



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de  
restaurantes de Lima Norte, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios – MBA

**AUTORA:**

Matta Capuñay, Fiorella María del Carmen ([orcid.org/0000-0002-3885-1121](https://orcid.org/0000-0002-3885-1121))

**ASESOR:**

Mg. Chicchón Mendoza, Oscar ([orcid.org/0000-0001-6215-7028](https://orcid.org/0000-0001-6215-7028))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Gracias a esas personas importantes en mi vida que me brindaron su apoyo incondicional en especial a mis abuelos Victoria, Eloy, mi padre Arturo y familia, a ellos les dedico mi tesis.

### **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios por mi vida, a mi madre Victoria por creer mí, a mi abuelo Eloy por su apoyo, a mi padre Arturo por sus sacrificios a lo largo de mi vida profesional. Asimismo, a mi asesor el Mg. Oscar Chicchón Mendoza por sus conocimientos brindados en cada asesoría que me permitió realizar con éxito el desarrollo de mi tesis.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO .....	10
III.METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2 Variable y operacionalización.....	23
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis .....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5 Procedimientos .....	26
3.6 Método de análisis de datos .....	26
3.7 Aspectos éticos .....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43

ANEXOS .....	52
--------------	----

### **Índice de tablas**

Tabla 1: Juicio de expertos.....	25
Tabla 2: Estadística de fiabilidad.....	26
Tabla 3: Distribución de la Gestión de procesos .....	28
Tabla 4: Distribución de los niveles de las dimensiones de Gestión de procesos.....	29
Tabla 5: Distribución de la Productividad .....	30
Tabla 6: Distribución de los niveles de las dimensiones de Productividad .....	31
Tabla 7: Prueba de normalidad .....	32
Tabla 8: Correlación de Rho de Spearman de hipótesis .....	32

### **Índice de figuras**

Figura 1: Distribución porcentual de gestión de procesos.....	28
Figura 2: Distribución porcentual de las dimensiones de gestión de procesos .....	29
Figura 3: Distribución porcentual de la productividad.....	30
Figura 4: Distribución porcentual de las dimensiones de la productividad .....	31

## Resumen

La investigación considero como objetivo general determinar la relación que existe entre Gestión de Procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022. El tipo de estudio fue básico, correlacional, no experimental, de corte transversal, cuantitativo. La población estuvo conformada por 70 trabajadores de los restaurantes de Lima Norte. La validez de los contenidos del cuestionario se realizó por medio del juicio de expertos, además se realizó la prueba de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Se realizo la prueba de normalidad, para determinar la estadística. Asimismo, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman donde se obtuvo un valor de ,908 con un valor de sig. menor a 0.05, por lo cual se confirma que existe una relación positiva fuerte entre la V1 Y V2. Los resultados se lograron por medio del software estadístico SPSSv26. Se concluye que si se mejoran la gestión de procesos en la empresa incrementara los niveles de productividad en los trabajadores.

**Palabras clave:** Gestión de procesos, productividad, eficiencia, eficacia, motivación laboral.

## **Abstract**

The research considered as a general objective to determine the relationship between Process Management and productivity in restaurant workers in Lima Norte, 2022. The type of study was basic, correlational, non-experimental, cross-sectional, quantitative. The population was made up of 70 workers from the restaurants of Lima Norte. The validity of the contents of the questionnaire was carried out through expert judgment, in addition, the reliability test was carried out using Cronbach's Alpha. The normality test was performed to determine the statistics. Likewise, the non-parametric Spearman's Rho test was used, obtaining a value of .908 with a value of sig. less than 0.05, which confirms that there is a strong positive relationship between V1 and V2. The results were achieved using the statistical software SPSSv26. It is concluded that if the management of processes in the company is improved, it will increase the levels of productivity in the workers.

**Keywords:** Process management, productivity, efficiency, effectiveness, work motivation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Según la OIT (2020) la productividad es la eficiencia del uso de recursos de las economías para poder producir bienes y servicios, con el objetivo de obtener beneficios económicos en un tiempo determinado. según la ONU (2022) la gran mayoría de los países, ya evidenciaban problemas de productividad antes de la aparición de la pandemia. Asimismo, Sánchez et al. (2020) menciona que muchas empresas han tenido bajos niveles de productividad, y han dejado de ser competitivas, debido a una ineficiente gestión en sus procesos. Generalmente los problemas en las empresas son ocasionados por procesos mal definidos, ocasionando bajos niveles de productividad en los trabajadores. Según Fontalvo et al. (2017) indica que los bajos niveles de productividad son causados por factores internos, en los cuales las empresas pueden influenciar, y factores externos que no dependen de las empresas.

En el Perú el primer trimestre del 2021 se crearon 26 mil 877 empresas, de las cuales el 62,1% pertenece a personas naturales con negocio (INEI,2021). Las mypes cuentan con un mercado favorable para poder crecer, sin embargo, presentan problemas en su estructura que las limitan (COMEXPERU,2020). Generalmente en las mypes el gerente general duplica sus actividades, causando problemas administrativos, operacionales, que afectan el desempeño de los trabajadores. Según Olavarría (2018, como se citó en Veli y Huachos,2022) menciona que existen factores que pasan desapercibidos por las empresas entre ellos, programas de desarrollo, cultura organizacional, gestión de procesos que influyen en el rendimiento laboral. Según, Vera (2020) un ambiente laboral negativo reduce la productividad de los trabajadores, ocasionándoles problemas de salud, físicos y mentales. El estrés es una enfermedad habitual en los trabajadores y es ocasionado por sistemas de trabajo tediosos (Mejia et al.,2020).

La presente investigación se realizó en tres restaurantes de Lima Norte, se observó que los trabajadores presentaban problemas en su productividad, causados por una inadecuada gestión en los procesos de la empresa. El problema se generaba principalmente por desconocimiento de los dueños en temas administrativos.

Se observó que las empresas no realizaban una correcta planificación de sus actividades, no organizaban las tareas, la delegación de actividades no era equitativa generando conflictos entre compañeros, los mapas de procesos no eran claros por lo cual se generaban errores durante el desarrollo de los procesos, no se abastecían los requerimientos de manera adecuada generando retrasos en las actividades, las capacitaciones a los trabajadores no se desarrollaban apropiadamente, debido a esto los trabajadores no se sentían motivados, generando bajos niveles de productividad.

Por ello se propuso como PG ¿Qué relación existe entre la Gestión de Procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022?, además se presentan los siguientes problemas específicos; PE1 ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y eficiencia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte ,2022?; PE2 ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y eficacia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022?; PE3 ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y motivación laboral en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022?.

En cuanto a la utilidad metodológica de la investigación, es de gran relevancia tomada en base a la metodología cuantitativa, asimismo aporta información para futuros estudios, puesto que al estudiar sobre estos temas y al realizar la investigación de las variables se pueda tener en cuenta los instrumentos y los indicadores empleados, al confirmar la veracidad de la investigación. Asimismo, en el aspecto práctico, se demostró de manera simplificada, ya que permitió al investigador establecer de manera sencilla los conocimientos adquiridos durante el desarrollo del estudio, colaborando con la organización, brindando el alcance de toda la información acerca de la problemática de la organización, y a partir de ello la empresa pueda tomar las mejores decisiones, como justificación teórica, para poder conocer y estudiar las variables se consideró la teoría de autores, de tal manera que para la primera variable gestión de procesos se tomó en cuenta lo presentado por Arellano et al. (2006) y pueda ser valorado. Seguidamente, para la segunda variable productividad, se consideró a Pereda y Berrocal (2018).

Como OG de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022, asimismo se presentan los siguientes objetivos específicos, OE1: Determinar la relación entre la gestión de procesos y eficiencia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022. OE2: Determinar la relación entre la gestión de procesos y eficacia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022. OE3: Determinar la relación entre la gestión de procesos y motivación laboral en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022.

Asimismo, se propuso la HG de la investigación: Existe relación significativa entre Gestión de Procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022, asimismo se plantearon las hipótesis específicas; HE1: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y eficiencia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022. HE2: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y eficacia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022. HE3: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y motivación laboral en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En cuanto a los estudios previos en el contexto internacional tenemos a:

Bagajjo (2021) realizó una investigación, en el que incluyó como objetivo analizar la necesidad de la motivación en una Universidad para retener a los trabajadores y estudiar la relevancia de la satisfacción laboral obtenida gracias a la motivación. Realizó un estudio descriptivo, cuantitativo y una encuesta a 100 trabajadores. Los resultados obtenidos fueron los siguientes, todos los encuestados respondieron que la motivación es necesaria para la satisfacción laboral, el 90% indicó que es necesaria para una mejor imagen organizacional, el 85% explicó que es fundamental para concentrarse en las metas de la universidad, seguido por el 84% que indicó que impulsa a la productividad laboral, el 75% señaló que permite aceptar los cambios organizacionales, el 70% indicó que permite aumentar la voluntad de contribuir con la empresa. Entre los métodos importantes para motivar al personal

fueron la autonomía 84%, la exposición 85% y las reuniones sociales 81%. Asimismo, la comunicación 73%, el salario básico alto 70%, la trayectoria profesional 68%. Respecto a la satisfacción laboral el 72% respondió que están satisfechos, mientras que el 28% respondieron que no están satisfechos. Entre los factores que causan satisfacción se encontraron el logro, posibilidad de crecimiento en la empresa, el trabajo, el reconocimiento, la responsabilidad y el avance. Concluyo que es fundamental mantener al personal motivado para obtener los resultados esperados.

Chasillacta et al. (2020) realizaron una investigación, en la cual sostuvieron como objetivo establecer la existencia de correlación de la Gestión enfocada en la aplicación de principios de calidad y el desempeño, desde la perspectiva de los funcionarios, en una empresa pública de movilidad en Ecuador. Emplearon un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional. A través de la correlación de Pearson obtuvo un  $r=0,637$  y un  $p$  valor  $< 0.05$ , confirmando la relación positiva a nivel moderado de las variables. Finalmente, concluye que la práctica de la gestión de calidad, incrementa las habilidades laborales del talento humano, generando ventaja competitiva en el mercado.

Costa et al. (2018) en su investigación sostuvieron como objetivo indicar los procesos clave de negocio que conforman la estructura organizativa en los despachos de abogados que ofrecen servicios jurídicos. Emplearon un estudio mixto. La evaluación de los principales procesos se realizó considerando cinco dimensiones entre ellas, desarrollar visión y estrategia; diseñar y desarrollar productos y servicios; mercado de servicios; productos y distribución de servicios; y gestionar el servicio al cliente. El grado de evaluación fue de 1 a 5 y se usó la media y desviación estándar. La primera categoría presentó un promedio de importancia de 4,0 o mayor, la segunda una importancia baja de 2,71. La tercera mostró importancias superiores a 4,0. La cuarta un promedio de 4.0 o más en importancia. La última categoría presentó alto porcentaje de mapeo y promedios altos de grado de importancia. Concluye que clasificar a los procesos en un modelo APQC permite estudiar los procesos desde una perspectiva multi-industria.

Jaramillo y Silva (2022) realizaron una investigación, en la cual incluyeron como objetivo determinar la relación de la gestión de recursos humanos y productividad académica en un instituto universitario de tecnología en Venezuela. Desarrollaron un diseño no experimental, transversal, de alcance correlacional, cuantitativo. Mediante la correlación de Pearson se obtuvo un  $r= 0.85$  con un valor de sig menor a 0.05, por lo cual determinaron que existe una relación positiva entre la V1 Y V2. Finalmente, concluye que es necesario implementar un modelo de gestión del talento humano, asimismo motivar contantemente al personal para incrementar su productividad.

Komar et al. (2020) realizaron un estudio donde establecieron como objetivo analizar el efecto de la compensación y la motivación tanto conjunta como individualmente en la productividad laboral. El estudio se desarrolló mediante un método descriptivo y explicativo. Por medio de la correlación de Pearson obtuvieron un  $r=0.627$  y un sig. menor a 0.05, por lo cual se estableció que existe una relación positiva moderada entre las variables. Finalmente concluyo que es importante que los trabajadores reciban bonificaciones adecuadas, asimismo las mejores condiciones laborales, un buen ambiente laboral, que facilite el desarrollo de sus actividades para incrementar la productividad.

Jashari y Kutllovci (2020) realizaron una investigación en la cual plantearon como objetivo analizar el impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en el desempeño organizacional. Emplearon un estudio cuantitativo, correlacional. Los resultados se alcanzaron a través del coeficiente de Spearman un  $r=,905$  y un sig. de ,000, esto determino que existe una relación positiva fuerte entre las variables. Finalmente, menciono que las prácticas en recursos humanos son importantes y deben de realizarse de manera adecuada, para obtener un mejor desempeño de los trabajadores.

Lara (2017) realizo una investigación, en la cual considero como objetivo analizar que la gestión administrativa de los armadores, influye en la eficiencia de la actividad dedicada a la pesca artesanal en Ecuador. Empleo un procedimiento cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional causal. Los resultados

se obtuvieron a través del Rho de Spearman un  $r=0,987$ , con un valor de sig.  $<0.05$ , lo cual permitió establecer una relación positiva muy fuerte entre las variables. Finalmente, concluye que es necesario mejorar las herramientas de gestión, asimismo renovar los equipos usando tecnologías que permitan mejorar el desarrollo de la pesca.

Muhammad et al. (2018) realizó una investigación, en la cual sostuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles percibidos de bienestar de los trabajadores, y la productividad organizacional de la empresa. Empleo un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, realizó una encuesta a 108 participantes. Los resultados fueron obtenidos a través del análisis de regresión lineal simple para examinar las relaciones propuestas, en primer lugar, el bienestar de los empleados obtuvo la variación del 51 % en la productividad de los empleados  $R^2= .511$ ,  $F(1,106) = 110.626$ ,  $H1=.807$ ,  $p < .001$ . Asimismo, bienestar de los empleados señaló un 38.6% de variación en la productividad organizacional ( $R^2=.38$ ,  $F(1,106) = 66.238$ ,  $H2=.726$ ,  $p<.001$ ). Además, la productividad del empleado 45% obtuvo en la variación de la productividad organizacional ( $R^2=.450$ ,  $F(1,106) = 86.789$ ,  $H3=.694$ ,  $p<.001$ ). Por lo tanto, las hipótesis 1,2 y 3 fueron apoyados. Concluyo que los estilos de vida influyen en la productividad organizacional, por lo cual es importante mejorar el bienestar de los empleados para obtener una mejor productividad en la empresa.

