión de sus procesos	
DA: Con la implementación de nuevas tecnologías se mejora el control de calidad y se evita el rechazo de platos.	

#### **ESTRATEGIA 1: Implementar software Restaurant.pe**

a) **Descripción:** la estrategia propuesta fomentara una optimización en la gestión del restaurante, facilitando la comanda de pedidos del restaurante, mejorando la gestión del almacén, detallando recetas y su proceso de producción, evitando que utilicen productos que estén con fecha por vencer mejorando la calidad de los platillos.

b) **Indicador:**

- N° de acuerdos de colaboración estratégica firmados por proveedores.

- Evaluación de evaluación de desempeño.

- Incorporación de nuevas tecnologías.

- Tiempo promedio requerido para completar procesos clave.

b) **Meta:**

- Establecer 3 acuerdos de colaboración estratégica con los proveedores.

- El 90% de los colaboradores mejoran las habilidades de comunicación y colaboración.

- Optimizar los procesos de gestión al 90%.



- Reducir el tiempo de ejecución de procesos en un 10%

c) **Tácticas:**

- Invertir en tablets.
- Invertir en software restaurant.pe
- Recopilar de manera sistemática información de clientes.
- Invertir en impresora térmica y rollos de papel.

d) **Programa/actividades**

- Adquirir tablets para el uso de los mozos y comandar pedidos.
- Contratar software Restaurant.pe.
- Instalación del software de Restaurant.pe.
- Adquirir impresora térmica y rollos de papel.

e) **Cronograma de actividades**

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Adquirir tablets para el uso de los mozos y comandar pedidos.	■	■	■									
Contratar Software restaurant.pe				■	■	■						
Instalación del software de Restaurant.pe						■	■	■				
Adquirir impresora térmica y rollos de papel.										■	■	■

f) **Presupuesto**

Actividades	Inversión
Adquirir tablets para el uso de los mozos y comandar pedidos.	S/.5000
Contratar Software restaurant.pe	S/.1200
Instalación del software de Restaurant.pe	S/.200
Adquirir impresora térmica y rollos de papel.	S/.900
<b>TOTAL</b>	<b>S/.7300</b>