Ong (2018) realizó una investigación en la cual incluyó como objetivo evaluar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño de los empleados. Empleo una metodología cuantitativa, correlacional. Los resultados se obtuvieron a través del coeficiente de correlación de Pearson en cuanto a la formación y el desarrollo, un valor  $r=0.493$  y un valor  $p < 0.05$ , en la cual se obtuvo la correlación más fuerte con el desempeño de los trabajadores. Asimismo, compensación y beneficios un valor  $r=0.229$ , un valor  $p < 0.05$ , y pólizas de vida laboral un  $r=0.310$ , y un valor un valor  $p < 0.05$ , evaluación del desempeño con un valor un  $r=0.420$  y un valor  $p < 0.05$ . Concluyo que el área de recursos humanos debe diseñar un plan de formación de evaluación del desempeño consistente que brinde las mejores soluciones para mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Popa (2020) realizó una investigación en la cual tuvo como objetivo investigar la correlación entre algunos factores macroeconómicos indicadores de crecimiento de la productividad laboral. Empleó un método estadístico de correlación. Los resultados mostraron el impacto de las variables en el aumento de la productividad laboral, especialmente en los Estados Unidos los gastos en innovación son investigación y educación, con un coeficiente de correlación de 0,91. Otros indicadores que tienen un impacto significativo en la productividad laboral son el nivel de competitividad con un  $r = 0,83$  y productividad multifactorial con  $r = 0,81$ . Además, existe una correlación débil entre la productividad laboral y los salarios un  $r = 0,11$ , así como una correlación media entre inversión extranjera directa y productividad  $r = 0,33$ . Concluye que el desarrollo de un país depende del aumento de la productividad de las economías.

Okafor (2019) realizó una investigación, en la cual indicó como objetivo analizar la relación entre la gestión del desempeño de los trabajadores y la productividad. Empleó un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, se realizó una encuesta a 360 personas. Los resultados se lograron a través del análisis de regresión de Pearson, la H1, el proceso de evaluación del desempeño de los empleados obtuvo un  $r = .679$ , por lo cual indicó que un aumento en la unidad durante el proceso de tasación aumentará la productividad del trabajador en un 6,8%. Asimismo, la H2 el reconocimiento del talento humano indicó un  $r = .538$  lo que significa que el aumento de una unidad en el reconocimiento aumentará la productividad en un 5,4%. Además, la H3, el mecanismo de retroalimentación de los trabajadores representado por un  $r = .493$  lo que significa que la productividad de los trabajadores aumentará un 4,9%. Por otro lado, la H4 las relaciones entre los trabajadores y jefes obtuvo un  $r = .711$  lo que significa que una unidad de aumento en un ambiente de trabajo armonioso aumentará la productividad del trabajador en un 7,1%. En todas las hipótesis se obtuvo un valor menor a 0.05, por lo cual se demostró una relación significativa entre las variables. Concluye, que es necesario que los trabajadores se sientan motivados, por ello la empresa debe motivarlos directa o indirectamente para alcanzar una mayor productividad.

Sibonde y Dassah (2021) desarrollaron una investigación en la cual obtuvieron como objetivo analizar la relación de la motivación de los trabajadores y la calidad de servicios brindados en un municipio de Sudáfrica, utilizaron un método cuantitativo, correlacional. Se confirmó una relación alta entre las variables a través del Rho de Spearman con un valor  $r=0,821$  y un sig.  $p \leq 0,00$ . Concluyeron que es importante desarrollar un estilo de liderazgo transformacional, en la cual se motive a los trabajadores a través de capacitaciones, ofreciéndoles oportunidades de desarrollo, brindándoles un buen entorno de trabajo, influenciara en su desempeño y mejorara la calidad de servicio.

Solomon et al. (2018) realizaron una investigación, en la cual sostuvieron como objetivo determinar la relación significativa entre el estilo de liderazgo participativo y la motivación de los trabajadores. El estudio fue cuantitativo, correlacional, se realizó una encuesta a 114 funcionarios. Los resultados fueron obtenidos mediante el análisis de regresión, en el cual se obtuvo que el estilo de liderazgo participativo es del 51,9 %, un  $r= 0,519$  y un nivel de sig.  $<0.05$ . Lo cual indicó que el estilo de liderazgo participativo tiene un efecto positivo y significativo en la productividad de los empleados. Finalmente, concluye que el liderazgo participativo establece buenas relaciones de trabajo y permite alcanzar metas.

Umoh y Amah (2018) realizaron una investigación en la cual sostuvieron como objetivo estudiar la relación entre las prácticas de desarrollo del capital humano y eficacia organizativa de cinco compañías de seguros de vida en Nigeria. Emplearon un estudio cuantitativo, correlacional. Los resultados fueron logrados a través del coeficiente de Spearman un  $r=,768$  y un valor sig.  $=,00$ , establecieron que existe una relación positiva entre las variables. Finalmente, indicaron que es fundamental fomentar prácticas de desarrollo entre los trabajadores para obtener los resultados esperados y mejorar los niveles de productividad.

Waheed et al. (2017) realizaron una investigación donde sostuvieron como objetivo reconocer el impacto de las estrategias de gestión del talento en la mejora de la ventaja competitiva. El estudio fue descriptivo, correlacional. Los resultados fueron

obtenidos mediante el coeficiente de Spearman un  $r=0,833$  y un sig. de 0.00, por lo cual se estableció que existe un impacto significativo entre las variables. Concluyeron que las estrategias de gestión del talento, atracción, desarrollo, preservación, carrera, progresión, mejoran la competitividad.

En cuanto a los estudios previos en el contexto nacional tenemos a:

Arbañil (2021) en su tesis de grado para maestro, en la cual sostuvo como objetivo precisar el grado de relación de la gestión de procesos y la programación de las necesidades en una empresa de servicios en Piura. El estudio fue de tipo básico, diseño no experimental, descriptivo, correlacional. Los resultados se obtuvieron a través del coeficiente Rho de Spearman un  $r=0.938$ , con un valor de sig.0.00, considerada una correlación muy alta. Finalmente, concluye que es importante considerar los procesos administrativos, y establecer adecuadamente las actividades por cada área de la empresa, con la finalidad de abastecer oportunamente los requerimientos y evitar tiempos perdidos.

Arroyo y Sarabia (2020) realizaron una investigación en la cual establecieron como objetivo establecer la relación del desempeño laboral y la eficiencia administrativa de los trabajadores de una gerencia Regional en Moquegua. Emplearon un estudio básico, correlacional, no experimental, transversal. Los resultados fueron logrados a través del coeficiente de Spearman un valor de  $r=0,793$  y un valor de sig.  $=0,00$ , por lo cual determinaron que existe una relación significativa positiva entre las variables. Finalmente concluyeron que, si mejora el desempeño de los trabajadores, asimismo mejorara la eficacia administrativa.

Delgado y Calsina (2019) llevaron a cabo una investigación en una empresa dedicada al servicio de rubro de auditorías de alimentos, sostuvieron como objetivo establecer el efecto de un modelo de gestión por procesos en el desempeño del área Agri-food. La investigación fue cuantitativa, de tipo experimental, diseño cuasiexperimental. Los resultados se obtuvieron a través del coeficiente estadístico de la prueba chi-cuadrado con un valor de 167,043 y sig. 0,00 menor a 0,05, concluyo

que la implementación de la planificación de los servicios reduce las quejas de los clientes.

Llontop (2020) en su tesis de grado para maestro, tuvo como objetivo señalar la relación de la gestión de procesos y la calidad de servicio en el área de atención de una municipalidad. Su investigación fue cuantitativa, correlacional, no experimental, transversal. Los resultados se obtuvieron a través del coeficiente Spearman un  $r=1$  y un valor sig. 0,000, se estableció una relación perfecta entre las variables. Finalmente, concluye que es importante potenciar los procesos para mejorar el servicio y satisfacer a los usuarios del establecimiento.

Arévalo et al. (2018) realizaron una investigación, en la cual incluyeron como objetivo determinar la influencia de las TIC en la productividad de las empresas de servicios, considerando el efecto de la inversión en capacitación, gestión del conocimiento y prácticas administrativas. Llevaron a cabo un estudio no experimental, de alcance correlacional - explicativo y cuantitativo. Obtuvieron como resultado una correlación positiva moderada entre la V1 Y V2, con una sig. bilateral de 0.01 y un  $r=0.628$ . Finalmente, concluyeron que la inversión en cada una de las variables explicativas influye positivamente en la productividad.

Espinoza et al. (2021) realizaron una investigación que tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión de recursos humanos con la productividad de los trabajadores en una empresa ladrillera en Perú. Desarrollo un estudio de tipo básica, nivel descriptivo, correlacional, cuantitativo. Los resultados se obtuvieron a través de la correlación de Pearson, demostrando la existencia de una correlación muy alta entre las variables, con un valor de sig. menor a 0.05 y un coeficiente de 0.904. Finalmente, concluye que es necesario incentivar al personal, ofreciéndole las mejores condiciones laborales, para mejorar su desempeño.

Pillaca (2022), en su tesis de grado para maestro, planteo como objetivo establecer la relación entre la motivación gerencial con el nivel de la productividad del personal de una empresa de servicios generales. Empleo un estudio de tipo básica, cuantitativo, diseño no experimental, correlacional. Los resultados se obtuvieron a

través del coeficiente de Spearman un valor de correlación alta de 0.815, con un nivel de sig. de 0,00. Finalmente, concluye que la motivación en el personal permitirá lograr altos niveles de productividad.

Postigo (2022), en su tesis para grado de maestro, abordó como objetivo determinar la relación de la gestión del talento humano y la productividad de una empresa de tecnología de información en el periodo 2021. Empleó un estudio de tipo aplicada, cuantitativo, nivel correlacional, no experimental, transversal. Los resultados demuestran una correlación positiva moderada entre las variables, a través del estadístico correlativo de Spearman con un valor sig. de 0.000, y un coeficiente de 0.607. Finalmente, concluye que las dimensiones que miden la gestión de talento humano inciden significativamente en la productividad y es recomendable seguir priorizando temas relacionados a la satisfacción laboral.

Solis et al. (2022) realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación de los recursos humanos y la gestión empresarial en una empresa peruana dedicada al comercio exterior. Empleó una metodología cuantitativa, tipo básica, no experimental, corte transversal, correlacional. Los resultados se alcanzaron a través del Rho de Spearman un valor de 0,861 y un nivel de sig. bilateral  $p < 0,05$ , por lo cual concluye que la relación entre las variables es alta. Por último, define que es muy importante motivar al personal brindándole todos los beneficios que le corresponden, asimismo la implementación de estrategias en función al reconocimiento por su trabajo permite mejorar el desempeño laboral.

Como sustento teórico en cuanto a la gestión de procesos mencionaremos a los siguientes autores:

Taylor (1911, como se citó en Bernhard,2017) planteó un método de investigación científica la cual consistía, en no contratar a las personas más expertas, sino más bien trabajar con personas comunes a las cuales capacitaba para que puedan realizar las actividades, bajo esta modalidad lograba incrementar la productividad, en la actualidad conocemos eso como rediseño

de procesos, de esta forma evitaba que los trabajadores realicen las tareas a su manera, evitando errores durante el desarrollo de los procesos (p.6).

Según Sanguesa et al. (2006, como se citó en Arellano et al,2017) señalan que según las normas ISO 9000, es conveniente mencionar que las organizaciones establecen sus procesos y los representan en mapa de procesos, y que entre ellos se distinguen tres tipos en función de su finalidad, entre ellos procesos estratégicos, operativos y de Soporte (p.76). Asimismo, (Bravo,2020) sostiene que la gestión de procesos permite rediseñar los procesos de la organización para poder cumplir los requisitos de los destinatarios de la misión, asimismo cumplir con las restricciones de las partes interesadas. Además, (Parra et al.,2020) señala que los procesos son elementales en todas las actividades a través de las cuales se genera un producto o servicio, asimismo permiten decidir temas relacionados al tipo de trabajo que se debe realizar, administración de los procesos, tecnologías, y fuerza de trabajo (p.25). Como lo definen los autores, la gestión de procesos es primordial en las empresas por ello es necesario considerar los tipos de procesos que existen según su finalidad, de esta manera se obtendrá un escenario más claro y se podrá tomar las medidas correctivas necesarias.

Dimensiones:

Procesos estratégicos, (De Luca y Lazzati ,2018) señalan que la estrategia se puede definir como un proceso de adaptación de la empresa hacia su entorno, para lograr ser mejor que sus competidores, ante una situación incierta (p.30). De igual manera, Pérez (2017) menciona que son los procesos responsables de identificar las necesidades y limitaciones de los grupos de interés, con base a ello analizar y gestionar los recursos propios, para poder difundir las guías a todos los procesos y poder garantizar los requerimientos (p.60). Según lo mencionado por los distintos autores, es necesario considerar los procesos estratégicos, que involucran distintos aspectos que pasan desapercibidos por los altos mandos de las empresas, los cuales son fundamentales porque definen, los objetivos y metas a seguir, además es importante considerar los factores internos y externos que afectan a la empresa y a

partir de ello, poder establecer estrategias que permitan mejorar los niveles de productividad en los trabajadores.

Procesos clave, según Casadesus et al. (2005, como se citó en Vasquez,2020) “los procesos operativos se relacionan directamente a la realización de un bien o servicio” (p.20). De igual manera (Gonzales et al.,2017) menciona que son el conjunto de acciones que comprometen recursos y tiempo y que deben realizarse para lograr los objetivos propuestos, por ello, es importante identificar las actividades con la finalidad de poder estimar los recursos que se necesitaran para obtener el resultado, asimismo se debe detallar utilizando un lenguaje sencillo, de cómo se deben realizar las actividades (p.98). Según lo mencionado por los autores los procesos operativos, son fundamentales y deben realizarse de la manera correcta, un pequeño error que se cometa en estos, repercutirá negativamente en la empresa, causándole grandes pérdidas, por lo cual es fundamental que la empresa identifique los procesos , a través de diagrama de flujos, mapa de procesos, que sirvan de guía, en los cuales se defina claramente las actividades, para evitar errores, e identificar cuellos de botella, involucrando a los trabajadores y asesorándolos acerca de los nuevos cambios que podrían surgir.

Procesos de Soporte, según (Oviedo,2018) “son los procesos que brindan soporte a los procesos operativos y se refieren a procesos que están relacionados a recursos y mediciones” (p.50). De igual manera, (Bravo, 2020) menciona que los procesos de apoyo tienen por objetivo facilitar el desarrollo de los procesos operativos. Se clasifican en tres tipos, en primer lugar recursos, se refiere a todos los recursos que apoyan el funcionamiento de toda la organización, como por ejemplo finanzas, materiales infraestructura, servicios, generales, por otro lado gestión, son los procesos que facilitan, guían y controlan la operación, tales como procesos, calidad, riesgos, planificación, etc., otro punto es, personas, se refiere a la dotación de personas, gestión del talento, evaluación del desempeño, pago de remuneraciones, etc. Los procesos de soporte son muy importantes, y gracias ellos se pueden realizar todos los procesos de la empresa, es necesario considerarlos. Una buena gestión financiera permitirá cubrir los costos y gastos en la empresa, una adecuada gestión de

inventarios, y gestión de compras, permitirá poder contar con los requerimientos a tiempo, para que los trabajadores puedan realizar sus actividades, además las herramientas tecnológicas facilitan el desarrollo de las actividades de manera accesible ahorrando tiempo y dinero, también es fundamental contar con una buena infraestructura y maquinaria , para poder incrementar la productividad en los trabajadores.

Como sustentos teóricos en cuanto a la productividad mencionaremos a los siguientes autores: Elton Mayo (1950, como se citó en reza,2017) señala “en su teoría acerca del comportamiento humano que los factores psicológicos y sociales están relacionados al incremento de la productividad, y no solamente contar con los materiales garantiza un mejor desempeño” (pg.54).

Según Maslow en (1943, como se citó en Rodulfo,2021) planteo una teoría en la cual especificaba los distintos tipos de necesidades de una persona, entre ellas las fisiológicas, de seguridad, sociales, de ego, de autorrealización, las cuales no pueden satisfacerse sin que se hayan logrado satisfacer las necesidades del nivel inferior (p.3).

Según (Pereda y Berrocal ,2018) la productividad depende, entre otras variables, de que el trabajador posea las competencias que requiere su trabajo, por tal razón es que los niveles de productividad de los empleados adecuadamente formados sean superiores a los que no lo están (p.304). Además, (Uribe ,2017) menciona que, si se asume que el logro de los resultados corresponde al concepto de eficacia y que la optimización del uso de recursos corresponde al concepto de eficiencia; se concluye que la productividad es una relación entre la eficacia y eficiencia (p.45). El motor de las empresas son los trabajadores, por ello es importante brindarles todo lo necesario para que puedan realizar sus actividades, asimismo, considerar las condiciones de trabajo que influyen en su rendimiento laboral.

Eficiencia, Según Pucheu (2021) menciona que el concepto de eficiencia se refiere a la relación entre lo logrado y los recursos utilizados, de manera que es más eficiente el sistema que usa la menor cantidad de recursos con relación a sus logros

(pg.43). Asimismo, (Ganivet,2017) menciona que consiste en reducir el uso de recursos necesarios para el desarrollo del sistema operativo, a mayor eficiencia menor son los costos, por este motivo es importante aumentarla mediante la implementación de acciones de gestión y nuevos métodos de trabajo (p.258). Según lo mencionado por los autores, si la empresa logra establecer claramente sus procesos los trabajadores serán eficientes.

Eficacia, (Escalante y Uribe,2017) menciona que se refiere al logro de objetivos, involucra que los productos y servicios se realicen adecuadamente, para satisfacer las necesidades de los usuarios a quienes se dirige. La ausencia de eficacia causa costos innecesarios, entre ellos los costos de los recursos consumidos en reprocesos, averías, desperdicios y en todas aquellas actividades que se relacionan en solucionar los errores cometidos. Asimismo, (Arrogante,2018) menciona que la eficacia es la capacidad que tiene una persona para cumplir con una actividad o servicio en un periodo de tiempo, previamente establecidos por la empresa. En referencia a los autores, si la empresa logra establecer claramente sus objetivos organizacionales y los comparte con los trabajadores, se podrá alcanzarlos.

Motivación laboral, según Fernández (2017) la motivación laboral se lleva a cabo a través de dos enfoques entre ellas, la motivación intrínseca se refiere a la motivación interna de cada trabajador, su empeño, su satisfacción por realizar un trabajo adecuado, otro punto es, motivación extrínseca, se refiere a la motivación que adquiere cada trabajador de parte externa, por su empleador, entre ellas reconocimiento, gratificaciones (p.76). Asimismo, Según Kopelman (1990, como se citó en Olaz y Ortiz) demostró como la cultura y clima organizacional influyen en los niveles de eficiencia y eficacia de los trabajadores en consecuencia los niveles de satisfacción laboral permiten el logro de objetivos y un mejor rendimiento laboral (p.111). Es importante que la empresa considere motivar a sus trabajadores constantemente, reconociendo su desempeño, brindándoles todos sus beneficios y de esta manera incentivarlos a incrementar su productividad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Esta investigación emplea un estudio básico según Niño (2019) se dirige por la búsqueda del nuevo conocimiento y nuevas teorías, sin preocuparse por los campos de aplicación. Asimismo, según Hernández et.al. (2019) la investigación es cuantitativa, porque emplea conteos numéricos para comprobar las hipótesis planteadas, además, es de diseño no experimental, porque no se manipula ninguna de las variables.

Por otro lado, la investigación es de corte transversal, según Hernández et.al. (2019) se recopila información en un momento único, a su vez, es correlacional, porque busca la relación que existe entre dos o más variables en un momento determinado, en términos correlacionales, o en función de su relación causa-efecto.

#### **3.2 Variable y operacionalización**

Seguidamente, explicaremos la parte conceptual y operacional de ambas variables, el cual lo mostraremos en el anexo matriz de operacionalización.

Variable 1: Gestión de procesos

Según Sanguesa et al. (2006, como se citó en Arellano et al,2017) señalan que según las normas ISO 9000, es conveniente mencionar que las organizaciones establecen sus procesos y los representan en mapa de procesos, y que entre ellos se distinguen tres tipos en función de su finalidad, entre ellos procesos estratégicos, operativo y de Soporte (p.76).

Variable 2: Productividad

La productividad depende, entre otras variables, de que el trabajador posea las competencias que requiere su trabajo, por tal razón es que los niveles de productividad de los empleados adecuadamente formados sean superiores a los que no lo están (Pereda y Berrocal,2018, p.304).

### **3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis**

Según el autor Hernández et al. (2019) la población está conformada por el conjunto de todos los elementos que tienen las especificaciones requeridas. En esta investigación se consideró a 3 restaurantes de Lima Norte que nos permitieron llevar a cabo esta investigación, ya que, al ser medianas empresas, en su totalidad, conformadas por 70 trabajadores

Según Martínez (2020) el muestreo que se utilizó en esta investigación es de tipo no probabilístico intencional, ya que para este estudio se eligió a las personas que cumplan los requisitos de la investigación, por lo cual se decidió trabajar con 70 trabajadores de restaurantes de Lima Norte. Constituyéndose una población censal, donde toda la población será objeto de la muestra.

Criterio de inclusión, se considera a todos los trabajadores de todas las áreas.

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

Según Ñaupas et. al (2018) el cuestionario es una técnica de la encuesta en la cual se realiza una lista de preguntas relacionadas con las variables de estudio con la finalidad de obtener información para verificar la hipótesis del trabajo. En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta, la cual permitió adquirir información detallada acerca de la relación de las variables Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022. Asimismo, Fontes et al. (2020) mencionaron que, en este estudio se realizó una encuesta censal ya que se obtuvieron los datos de toda la población.

Para la investigación se empleó como instrumento dos cuestionarios estructurados y estandarizados en función a las variables a estudiar, cuyo propósito fue la obtención de información importante y relacionada con las dimensiones e indicadores seleccionados para cada variable. La variable 1 Gestión de procesos, consta de tres dimensiones y posee 21 interrogantes y la variable 2 productividad, comprende tres dimensiones y 20 interrogantes.

Asimismo, Hernández et.al. (2019) La escala de tipo Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones en los cuales se mide la perspectiva de

los participantes, solicitando que elija uno de los cinco puntos o criterios de la escala, obteniendo al final una puntuación. Para identificar ambos cuestionarios tuvieron una escala ordinal de cinco valoraciones, tuvo como puntajes desde 1 a 5, en el cual 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = No estoy seguro, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo.

Según Ñaupas et. al (2018) la validez de contenido determina que un instrumento de medición tiene relación con los objetivos y dominio en el tema de investigación. Asimismo, Hernández et.al. (2019) la validez del contenido se logra con las opiniones de distintos expertos en la materia, lo cuales se aseguran que las dimensiones y los indicadores de cada variable sean los correctos.

Para el presente trabajo de investigación se consideró a 3 profesionales que tienen experiencia en temas administrativos relacionados a la investigación: Dra. Ada Liccet Teresa Suarez Amapanqui, Dr. Renzo Antonio Solari García y Dr. Roberth Frías Guevara.

**Tabla 1**

*Juicio de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>DNI</b>	<b>Opinión</b>
Dra. Ada Liccet Teresa Suarez Amapanqui	Doctor	40860545	Aplicable
Dr. Renzo Antonio Solari García	Doctor	09849042	Aplicable
Dr. Roberth Frías Guevara.	Doctor	08312356	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia*

Confiabilidad, según Hernández et.al. (2019) hay distintas maneras de medir un instrumento, sin embargo, un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y una 1 máxima confiabilidad, para ambas variables se obtuvo un coeficiente cercano al 1 por lo que se considera que hay confiabilidad en el instrumento que se utilizó para el

desarrollo de la investigación. Investigando determinar la confiabilidad, se realizó para cada variable 1 cuestionario, y de esa forma obtener la percepción de los encuestados, luego mediante el análisis de fiabilidad, se analizó el coeficiente de alfa de Cronbach, donde se obtuvo para Gestión de procesos un valor de 0.743 y para productividad un valor de 0.783.

**Tabla 2**

*Estadística de fiabilidad*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
Gestión de procesos	0.772	21
Productividad	0.786	20

*Interpretación: Los resultados demuestran su alta confiabilidad para ambas variables.*

### **3.5 Procedimientos**

Se realizó un instrumento por cada variable para poder validarlos ante los expertos y determinar su credibilidad a través del Alfa de Cronbach. Luego de eso se mandó una solicitud al área de gerencia de los restaurantes para que nos permitan la realización de la investigación y nos autoricen la recolección de datos, por ello se procedió encuestar a los 70 trabajadores de los restaurantes que aceptaron apoyarnos con la investigación, bajo una encuesta de forma anónima.

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

El desarrollo de la investigación tiene fundamento teórico, en base a distintos autores se empleó la técnica encuesta, a través de un instrumento que será un cuestionario para cada variable, se solicitó la colaboración de los trabajadores para conocer su perspectiva. Los resultados del instrumento se evaluaron mediante el programa SPSS de la versión 26. Para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba de correlación Rho Spearman para pruebas no paramétricas con la finalidad de estudiar el grado de relación entre la variable Gestión de procesos y productividad.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el proceso de la investigación se mantuvo en reserva la identidad y privacidad de las personas encuestadas con la ética y profesionalismo que merecen. Por ello se mantuvo en anonimato a cada trabajador, solicitando la autorización del uso de sus respuestas con fines de uso académico. Además, la investigación paso por el programa turniting, para validar que los datos no contienen plagio. Asimismo, las referencias bibliográficas consideradas para la realización de esta investigación serán citados en el formato Apa 7 para citas y referencias, respetando los derechos de autor.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 3**

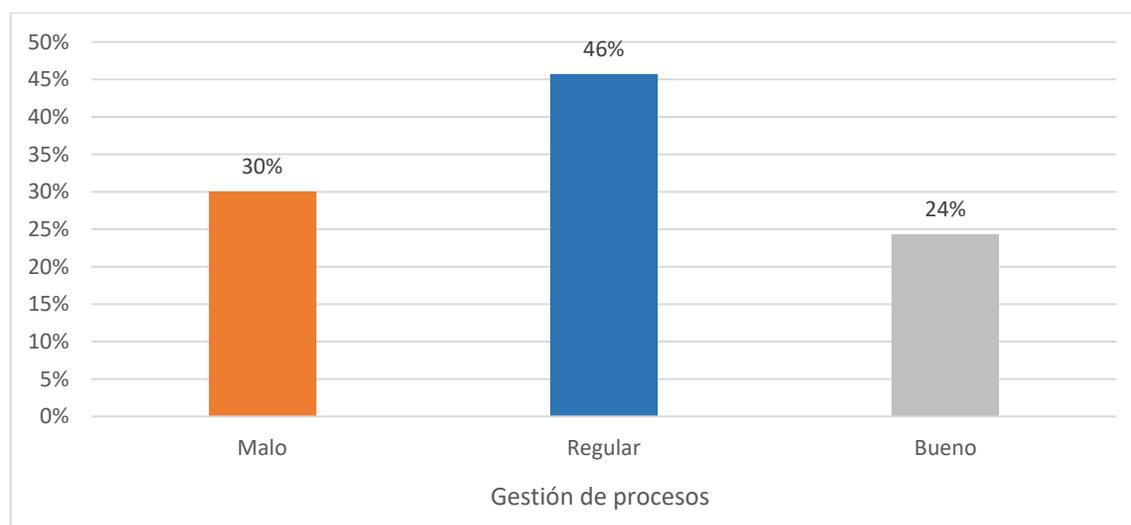
*Distribución de la Gestión de procesos*

		f	%
Nivel	Malo	21	30%
	Regular	32	45.70%
	Bueno	17	24.30%
	Total	70	100%

En referencia a los resultados de la encuesta a 70 trabajadores de los restaurantes de Lima Norte, la tabla nos muestra que el 21% de los trabajadores perciben un nivel malo en referencia a la gestión de procesos, el 32% un nivel regular, por otro lado, el 17% un nivel bueno.

**Figura 1**

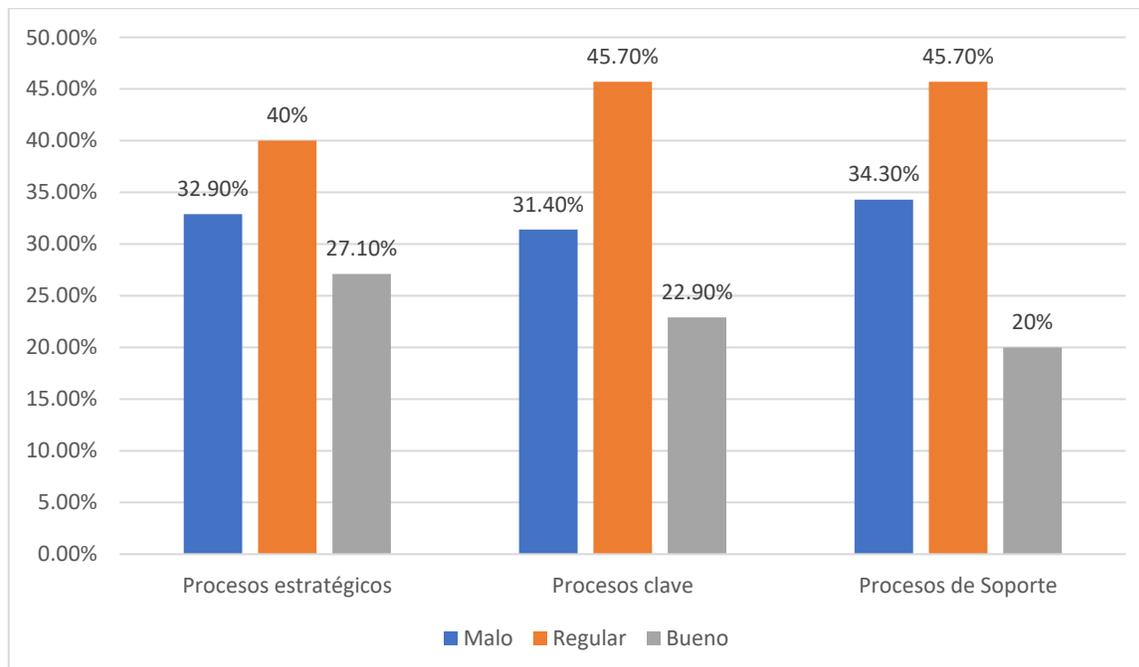
*Distribución porcentual de gestión de procesos*



**Tabla 4***Distribución de los niveles de las dimensiones de Gestión de procesos*

Nivel	Procesos estratégicos		Procesos clave		Procesos de soporte	
	f	%	f	%	f	%
Malo	23	32.9%	22	31.4%	24	34.3%
Regular	28	40%	32	45.7%	32	45.7%
Bueno	19	27.1%	16	22.9%	14	20%
Total	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%

De la variable de estudio Gestión de procesos, se demuestra que el porcentaje mayor se encuentra en el nivel medio en todas las dimensiones de estudio de la variable, empezando por procesos estratégicos con 40%, procesos clave con 45.7%, procesos de soporte con 45,7%. La percepción alta en relación a las dimensiones indicadas es 27.1%,22.9%,20% respectivamente.

**Figura 2***Distribución porcentual de las dimensiones de gestión de procesos*

**Tabla 5**

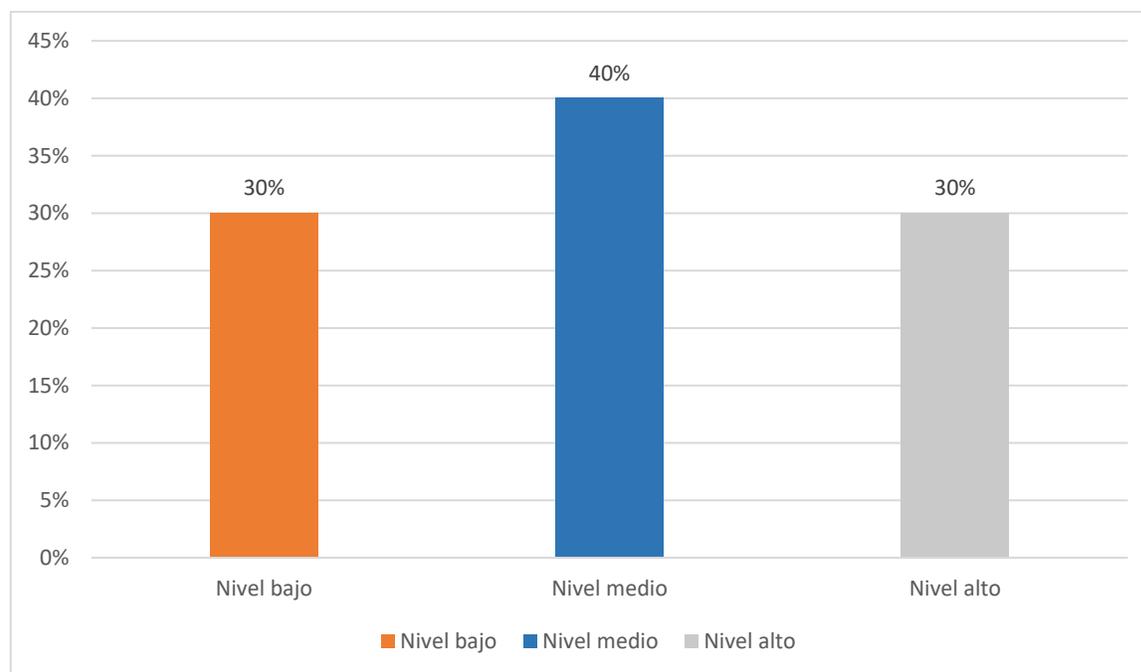
*Distribución de la Productividad*

		<b>f</b>	<b>%</b>
Nivel	Bajo	21	30%
	Medio	28	40%
	Alto	21	30%
	Total	70	100.0

En referencia a los resultados de la encuesta a 70 trabajadores de los restaurantes de Lima Norte, la tabla nos muestra que el 30 % de los trabajadores perciben un nivel bajo en referencia a la productividad, el 40% un nivel medio, por otro lado, el 30% un nivel alto.

**Figura 3**

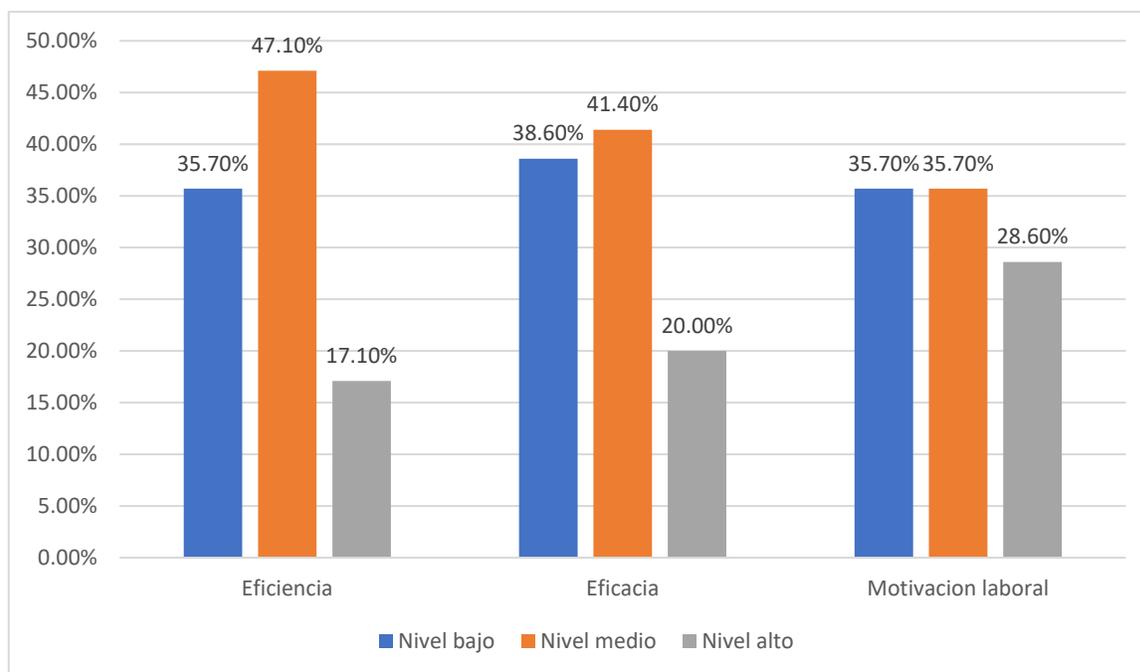
*Distribución porcentual de la productividad*



**Tabla 6***Distribución de los niveles de las dimensiones de Productividad*

Nivel	Eficiencia		Eficacia		Motivación laboral	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	25	35,7%	27	38,6%	25	35,7%
Medio	33	47,1%	29	41,40%	25	35,7%
Alto	12	17,1%	14	20%	20	28,6%
Total	70	100.0	70	100.0	70	100.0

De la variable productividad, se demuestra que el porcentaje mayor se encuentra en el nivel medio en casi todas las dimensiones de estudio de la variable, empezando por eficiencia con 47.1%, eficacia con 41.40%, motivación laboral con 35.7%. La percepción alta en relación a las dimensiones indicadas es 17.1%, 20%, 28.60% respectivamente.

**Figura 4***Distribución porcentual de las dimensiones de productividad*

**Tabla 7***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	0.142	70	0.001
Productividad	0.120	70	0.015

Como la muestra es mayor a 70 se consideró la prueba de Kolmogorov Smirnov, asimismo se observa que las variables no tienen una distribución normal ya que el valor de sig. es menor a (0.05), por ello se empleó la prueba de Rho de Spearman para pruebas no paramétricas, para medir la correlación de las variables de estudio.

**Tabla 8***Correlación de Rho de Spearman de hipótesis*

Hipótesis	Variables correlaciones	Prueba Rho Spearman	Sig. Bilateral	Nº	Nivel
Hipótesis general	Gestión de procesos	,898	,000	70	Correlación positiva alta
	Productividad				
Hipótesis 1	Gestión de procesos	,603	,000	70	Correlación positiva moderada
	Eficiencia				
Hipótesis 2	Gestión de procesos	,796	,000	70	Correlación positiva alta
	Eficacia				
Hipótesis 3	Gestión de procesos	,851	,000	70	Correlación positiva alta
	Motivación laboral				

### Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de Procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022

### Interpretación

Los resultados de la tabla muestran relación  $r=,898$  entre las variables gestión de procesos y productividad, lo cual demuestra una correlación positiva muy fuerte. Asimismo, se observa que el valor de la sig. es menor a 0,05, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, y se afirma que existe una relación entre las variables estudiadas en trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022.

### Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y eficiencia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022.

### Interpretación

Los resultados de la tabla muestran relación  $r=,603$  entre las variables gestión de procesos y eficiencia, lo cual demuestra una correlación positiva moderada. También, se observa que el valor de la sig. es menor a 0,05, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, y se afirma que existe una relación entre las variables estudiadas en trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022.

### Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y eficacia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022.

### Interpretación

Los resultados de la tabla muestran relación  $r=,796$  entre las variables gestión de procesos y eficacia, lo cual demuestra una correlación positiva moderada. se observa que el valor de la sig. es menor a 0,05, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, y se

afirma que existe una relación entre las variables estudiadas en trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022.

### Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y motivación laboral en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022.

### Interpretación

Los resultados de la tabla muestran relación  $r=,851$  entre las variables gestión de procesos y motivación laboral, lo cual demuestra una correlación positiva significativa. Asimismo, se observa que el valor de la sig. es menor a 0,05, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, y se afirma que existe una relación entre las variables estudiadas en trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio se llevó a cabo en los restaurantes de Lima Norte, cuya hipótesis general fue determinar, si existe relación significativa entre la gestión de procesos y productividad en los trabajadores, la cual se confirmó con un  $p=0,00$  y un  $Rho= 0,898$ , por lo cual se determinó que existe una relación positiva alta entre las variables. Dichos resultados del presente estudio coinciden con los hallazgos de Delgado y Calsina (2019) con resultados del coeficiente estadístico de la prueba chi-cuadrado 167,043 y  $p=0,00$ , concluyeron que si hay un impacto positivo en el modelo de gestión por procesos sobre el desempeño del área Agri-food, y que a través de una adecuada gestión de los procesos se logró reducir la cantidad de quejas, gestionar las actividades y contar con los requerimientos de todos los colaboradores en las mejores condiciones. Asimismo, Espinoza et al. (2021) demostraron en su estudio que existe una relación muy alta entre la gestión de recursos humanos y la productividad de los trabajadores en una empresa ladrillera en Perú, con un  $p=0,00$  y un  $r= 0,904$ , determinaron que es necesario incentivar al personal, ofreciéndole las mejores condiciones laborales, con la finalidad de obtener una mayor productividad.

Además, Chasillacta et al. (2020) confirmaron en su investigación que existe una relación positiva a nivel moderado de la gestión enfocada en la calidad y el desempeño con un  $r=0,637$  y un  $p=0,00$ , concluyeron que las prácticas en gestión de calidad, incrementan las habilidades de los trabajadores. De igual manera, Solis et al., determinaron que existe una relación alta entre los recursos humanos y gestión empresarial con un  $r= 0,861$  y un  $p=0,00$ , concluyeron que es importante implementar estrategias que permitan incentivar a los trabajadores y mejorar su desempeño. Por otro lado, Bravo (2020) sostiene que a través de la gestión de procesos se puede mejorar los procesos, definiendo las actividades, utilizando métodos de trabajo más adecuados y fomentando el trabajo en equipo.

Referente a la HE1, existe relación positiva moderada entre la Gestión de procesos y eficiencia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022, se observó en la prueba de hipótesis, que el valor correlacional Rho de Spearman obtuvo un  $r= 0.603$  y  $p=0,00$ . Dichos resultados del presente estudio coinciden con los

hallazgos de Arbañil (2021) en su investigación estableció que existe una relación muy alta entre la gestión de procesos y la programación de las necesidades en una entidad prestadora de servicios en Piura con un  $r=0.938$ , y  $p=0,00$ , concluyo que es importante tener un control adecuado de los procesos administrativos, definir las actividades de cada área, para lograr abastecer oportunamente los requerimientos. De igual manera, Lara (2017) en su estudio afirmo que la gestión administrativa de los armadores, influye en la eficiencia de la actividad pesquera artesanal en Ecuador, con un  $r=0.987$ , y  $p=0,00$ , finalizo determinando que es necesario mejorar las herramientas de gestión, incluyendo la planificación, supervisión, asimismo renovar los equipos usando tecnologías que permitan trabajar eficientemente garantizando un trabajo sostenible.

Además, Jashari y Kutllovci (2020) en su investigación concluyeron que existe un impacto positivo de las prácticas de gestión de recursos humanos en el desempeño organizacional con un  $r=,905$  y un  $p=0,00$ , establecieron que las prácticas de recursos humanos permiten mejorar el desempeño de los trabajadores. Del mismo modo, Arévalo et al. (2018) confirmaron una relación positiva moderada de la influencia de las TIC en la productividad de las empresas con un  $p= 0,01$  y un  $r= 0.628$ , determinaron que la inversión en capacitación, gestión del conocimiento y prácticas administrativas mejora la productividad en la empresa. Por otro lado, según De Luca y Lazzati (2018) la estrategia es un proceso que permite a las empresas adaptarse hacia su entorno, para poder ser mejor que sus competidores, por ello es necesario que las empresas definan e implementen las estrategias adecuadas que permitan alcanzar los objetivos propuestos. En las investigaciones mencionadas anteriormente las estrategias que implementaron están relacionadas a la gestión de recursos humanos y permitieron incrementar el desempeño laboral en cada una de ellas.

Referente a la HE2, existe relación positiva moderada entre la Gestión de procesos y eficacia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022, se observó en la prueba de hipótesis, que el valor correlacional de Spearman fue  $r= ,796$  y un  $p= 0,00$ . Dichos resultados del presente estudio coinciden con los hallazgos de Llontop (2020) en su investigación determino que existe una relación perfecta entre la gestión de procesos y la calidad de servicio del área de atención al ciudadano en una

municipalidad con un  $r=1$  y un  $p= 0,00$ , concluyo que es importante potenciar los procesos estratégicos, operativos y de soporte, para mejorar el servicio y satisfacer a los usuarios del establecimiento. Al igual que Arroyo y Sarabia (2020) determinaron que existe una relación significativa positiva entre el desempeño laboral y la eficiencia administrativa de los trabajadores en una gerencia Regional, con un  $r=0,793$  y un  $p=0,00$ , concluyeron que, al mejorar los procesos en la empresa se logra mejorar el desempeño de los empleados, asimismo la eficacia administrativa de la entidad.

Además, Umoh y Amah (2018) determinaron que existe una relación positiva entre las prácticas de desarrollo de los trabajadores y la eficacia, con un  $r=,768$  y un valor  $p= 0,00$ , señalaron que es fundamental llevar a cabo buenas prácticas de desarrollo que permitan a los trabajadores mejorar sus habilidades y al mismo tiempo cumplir con los objetivos de la organización. Lo mismo que, Waheed et al. (2017) establecieron que existe un impacto significativo entre las estrategias de gestión del talento en la mejora de la ventaja competitiva, con un  $r=0,833$  y un  $p= 0,00$ , concluyeron que las estrategias de gestión del talento, enfocadas en el desarrollo de los trabajadores permite generar una ventaja competitiva sobre las demás empresas. Según Escalante y Uribe (2017) la eficacia se refiere al logro de objetivos, para ello los productos y servicios deben realizarse adecuadamente según los requerimientos sugeridos, asimismo, les permite definir los objetivos de manera clara y adecuada, y establecer planes para poder lograrlo, no obstante, si no se realizan correctamente generan sobrecostos.

Referente a la HE3, existe relación positiva significativa entre la Gestión de procesos y motivación laboral en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022, se observó en la prueba de hipótesis, que el valor correlacional de Spearman fue de  $r= 0,851$  y un valor de sig. de ,000. Dichos resultados del presente estudio coinciden con los hallazgos de, Jaramillo y Silva (2022) demostraron que existe una relación positiva alta entre la gestión del talento humano y productividad con un  $r=0.85$  y un  $p= 0,00$ , concluyeron que es importante desarrollar un modelo de gestión del talento humano, para mejorar el desempeño laboral. De igual forma, Pillaca (2022), estableció que existe una relación alta entre la motivación gerencial con el nivel de la

productividad del personal con un  $r=0,815$  y un  $p= 0,00$ , indicaron que la motivación en el personal permite lograr altos niveles de productividad.

Además, Komar et al. (2020) establecieron que existe un efecto entre la compensación y la motivación tanto conjunta como individualmente en la productividad laboral con un  $r=0,627$  y un  $p=0,00$  menor a 0.05, indicaron que es importante brindar los incentivos y bonificaciones adecuados a los trabajadores, para fomentar un mejor desempeño laboral. Adicionalmente, Postigo (2022) sostuvo que existe una relación positiva moderada entre la gestión del talento humano y la productividad, con un  $p= 0,00$ , y un  $r= 0,607$ , concluyo que es recomendable poner en práctica la gestión de talento humano priorizando en temas de satisfacción laboral, para mejorar el desempeño de los trabajadores. Según Fernández (2017) la motivación laboral se puede llevar a cabo a través de dos enfoques el primero que es la motivación intrínseca hace referencia a la motivación personal que tiene cada individuo, y la motivación extrínseca, se refiere a la que adquiere de manera externa, por ejemplo, reconocimientos, incentivos entre otros.

Las fortalezas que se evidenciaron en esta investigación fueron la buena disposición por parte de los dueños de los restaurantes de Lima Norte de ser parte del estudio, y permitir que se realice la encuesta a los trabajadores en formato anónimo con fines académicos para poder evaluar la relación de las variables. Las debilidades de la investigación, fueron que al emplear como instrumento un cuestionario por cada variable, fue necesario realizar una encuesta personal a cada uno de los trabajadores, y acoplarnos a su disponibilidad. El estudio de las variables tiene gran relevancia debido a que es un problema que ocurre en la mayoría de las empresas, y genera grandes pérdidas económicas. Según la ONU (2022) el problema de los bajos niveles de productividad se evidencio mucho antes de la pandemia. Este problema es causado principalmente por las empresas que erróneamente responsabilizan a los trabajadores de los bajos niveles de productividad, sin tomar consciencia que el daño es generado por las propias empresas. De acuerdo con Fontalvo et al. (2017) los bajos niveles de productividad son generados por factores internos, son todos aquellos que la empresa

puede controlar. Sin embargo, los factores externos no dependen de las empresas, pero inciden en su productividad.

Conforme a (Pereda y Berrocal ,2018) los niveles de productividad de los empleados adecuadamente formados son superiores a los que no lo están. Asimismo, Sibonde y Dassah (2021) confirmaron en su estudio una relación alta entre la motivación de los trabajadores y la calidad de servicios brindados con un  $r=0,821$  y  $p=0,00$ , concluyeron que un estilo de liderazgo transformacional, permite motivar a los trabajadores a través de acciones que influyen positivamente en su desempeño, mediante capacitaciones, oportunidades de desarrollo, y un entorno de trabajo favorable. Del mismo modo, Muhammad et al. (2018) confirmaron la relación entre los niveles percibidos de bienestar de los trabajadores, y la productividad organizacional de la empresa, plantearon las siguientes hipótesis, el bienestar de los empleados y su productividad un  $r=.807$ , bienestar de los empleados y la productividad organizacional un  $r=0,726$ , la productividad del empleado y la productividad organizacional un  $r=0,694$ , se confirmaron todas las hipótesis con un  $p=0,001$ , determinaron que los niveles de bienestar percibidos por los trabajadores, influyen en su productividad, por lo cual es importante brindar a los trabajadores un ambiente de trabajo cómodo, horarios flexibles, integrando pausas activas durante la jornada laboral, reconociendo su desempeño, brindándole todos los beneficios que les corresponde, capacitándolos constantemente. Por otro lado, Ong (2018) determino que si existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño de los empleados, determino las siguientes hipótesis en cuanto a la formación y el desarrollo obtuvo un  $r=0,493$ , compensación y beneficios un  $r=0,229$ , pólizas de vida laboral un  $r=0,310$ , evaluación del desempeño un  $r=0,420$  en todas las hipótesis se obtuvo un  $p \leq 0,05$ . Finalmente, menciona que es importante que el área de recursos humanos diseñe un plan de formación de evaluación del desempeño consistente que brinde las mejores soluciones para incrementar el rendimiento de los trabajadores, formándolos, permitiéndoles desarrollarse, motivándolos a través de compensaciones salariales, ofreciéndoles un trabajo seguro y estable. De acuerdo con (Bravo,2020) sostiene que la gestión de procesos permite a las empresas organizar el trabajo, identificar los procesos,

rediseñarlos y mejorarlos. Busca una manera diferente de gestionar las actividades de una empresa, con la finalidad de obtener una mejora continua que beneficie a todos los integrantes de la organización, aporta una visión y herramientas con las que se puede perfeccionar y rediseñar el flujo de trabajo incrementando los niveles de productividad. Según Costa et al. (2018) determinaron cuales son los procesos clave de negocio que conforman la estructura organizativa en un estudio jurídico, considero cinco dimensiones entre ellas, desarrollar visión y estrategia; diseñar y desarrollar productos y servicios; mercado de servicios; productos y distribución de servicios; y gestionar el servicio al cliente. El grado de evaluación fue de 1 a 5. La primera dimensión obtuvo un valor de 4 a más, la segunda un valor de 2,71. la tercera 4,0, la cuarta un promedio de 4.0 o más, la última categoría presentó promedios altos, concluyeron que clasificar los procesos en un modelo APQC, el cual es utilizado por distintos sectores empresariales a nivel internacional, permite estudiar los procesos desde una perspectiva multi-industria, asimismo, organizar los procesos de manera sencilla. Según Sanguesa et al. (2006, como se citó en Arellano et al,2017) existen tres tipos de procesos en función de su finalidad, entre ellos procesos estratégicos, operativos y de Soporte. Pérez (2017) menciona acerca del primer proceso, que son los procesos responsables de identificar los requerimientos de los grupos de interés, a su vez analizar y gestionar los recursos propios, para poder guiar a todos los procesos y lograr garantizar los requerimientos solicitados. A su vez (Gonzales et al.,2017) menciona acerca del segundo proceso que son el conjunto de acciones que utilizan recursos y tiempo para lograr los objetivos propuestos. De igual manera, (Bravo, 2020) menciona acerca del tercer proceso, que tiene por objetivo facilitar el desarrollo de los procesos operativos.

Por último, se puede mencionar que en relación a los antecedentes que se obtuvieron se logró afirmar las hipótesis generadas en referencia a la gestión de procesos y su relación con la productividad en los trabajadores, confirmando que al realizarse una adecuada gestión de procesos considerando los distintos factores que influyen en la productividad de los trabajadores se podrá incrementar el rendimiento de los empleados en la organización.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluyo que existe una relación positiva alta entre la gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022, con un valor  $Rho= ,898$ . Lo cual determina que si se mejora la gestión de procesos incrementara la productividad en los trabajadores.

**Segunda:** Se concluyo que existe una relación positiva moderada entre la gestión de procesos y eficiencia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022, con un valor  $Rho= ,603$ . Por lo cual se establece que al mejorar la gestión de procesos incrementara la eficiencia en los trabajadores.

**Tercera:** Se concluyo que existe una relación positiva alta entre la gestión de procesos y eficacia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022, con un valor  $Rho= ,796$ . Por lo cual se determina que al desarrollar adecuadamente la gestión de procesos mejorara la eficacia en los trabajadores.

**Cuarta:** Se concluyo que existe una relación positiva alta entre la gestión de procesos y motivación laboral en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022, con un valor  $Rho= ,851$ . Por lo cual se determina que si se mejora la gestión de procesos aumentara la motivación laboral en los trabajadores.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a gerencia identificar e informar con claridad a los trabajadores acerca de los procesos, considerando lo mencionado por Sanguesa et al. (2006) acerca de los tipos de procesos según su finalidad, estratégicos, operativos y de soporte de esta manera se podrá tener un escenario más claro y tomar las medidas correctivas necesarias. Asimismo, abastecer oportunamente los requerimientos que demandan los trabajadores para el desarrollo de sus actividades y delegar las actividades de manera equitativa evitando un mal clima laboral entre compañeros.

**Segunda:** Se recomienda a gerencia planificar sus actividades, para ello es necesario utilizar diagramas de flujo o alguna herramienta que permita organizar las tareas con anticipación, asimismo, capacitar a los trabajadores es fundamental e informarles continuamente acerca de los cambios que podrían surgir en los procesos, para ello se debe realizar un cronograma en el cual se establezcan los horarios y sean adecuados para los trabajadores, es importante también considerar supervisiones continuas que permitan tomar medidas correctivas cuando no se logran los objetivos planteados, resolviendo la dudas que podrían generarse, contribuyendo a mejorar la eficiencia de los trabajadores.

**Tercera:** Se recomienda a gerencia compartir con los trabajadores los objetivos organizacionales y capacitarlos para poder alcanzarlos. Según Escalante y Uribe (2017) es necesario que los productos y servicios que se realicen cumplan las indicaciones de la empresa, ya que al no realizarse adecuadamente causaran costos innecesarios, y errores en los procesos.

**Cuarta:** Se recomienda a gerencia brindar a los trabajadores un horario adecuado de trabajo, fomentar un ambiente laboral adecuado, estar en constante comunicación con los trabajadores, despejar sus inquietudes o problemas, fomentar relaciones de respeto entre compañeros de trabajo, brindar un trabajo estable y seguro, también considerar estrategias de compensaciones salariales que permitan a los trabajadores sentirse motivados con su trabajo y mejorar su desempeño.

## REFERENCIAS

Arbañil, V. (2021). *Gestión de procesos y programación de las necesidades en la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau, Piura*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85632/Ch%c3%a1vez\\_VLF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85632/Ch%c3%a1vez_VLF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arellano, A., Carballo, B., y Ríos, N. (2017). *Análisis y diseño de procesos, una metodología con enfoque de madurez organizacional*. Pearson educación de México.

Arévalo, D., Nájera, S., y Piñero, E. (2018). La influencia de la implementación de las tecnologías de información en la productividad de empresas de servicios. *Centro de información tecnológica*. Vol.29 Nº 6 – 2018.

<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n6/0718-0764-infotec-29-06-00199.pdf>

Arrogante, A. (2018). *Organización de eventos empresariales*. Ediciones Paraninfo, S.A.

Arroyo, G., y Sarabia, R. (2021). Work performance and administrative efficiency of employees of the Regional Management of Labor and Employment Promotion - Moquegua, 2020. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* Vol.12No.11 (2021), 4311-4327.

<https://www.turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/6561/5418>

Bagajjo, W. (2021). The Impact of Motivation on Employees' Job Satisfaction. Motivation and Job Satisfaction. *Technium Social Sciences Journal*, 16(1), 342–354.

<https://techniumscience.com/index.php/socialsciences/article/view/2501>

Bernhard, H. (2017). *Business process Management (BPM)*. BPM Center.

Bravo, J. (2020). *Gestión de procesos*. Editorial evolución S.A

Chasillacta, E., Gancino, S., y Viteri, D. (2020). Sistema de gestión en el desempeño organizacional en la empresa pública de movilidad de Cotopaxi. *Digital Publisher Ceit*.5(6), 143-157.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7646096>

Chaerul, M., y Noni, A. (2019). Enhance employee performance for increase work motivation on universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *International Journal in management and social science*, volume 07 issue 08.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62315679/IJMSS8Aug19-814520200309-125924-aqf4fo-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658809357&Signature=fQf0P4NZr9cvjim2YRsQBIRdWqf8srp\\_oQ8ZVeLbIRn-u1BKsj3ZVaj2hLZxagnrFcDw6k0dVFIbwekFFQwihxKW8FPV4h4fayyqSI9sSIK581P8CmgXrrAo3fGiHluqamrcB6-Nfe4TvulKLEiuRRbdLsHb0Y~UzJosNJ09gQEkkOQYAG-d2Jp3wLzXl6Px9qBUMA30hSI~VAk7jPIJmRa1rKoKunGD8RUpqQsalKFqwHPTuGy1ozdolunJsRB8HYiRrbCnnFol8aou3YYLpLO2wRli12wsJJIP8wYgr2CImbm7zEXTsE6C2zkOrqodnm6dYtA7ywL9EvT7eKeMGww\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62315679/IJMSS8Aug19-814520200309-125924-aqf4fo-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658809357&Signature=fQf0P4NZr9cvjim2YRsQBIRdWqf8srp_oQ8ZVeLbIRn-u1BKsj3ZVaj2hLZxagnrFcDw6k0dVFIbwekFFQwihxKW8FPV4h4fayyqSI9sSIK581P8CmgXrrAo3fGiHluqamrcB6-Nfe4TvulKLEiuRRbdLsHb0Y~UzJosNJ09gQEkkOQYAG-d2Jp3wLzXl6Px9qBUMA30hSI~VAk7jPIJmRa1rKoKunGD8RUpqQsalKFqwHPTuGy1ozdolunJsRB8HYiRrbCnnFol8aou3YYLpLO2wRli12wsJJIP8wYgr2CImbm7zEXTsE6C2zkOrqodnm6dYtA7ywL9EvT7eKeMGww_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

ComexPerú. (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados en 2020*.

<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>

Costa, C., Rosing, A., y Luciano, M. (2019). Business process management applied to legal administration: a study on law firms processes. *Revista de Administración de la Universidad federal de Santa Maria*, vol. 12, no. Esp.5, 2019, - month-Without month, pp. 857-876.

<https://www.redalyc.org/journal/2734/273463130002/273463130002.pdf>

Delgado, G., y Calsina, W. (2019). Modelo de gestiona por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Industrial Data*.22(2).173-184.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/15568>

De luca, R., y Lazzati, S. (2018). *Gestión estratégica: en los distintos niveles de la organización*. Libro digital, EPUB.

Escalante, G., y Uribe, M. (2017). *Variables críticas en la gestión de costos*. Empresas del grupo.

Espinoza, S., Fernández, A., y Ticona, C. (2021). Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Empresa Ladrillera Maxx en Tacna. *Iberoamerican Business Journal*. Vol.4, N° 2.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8063341>

Fernández, I. (2017). *Gestión eficaz y motivación para enfermería*. Punto Rojo Libros, S.L.

Fontalvo, T., De la Hoz, Ef., y Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: impacto en la mejora organizativa. *Dimensión empresarial*, 15(2),47-60.

<http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>

Fontes, S., García, G., Quintanilla, L., Rodríguez, R., y Sarria, E. (2020). *Fundamentos de investigación en psicología*. Editorial UNED.

Ganivet, J. (2017). *UF0926-Diseño y organización del almacén*. Editorial Elearning S.L.

Gonzáles, A., Robles, J., Pérez, V., Rivero, F., y Verdú, C. (2017). *Metodología ágil de emprendimiento para la creación de empresas innovadoras: La experiencia de EOI*. Fundación EOI.

Hernández, R., y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MC Graw Hill Education.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Marzo 2021). *En el Perú existen más de 2 millones 838 mil empresas*.

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-087-2021-inei.pdf>

International Labour Organization. (2020). *Driving up productivity. A guide for employer and business membership organizations*, ACT/EMP.

[https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS\\_758749/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_758749/lang--en/index.htm)

Jaramillo, J., y Silva, Y. (2022). Gestión del Talento Humano y Productividad Académica en un Instituto Universitario. *Revista Científica Electrónica de negocios*. núm. 52 (año 18) 31-46.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8499685>

Jashari, A., y Kutllovci, E. (2020). The impact of human resource management practices on organizational performance case study: manufacturing enterprises in Kosovo. *Business: Theory & practice*, volume 21 issue 1:222-229.

<https://journals.vilniustech.lt/index.php/BTP/article/view/12001/9822>

Komar, D., Indriyani, D., y Roswinna, W. (2020). Effect of work compensation and motivation towards productivity of workers (a survey in Pt. Necis Indah Cemerlang Bandung). *Dinasti Publisher*, volume 1, issue 4.

<https://dinastipub.org/DIJMS/article/view/193/143>

Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta. *Revista Eca Sinergia*, 8 (2), 144-157.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>

Llontop, V. (2020). *Gestión de procesos y calidad del servicio del área de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Santa Rosa*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47248>

Martínez, R. (2020). *El secreto detrás de una tesis*. Crea Imagen S.A.C.

Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacon, S., y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Med Trab. Vol 28, núm. 3, p.p 176-235.*

<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>

Muhammad, N., Shahida, M., y Farooq, A. (2018). Employee Wellness Predictor of Productivity from Public Sector Management Perspectives: Conditional Process Analysis. *NUML International Journal of Business & Management Vol. 13, No: 2.*

[https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Qaisar-16/publication/357172418\\_Employee\\_Wellness\\_as\\_Predictor\\_of\\_Productivity\\_from\\_Public\\_Sector\\_Management\\_Perspectives\\_Conditional\\_Process\\_Analysis/links/61c015024b318a6970f39566/Employee-Wellness-as-Predictor-of-Productivity-from-Public-Sector-Management-Perspectives-Conditional-Process-Analysis.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Qaisar-16/publication/357172418_Employee_Wellness_as_Predictor_of_Productivity_from_Public_Sector_Management_Perspectives_Conditional_Process_Analysis/links/61c015024b318a6970f39566/Employee-Wellness-as-Predictor-of-Productivity-from-Public-Sector-Management-Perspectives-Conditional-Process-Analysis.pdf)

Naciones unidas. (2022, Marzo 22). *Si América Latina quiere más y mejores empleos, ha de aumentar la productividad laboral.*

<https://news.un.org/es/story/2022/06/1510752>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., Romero. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis.* Bogotá: Ediciones de la U.

Niño Rojas, V. (2019). *Metodología de la investigación.* Ediciones de la U.

Okafor, A. (2019). Performance Management and Employee Productivity: A Study of Selected Firms in Anambra State. *IOSR Journal of Business and Management. Volume 21, Issue 3. Ser. II, pp. 39-51.*

[https://www.researchgate.net/profile/Okafor-Adaeze/publication/346362851\\_Performance\\_Management\\_and\\_Employee\\_Productivity\\_A\\_Study\\_of\\_Selected\\_Firms\\_in\\_Anambra\\_State/links/5fbee652a6fdc6cc669796b/Performance-Management-and-Employee-Productivity-A-Study-of-Selected-Firms-in-Anambra-State.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Okafor-Adaeze/publication/346362851_Performance_Management_and_Employee_Productivity_A_Study_of_Selected_Firms_in_Anambra_State/links/5fbee652a6fdc6cc669796b/Performance-Management-and-Employee-Productivity-A-Study-of-Selected-Firms-in-Anambra-State.pdf)

Olaz y Ortiz. (2022). *Como lograr un buen clima laboral, diagnostico, medición y gestión para organizaciones*. Esic editorial.

Ong,H.(2018). The influence of human resource management practices on employee performance in the manufacturing sector in Malaysia.*International Journal of human resource studies*, vol.8, n.2.

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/77311891/10245-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658933446&Signature=fm7Pat2SGqQmuWbRv8QXCiv6F7zOiMurNI-AWf5qNJUqakDZp6TEIXoVArCB5MNdNIh~fD5bBpGulXXfJgtmaak5s1gXtqGRlxt6QaQJwHkly5p4A97NKEaPqZKOKuPYG6ElezslrBRNM--Cz~s6nbY~D6mTOtdT554vBjrjplWZEWtw9-YNWXA7KF3plhDNfRaN7Z~VqQKqQN4ewcljm4-bWnGGQLPrJKb152y6DQo3A0zPL5DquPumVEvhJm5qKvIYwYbLDlaxzDsRT1LNSLIRSJd4h4Zaa6YJ9jyJP1IN6C7ACTV7oFHnKivUFUTFYHB3JH2Xf386FNU4Z1TeA &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA>

Oviedo, A. (2018). Análisis e interpretación de la ISO 9001:2015: Sistema de gestión de calidad. Educa digital.

Parra, C., Negrin, E., y Gómez, O. (2020). *Procesos de servicio: tendencias modernas en su gestión*. Editorial Universitaria Cuba.

Pereda, S., y Berrocal, F. (2018). *Dirección y gestión de recursos humanos por competencias*. Editorial universitaria Ramon Areces.

Pérez, R. (2017). *UF1819-Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa*. Editorial Elearning S.L.

Pillaca, R. (2022). La motivación gerencial y los niveles de la productividad de la empresa Trascender, Piura 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85261>

Popa, M. (2020). The correlation between some macroeconomic indicators (innovation, r & d, FDI) and their impact on the increase of labor productivity. *Eurasian Journal of Social Sciences*, 8(4), 2020, 175-184.

<https://eurasianpublications.com/wp-content/uploads/2021/02/EJSS-8.4.3.pdf>

Postigo Riveros, G. (2022). Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de la empresa Valtec Consultores S.R.L. Lima,2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87767?show=full>

Pucheu, A. (2021). Gestión de la productividad y el desempeño, cómo gestionar personas en distintos tipos de procesos y puestos. Ediciones Universidad católica de Chile.

Reza, J. (2019). *El gerente efectivo, los fundamentos de la administración, el trabajo en equipo y el liderazgo*. UNAM, Facultad de contaduría y administración.

Rodulfo, J. (2021). *¿Por qué Maslow?, como usar su teoría para permanecer en el poder para siempre*. Aussie Trading.

Sánchez, A., Vásquez, L., Pérez, M., Caicedo, M., Neira, D., y Troncoso, A. (2020). Diagnostic tool for radical improvement in business processes. *IOP Publishing*.

<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/844/1/012052/pdf>

Sibonde, A., y Dassah, M. (2021). The relationship between employee motivation and service quality: Case study of a selected municipality in the Western Cape province, *South Africa. Africa's Public service delivery and performance review*, 9 (1), a499.

<https://apsdpr.org/index.php/apsdpr/article/view/499/873>

Solis, M., Palomino, M., Alanya, B., y Vera, G. (2022). Recursos humanos y Gestión empresarial en Ingelectros Perú S.A. en Los Olivos - Perú. *Revista de Ciencias Sociales*. Vol 28, Nº. Extra 5,2022, p.p.210-219.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471685>

Solomon, K., Ismaila, K., y Olalekan, S. (2018). Effect of participative leadership style on employees productivity. *Journal of economic behavior*, vol.8.

<https://journals.uniurb.it/index.php/ijmeb/article/view/1927/1756>

Umoh, G., y Amah, E. (2018). Human capital development practices and organizational effectiveness of life insurance companies in rivers state. *International Journal of Advanced Academic Research*, Vol. 4, Issue 4.

<https://www.ijaar.org/articles/Volume4-Number4/Social-Management-Sciences/ijaar-sms-v4n4-apr18-p39.pdf>

Uribe, M. (2017). *Gerencia del servicio*. Ediciones de la U.

Veli, R., y Huachos, A. (2022). Programa de coaching para disminuir el síndrome de burnout en trabajadores de la Universidad del Centro del Perú, *Horizonte de la Ciencia*, vol.12, num.22, pp.143-158.

<https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250011/570969250011.pdf>

Vera, M. (2020, Mayo,9). *Ambiente laboral reduce productividad laboral y ocasiona problemas en la salud física y mental*.

<https://www.gob.pe/institucion/inism/noticias/612877-ambiente-laboral-negativo-reduce-productiva-y-ocasiona-problemas-en-la-salud-fisica-y-mental>

Vázquez, M. (2020). *Principios de Gestión Iso 9001*. Santa Cruz de la Sierra.

Waheed, A., Mohammed, A., y Darwish, S. (2017). The impact of talent management strategies on enhancement of competitive advantage in Bahrain post. *International Journal of core engineering & management*, volume-4, issue-6, No:2348-9510.

[https://www.researchgate.net/profile/Saad-Darwish-4/publication/320676770 THE IMPACT OF TALENT MANAGEMENT STRATEGIES ON ENHANCEMENT OF COMPETITIVE ADVANTAGE IN BAHRAIN POST/links/59f36ce40f7e9b553eba6d3e/THE-IMPACT-OF-TALENT-MANAGEMENT-STRATEGIES-ON-ENHANCEMENT-OF-COMPETITIVE-ADVANTAGE-IN-BAHRAIN-POST.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Saad-Darwish-4/publication/320676770_THE_IMPACT_OF_TALENT_MANAGEMENT_STRATEGIES_ON_ENHANCEMENT_OF_COMPETITIVE_ADVANTAGE_IN_BAHRAIN_POST/links/59f36ce40f7e9b553eba6d3e/THE-IMPACT-OF-TALENT-MANAGEMENT-STRATEGIES-ON-ENHANCEMENT-OF-COMPETITIVE-ADVANTAGE-IN-BAHRAIN-POST.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO 1:

#### *Matriz de consistencia*

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
General	General	General			Planificación de actividades	Tipo de estudio: Básico
¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022?	Determinar la relación entre la gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022	Existe relación significativa entre la gestión de Procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022	Gestión de procesos	Procesos estratégicos	Organización de tareas	Enfoque: Cuantitativo
					Capacitación	
					Supervisión de actividades	
					Compensaciones salariales	
						Diseño de estudio: No experimental

<b>Problemas específicos:</b>  ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y eficiencia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte ,2022?	<b>Objetivos específicos:</b>  Determinar la relación entre la gestión de procesos y eficiencia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022.	<b>Hipótesis específicas:</b>  Existe relación significativa entre la gestión de procesos y eficiencia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022.		<b>Procesos operativos</b>	<b>Identificación de procesos</b>	<b>Población y muestra:</b> Muestra censal  70 trabajadores  Técnica e instrumento Encuesta  Cuestionario para cada variable  Gestión de procesos: 21 ítems	
							Abastecimiento de recursos
							Delegación de actividades
					<b>Procesos de soporte</b>		Infraestructura
							Condiciones laborales
					<b>Productividad</b>		<b>Eficiencia</b>
			Manejo del tiempo				
			<b>Eficacia</b>	Cumplimiento de objetivos			
				Cumplimiento de tareas			

¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y eficacia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022?	Determinar la relación entre la gestión de procesos y eficacia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022.	Existe relación significativa entre la gestión de procesos y eficacia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022.		Motivación laboral	Identificación con la empresa	Productividad: 20 ítems
					Reconocimiento laboral	Medición: Escala de Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo
					Flexibilidad horaria	2= En desacuerdo
					Ambiente laboral	3 = No estoy seguro
					Relaciones interpersonales	4 = De acuerdo
					Seguridad en el trabajo	5 = Totalmente de acuerdo

¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y motivación laboral en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022?	Determinar la relación entre la gestión de procesos y motivación laboral en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022.	Existe relación significativa entre la gestión de procesos y motivación laboral en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte,2022.				
---	--	---	--	--	--	--

## ANEXO 2

### Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de Procesos	Según Sanguesa et al. (2006, como se citó en Arellano et al,2017) señalan que según las normas ISO 9000, es conveniente mencionar que las organizaciones establecen sus procesos y los representan en mapa de procesos, y que entre ellos se distinguen tres tipos en función de su finalidad, entre ellos procesos estratégicos,	Esta variable se va a medir mediante un cuestionario de elaboración propia para este estudio.	Procesos estratégicos	Planificación de actividades	1	Ordinal
				Organización de tareas	2	
				Capacitación	3,4	
				Supervisión de actividades	5,6	
				Compensaciones salariales	7,8,9	
			Procesos operativos	Identificación de procesos	10,11,12	
				Abastecimiento de recursos	13,14,15	
				Delegación de actividades	16	
			Procesos de soporte	Infraestructura	17,18,19	
				Condiciones laborales	20,21	

	operativo y de Soporte (p.76).					
Productividad	La productividad depende, entre otras variables, de que el trabajador posea las competencias que requiere su trabajo, por tal razón es que los niveles de productividad de los empleados adecuadamente formados sean superiores a los que no lo están (Pereda y Berrocal,2018, p.304).	Esta variable se va a medir mediante un cuestionario de elaboración propia para este estudio.	Eficiencia	Uso adecuado de los recursos	1,2	
				Manejo del tiempo	3,4,5	
			Eficacia	Cumplimiento de objetivos	6,7,8	
				Cumplimiento de tareas	9,10	
			Motivación laboral	Identificación con la empresa	11	
				Reconocimiento laboral	12,13	
				Flexibilidad horaria	14	
				Ambiente laboral	15,16	
				Relaciones interpersonales	17,18	
				Seguridad en el trabajo	19,20	

### ANEXO 3

#### Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de Restaurantes de Lima Norte, 2022

Estimados trabajadores, ante todo agradecerles por el tiempo depositado en el desarrollo de este cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre Gestión de procesos y la productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, su información es de vital importancia para el desarrollo de esta investigación que está siendo realizada por una alumna de la Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte.

Leer detenidamente cada pregunta y solo marcar una alternativa por respuesta. Marque con una (X) la alternativa que corresponde a su respuesta teniendo en cuenta las siguientes opciones:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = No estoy seguro, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

#### Instrumento de recolección de datos sobre Gestión de procesos

	Dimensión 1: Procesos estratégicos	1	2	3	4	5
1	Considera usted que la empresa planifica las actividades con anticipación para prevenir sucesos que podrían surgir					
2	Considera usted que la empresa organiza las actividades que deben llevarse a cabo durante la jornada laboral					
3	Considera usted que su jefe le ayuda a comprender las actividades que debe realizar en su área					
4	Considera usted que la empresa le brinda capacitaciones adecuadas que incrementan su rendimiento laboral					
5	Considera usted que las supervisiones continuas ayudan a mejorar su productividad					
6	Considera usted que la empresa realiza medidas correctivas cuando no se logra el resultado esperado					
7	Considera usted que su salario es adecuado en relación a su desempeño laboral					

8	Considera usted que los incentivos que le brinda la empresa se relacionan con su productividad					
9	Considera usted que las bonificaciones salariales que le ofrece la empresa mejoran su rendimiento laboral					
	<b>Dimensión 2: Procesos operativos</b>					
10	Considera usted que la empresa cuenta con mapas de procesos claros que le permitan identificar los procesos de cada área					
11	Considera usted que la empresa le brinda información adecuada de las actividades que deben realizarse durante la jornada laboral					
12	Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos adecuado de cada área					
13	Considera usted que la empresa tiene un adecuado control de inventarios que evita que los productos se malogren o caduquen					
14	Considera usted que la empresa realiza una adecuada gestión de compras la cual le permite incrementar sus niveles de productividad					
15	La empresa le asigna los recursos necesarios para realizar sus actividades a tiempo					
16	Considera usted que la delegación de actividades por sus jefes es la adecuada y le permite incrementar su productividad					
	<b>Dimensión 3: Procesos de soporte</b>					
17	Considera usted que la empresa le brinda maquinaria en buen estado para el desarrollo de sus actividades					
18	Considera usted que la empresa le brinda materias primas en buen estado para realizar sus actividades					
19	Considera usted que la empresa dispone de instalaciones adecuadas para realizar sus actividades					
20	Considera usted que las condiciones laborales que le brinda la empresa incrementan su productividad					
21	Considera usted que su puesto de trabajo está condicionado para poder realizar sus actividades laborales					

## Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de Restaurantes de Lima Norte, 2022

Estimados trabajadores, ante todo agradecerles por el tiempo depositado en el desarrollo de este cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre Gestión de procesos y la productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, su información es de vital importancia para el desarrollo de esta investigación que está siendo realizada por una alumna de la Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte.

Leer detenidamente cada pregunta y solo marcar una alternativa por respuesta. Marque con una (X) la alternativa que corresponde a su respuesta teniendo en cuenta las siguientes opciones:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = No estoy seguro, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

### Instrumento de recolección de datos sobre Productividad

<b>Dimensión 1: Eficiencia</b>		1	2	3	4	5
1	Considera usted que utiliza eficientemente los recursos que le brinda la empresa					
2	Considera usted que diariamente se generan desperdicios de insumos durante el proceso de producción					
3	Considera usted que planificar sus actividades laborales incrementa su productividad					
4	Considera usted que cumple con las actividades asignadas por la empresa en el tiempo requerido					
5	Considera usted que prioriza sus actividades durante la jornada laboral según su importancia					
<b>Dimensión 2: Eficacia</b>						
6	Considera usted que la capacitación brindada por la empresa le permite lograr las metas organizacionales					

7	Considera usted que la gestión de procesos en la empresa le permite obtener los resultados esperados					
8	Considera usted que se plantea objetivos alcanzables para mejorar su productividad laboral					
9	Considera usted que cumple con los requerimientos establecidos por la empresa en cada actividad					
10	Considera usted que la ausencia de eficacia en las tareas genera sobre costos a la empresa					
	<b>Dimensión 3: Motivación laboral</b>					
11	Se siente identificado con los valores que fomenta la empresa					
12	Considera usted que su buen rendimiento es reconocido por la empresa					
13	Considera usted que las oportunidades de crecimiento en la empresa incrementan su productividad					
14	Considera usted que el horario de trabajo que le ofrece la empresa es adecuado					
15	Considera usted que su jefe le informa anticipadamente cualquier cambio que pueda surgir en los procesos					
16	Considera usted que la empresa mantiene una constante comunicación con los trabajadores para mejorar su desempeño					
17	En la empresa se practican relaciones de cordialidad entre compañeros					
18	Considera usted que la empresa propone alternativas de solución para resolver conflictos laborales					
19	Considera usted que la empresa realiza medidas preventivas adecuadas para evitar accidentes laborales					
20	Considera usted que la empresa le brinda un trabajo estable y seguro					

## ANEXO 4

### Validación de expertos 4(A)



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Variable 1: Gestión de procesos</b>							
	<b>Dimensión 1: Procesos estratégicos</b>							
1	Considera usted que la empresa planifica las actividades con anticipación para prevenir sucesos que podrían surgir	X		X		X		
2	Considera usted que la empresa organiza las actividades que deben llevarse a cabo durante la jornada laboral	X		X		X		
3	Considera usted que su jefe le ayuda a comprender las actividades que debe realizar en su área	X		X		X		
4	Considera usted que la empresa le brinda capacitaciones adecuadas que incrementan su rendimiento laboral	X		X		X		
5	Considera usted que las supervisiones continuas ayudan a mejorar su productividad	X		X		X		
6	Considera usted que la empresa realiza medidas correctivas cuando no se logra el resultado esperado	X		X		X		
7	Considera usted que su salario es adecuado en relación a su desempeño laboral	X		X		X		
8	Considera usted que los incentivos que le brinda la empresa se relacionan con su productividad	X		X		X		
9	Considera usted que las bonificaciones salariales que le ofrece la empresa mejoran su rendimiento laboral	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Procesos operativos</b>							
10	Considera usted que la empresa cuenta con mapas de procesos claros que le permitan identificar los procesos de cada área	X		X		X		
11	Considera usted que la empresa le brinda información adecuada de las actividades que deben realizarse durante la jornada laboral	X		X		X		
12	Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos adecuado de cada área	X		X		X		
13	Considera usted que la empresa tiene un adecuado control de inventarios que evita que los productos se malogren o caduquen	X		X		X		
14	Considera usted que la empresa realiza una adecuada gestión de compras la cual le permite incrementar sus niveles de productividad	X		X		X		
15	La empresa le asigna los recursos necesarios para realizar sus actividades a tiempo	X		X		X		
16	Considera usted que la delegación de actividades por sus jefes es la adecuada y le permite incrementar su productividad	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Procesos de soporte</b>							
17	Considera usted que la empresa le brinda maquinaria en buen estado para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
18	Considera usted que la empresa le brinda materias primas en buen estado para realizar sus actividades	X		X		X		
19	Considera usted que la empresa dispone de instalaciones adecuadas para realizar sus actividades	X		X		X		
20	Considera usted que las condiciones laborales que le brinda la empresa incrementan su productividad	X		X		X		
21	Considera usted que su puesto de trabajo está condicionado para poder realizar sus actividades	X		X		X		

4 (A)



**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Suarez Amapanqui, Ada Liccet Teresa

**DNI:** 40860545

**Especialidad del validador:** Licenciada en Turismo y Hotelería, Maestría en Marketing Turístico y Hotelero y Doctorado en Administración

**Día 28 del mes de Mayo del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto Informante.**

## Validación de expertos 4 (A)



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>Variable 2: Productividad</b>							
	<b>Dimensión 1: Eficiencia</b>							
1	Considera usted que utiliza eficientemente los recursos que le brinda la empresa	X		X		X		
2	Considera usted que diariamente se generan desperdicios de insumos durante el proceso de producción	X		X		X		
3	Considera usted que planificar sus actividades laborales incrementa su productividad	X		X		X		
4	Considera usted que cumple con las actividades asignadas por la empresa en el tiempo requerido	X		X		X		
5	Considera usted que prioriza sus actividades durante la jornada laboral según su importancia	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Eficacia</b>							
6	Considera usted que la capacitación brindada por la empresa le permite lograr las metas organizacionales	X		X		X		
7	Considera usted que la gestión de procesos en la empresa le permite obtener los resultados esperados	X		X		X		
8	Considera usted que se plantea objetivos alcanzables para mejorar su productividad laboral	X		X		X		
9	Considera usted que cumple con los requerimientos establecidos por la empresa en cada actividad	X		X		X		
10	Considera usted que la ausencia de eficacia en las tareas genera sobre costos a la empresa	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Motivación laboral</b>							
11	Se siente identificado con los valores que fomenta la empresa	X		X		X		
12	Considera usted que su buen rendimiento es reconocido por la empresa	X		X		X		
13	Considera usted que las oportunidades de crecimiento en la empresa incrementan su productividad	X		X		X		
14	Considera usted que el horario de trabajo que le ofrece la empresa es adecuado	X		X		X		
15	Considera usted que su jefe le informa anticipadamente cualquier cambio que pueda surgir en los procesos	X		X		X		
16	Considera usted que la empresa mantiene una constante comunicación con los trabajadores para mejorar su desempeño	X		X		X		
17	En la empresa se practican relaciones de cordialidad entre compañeros	X		X		X		
18	Considera usted que la empresa propone alternativas de solución para resolver conflictos laborales	X		X		X		
19	Considera usted que la empresa realiza medidas preventivas adecuadas para evitar accidentes laborales	X		X		X		
20	Considera usted que la empresa le brinda un trabajo estable y seguro	X		X		X		



## Validación de expertos 4 (B)



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Variable 1: Gestión de procesos</b>							
	<b>Dimensión 1: Procesos estratégicos</b>							
1	Considera usted que la empresa planifica las actividades con anticipación para prevenir sucesos que podrían surgir	X		X		X		
2	Considera usted que la empresa organiza las actividades que deben llevarse a cabo durante la jornada laboral	X		X		X		
3	Considera usted que su jefe le ayuda a comprender las actividades que debe realizar en su área	X		X		X		
4	Considera usted que la empresa le brinda capacitaciones adecuadas que incrementan su rendimiento laboral	X		X		X		
5	Considera usted que las supervisiones continuas ayudan a mejorar su productividad	X		X		X		
6	Considera usted que la empresa realiza medidas correctivas cuando no se logra el resultado esperado	X		X		X		
7	Considera usted que su salario es adecuado en relación a su desempeño laboral	X		X		X		
8	Considera usted que los incentivos que le brinda la empresa se relacionan con su productividad	X		X		X		
9	Considera usted que las bonificaciones salariales que le ofrece la empresa mejoran su rendimiento laboral	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Procesos operativos</b>							
10	Considera usted que la empresa cuenta con mapas de procesos claros que le permitan identificar los procesos de cada área	X		X		X		
11	Considera usted que la empresa le brinda información adecuada de las actividades que deben realizarse durante la jornada laboral	X		X		X		
12	Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos adecuado de cada área	X		X		X		
13	Considera usted que la empresa tiene un adecuado control de inventarios que evita que los productos se malogren o caduquen	X		X		X		
14	Considera usted que la empresa realiza una adecuada gestión de compras la cual le permite incrementar sus niveles de productividad	X		X		X		
15	La empresa le asigna los recursos necesarios para realizar sus actividades a tiempo	X		X		X		
16	Considera usted que la delegación de actividades por sus jefes es la adecuada y le permite incrementar su productividad	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Procesos de soporte</b>							
17	Considera usted que la empresa le brinda maquinaria en buen estado para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
18	Considera usted que la empresa le brinda materias primas en buen estado para realizar sus actividades	X		X		X		
19	Considera usted que la empresa dispone de instalaciones adecuadas para realizar sus actividades	X		X		X		
20	Considera usted que las condiciones laborales que le brinda la empresa incrementan su productividad	X		X		X		
21	Considera usted que su puesto de trabajo está condicionado para poder realizar sus actividades	X		X		X		

4 (B)



**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Solari García, Renzo Antonio

**DNI:** 09849042

**Especialidad del validador:** Doctor en Administración

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Día 28 del mes de Mayo del 2022**

Firma: *Solari García*  
*Renzo A.*  
Nombres y Apellidos  
D.N.I. Nro. 09849042

**Firma del Experto Informante.**

Validación de expertos 4(B)



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Variable 2: Productividad</b>							
	<b>Dimensión 1: Eficiencia</b>							
1	Considera usted que utiliza eficientemente los recursos que le brinda la empresa	X		X		X		
2	Considera usted que diariamente se generan desperdicios de insumos durante el proceso de producción	X		X		X		
3	Considera usted que planificar sus actividades laborales incrementa su productividad	X		X		X		
4	Considera usted que cumple con las actividades asignadas por la empresa en el tiempo requerido	X		X		X		
5	Considera usted que prioriza sus actividades durante la jornada laboral según su importancia	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Eficacia</b>							
6	Considera usted que la capacitación brindada por la empresa le permite lograr las metas organizacionales	X		X		X		
7	Considera usted que la gestión de procesos en la empresa le permite obtener los resultados esperados	X		X		X		
8	Considera usted que se plantea objetivos alcanzables para mejorar su productividad laboral	X		X		X		
9	Considera usted que cumple con los requerimientos establecidos por la empresa en cada actividad	X		X		X		
10	Considera usted que la ausencia de eficacia en las tareas genera sobre costos a la empresa	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Motivación laboral</b>							
11	Se siente identificado con los valores que fomenta la empresa	X		X		X		
12	Considera usted que su buen rendimiento es reconocido por la empresa	X		X		X		
13	Considera usted que las oportunidades de crecimiento en la empresa incrementan su productividad	X		X		X		
14	Considera usted que el horario de trabajo que le ofrece la empresa es adecuado	X		X		X		
15	Considera usted que su jefe le informa anticipadamente cualquier cambio que pueda surgir en los procesos	X		X		X		
16	Considera usted que la empresa mantiene una constante comunicación con los trabajadores para mejorar su desempeño	X		X		X		
17	En la empresa se practican relaciones de cordialidad entre compañeros	X		X		X		
18	Considera usted que la empresa propone alternativas de solución para resolver conflictos laborales	X		X		X		
19	Considera usted que la empresa realiza medidas preventivas adecuadas para evitar accidentes laborales	X		X		X		
20	Considera usted que la empresa le brinda un trabajo estable y seguro	X		X		X		

4(B)



**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Solari García, Renzo Antonio**

**DNI: 09849042**

**Especialidad del validador: Doctor en Administración**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Día 28 del mes de Mayo del 2022**

Firma: *Solari García Renzo A.*  
Nombres y Apellidos  
D.N.I. Nro. 09849042

**Firma del Experto Informante.**

## Validación de expertos 4(C)



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Variable 1: Gestión de procesos</b>								
<b>Dimensión 1: Procesos estratégicos</b>								
1	Considera usted que la empresa planifica las actividades con anticipación para prevenir sucesos que podrían surgir	X		X		X		
2	Considera usted que la empresa organiza las actividades que deben llevarse a cabo durante la jornada laboral	X		X		X		
3	Considera usted que su jefe le ayuda a comprender las actividades que debe realizar en su área	X		X		X		
4	Considera usted que la empresa le brinda capacitaciones adecuadas que incrementan su rendimiento laboral	X		X		X		
5	Considera usted que las supervisiones continuas ayudan a mejorar su productividad	X		X		X		
6	Considera usted que la empresa realiza medidas correctivas cuando no se logra el resultado esperado	X		X		X		
7	Considera usted que su salario es adecuado en relación a su desempeño laboral	X		X		X		
8	Considera usted que los incentivos que le brinda la empresa se relacionan con su productividad	X		X		X		
9	Considera usted que las bonificaciones salariales que le ofrece la empresa mejoran su rendimiento laboral	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Procesos operativos</b>								
10	Considera usted que la empresa cuenta con mapas de procesos claros que le permitan identificar los procesos de cada área	X		X		X		
11	Considera usted que la empresa le brinda información adecuada de las actividades que deben realizarse durante la jornada laboral	X		X		X		
12	Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos adecuado de cada área	X		X		X		
13	Considera usted que la empresa tiene un adecuado control de inventarios que evita que los productos se malogren o caduquen	X		X		X		
14	Considera usted que la empresa realiza una adecuada gestión de compras la cual le permite incrementar sus niveles de productividad	X		X		X		
15	La empresa le asigna los recursos necesarios para realizar sus actividades a tiempo	X		X		X		
16	Considera usted que la delegación de actividades por sus jefes es la adecuada y le permite incrementar su productividad	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Procesos de soporte</b>								
17	Considera usted que la empresa le brinda maquinaria en buen estado para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
18	Considera usted que la empresa le brinda materias primas en buen estado para realizar sus actividades	X		X		X		
19	Considera usted que la empresa dispone de instalaciones adecuadas para realizar sus actividades	X		X		X		
20	Considera usted que las condiciones laborales que le brinda la empresa incrementan su productividad	X		X		X		
21	Considera usted que su puesto de trabajo está condicionado para poder realizar sus actividades	X		X		X		



Validación de expertos 4 ( C )



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Variable 2: Productividad</b>							
	<b>Dimensión 1: Eficiencia</b>							
1	Considera usted que utiliza eficientemente los recursos que le brinda la empresa	X		X		X		
2	Considera usted que diariamente se generan desperdicios de insumos durante el proceso de producción	X		X		X		
3	Considera usted que planificar sus actividades laborales incrementa su productividad	X		X		X		
4	Considera usted que cumple con las actividades asignadas por la empresa en el tiempo requerido	X		X		X		
5	Considera usted que prioriza sus actividades durante la jornada laboral según su importancia	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Eficacia</b>							
6	Considera usted que la capacitación brindada por la empresa le permite lograr las metas organizacionales	X		X		X		
7	Considera usted que la gestión de procesos en la empresa le permite obtener los resultados esperados	X		X		X		
8	Considera usted que se plantea objetivos alcanzables para mejorar su productividad laboral	X		X		X		
9	Considera usted que cumple con los requerimientos establecidos por la empresa en cada actividad	X		X		X		
10	Considera usted que la ausencia de eficacia en las tareas genera sobre costos a la empresa	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Motivación laboral</b>							
11	Se siente identificado con los valores que fomenta la empresa	X		X		X		
12	Considera usted que su buen rendimiento es reconocido por la empresa	X		X		X		
13	Considera usted que las oportunidades de crecimiento en la empresa incrementan su productividad	X		X		X		
14	Considera usted que el horario de trabajo que le ofrece la empresa es adecuado	X		X		X		
15	Considera usted que su jefe le informa anticipadamente cualquier cambio que pueda surgir en los procesos	X		X		X		
16	Considera usted que la empresa mantiene una constante comunicación con los trabajadores para mejorar su desempeño	X		X		X		
17	En la empresa se practican relaciones de cordialidad entre compañeros	X		X		X		
18	Considera usted que la empresa propone alternativas de solución para resolver conflictos laborales	X		X		X		
19	Considera usted que la empresa realiza medidas preventivas adecuadas para evitar accidentes laborales	X		X		X		
20	Considera usted que la empresa le brinda un trabajo estable y seguro	X		X		X		



# ANEXO 5

## Matriz de tabulación de datos

\*BASE DE DATOS TESIS FINAL 30-07.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 57 de 57 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	I
1	2	2	4	3	3	5	3	4	5	3	2	4	4	3	4	
2	4	2	4	4	5	4	2	4	5	2	2	1	3	2	4	
3	2	3	3	2	5	5	4	2	5	2	4	3	4	1	2	
4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	5	1	4	
5	2	2	4	3	5	5	2	2	5	2	1	2	3	3	4	
6	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	1	2	4	1	2	
7	3	3	3	2	5	5	3	3	5	4	2	4	2	2	2	
8	1	3	4	3	4	3	5	3	5	2	2	1	4	3	4	
9	4	4	3	3	4	2	4	2	4	2	2	1	3	2	4	
10	1	2	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	5	2	3	
11	2	2	3	4	5	5	3	4	5	2	4	2	4	2	2	
12	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	
13	1	3	3	3	5	5	4	4	5	4	2	3	4	1	3	
14	1	3	4	3	5	5	3	2	5	2	2	4	3	3	4	
15	2	1	4	4	4	5	2	4	4	3	1	1	5	2	4	
16	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	1	2	4	3	3	
17	1	1	3	4	5	5	4	4	5	3	1	2	3	1	2	
18	2	1	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	1	4	
19	2	2	4	4	4	4	2	4	5	2	2	1	4	3	2	
20	3	3	4	3	3	5	5	3	5	4	1	1	3	2	2	
21	2	4	4	2	2	5	2	3	5	2	1	2	4	1	4	
22	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	2	4	1	3	2	
23	4	2	4	4	5	2	3	2	4	4	2	2	3	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Visible: 57 de 57 variables

	V1_SUMA	V1_D1_SUMA	V1_D2_SUMA	V1_D3_SUMA	V2_SUMA	V2_D1_SUMA	V2_D2_SUMA	V2_D3_SUMA	V1_R	V1_D1_R	V1_D2_R	V1_D3_R
1	78,00	31,00	24,00	23,00	72,00	17,00	19,00	36,00	3,00	3,00	3,00	3,00
2	72,00	34,00	16,00	22,00	67,00	17,00	16,00	34,00	3,00	3,00	2,00	2,00
3	70,00	31,00	18,00	21,00	68,00	19,00	13,00	36,00	3,00	3,00	3,00	3,00
4	72,00	28,00	24,00	20,00	72,00	18,00	16,00	38,00	3,00	2,00	3,00	3,00
5	67,00	30,00	19,00	18,00	69,00	15,00	16,00	38,00	3,00	2,00	3,00	3,00
6	66,00	32,00	13,00	21,00	70,00	16,00	17,00	37,00	3,00	3,00	2,00	2,00
7	69,00	32,00	17,00	20,00	70,00	16,00	16,00	38,00	3,00	3,00	2,00	2,00
8	67,00	31,00	18,00	18,00	70,00	16,00	18,00	36,00	3,00	3,00	3,00	3,00
9	65,00	30,00	16,00	19,00	65,00	14,00	16,00	35,00	2,00	2,00	2,00	2,00
10	71,00	28,00	21,00	22,00	73,00	15,00	19,00	39,00	3,00	2,00	3,00	3,00
11	69,00	33,00	20,00	16,00	70,00	16,00	16,00	38,00	3,00	3,00	3,00	3,00
12	64,00	32,00	17,00	15,00	66,00	15,00	15,00	36,00	2,00	3,00	2,00	2,00
13	68,00	33,00	18,00	17,00	66,00	16,00	14,00	36,00	3,00	3,00	3,00	3,00
14	70,00	31,00	20,00	19,00	69,00	15,00	18,00	36,00	3,00	3,00	3,00	3,00
15	65,00	30,00	17,00	18,00	63,00	17,00	13,00	33,00	2,00	2,00	2,00	2,00
16	66,00	33,00	19,00	14,00	69,00	19,00	15,00	35,00	3,00	3,00	3,00	3,00
17	61,00	32,00	14,00	15,00	64,00	13,00	14,00	37,00	2,00	3,00	2,00	2,00
18	67,00	29,00	22,00	16,00	65,00	16,00	17,00	32,00	3,00	2,00	3,00	3,00
19	62,00	31,00	15,00	16,00	65,00	17,00	17,00	31,00	2,00	3,00	2,00	2,00
20	67,00	34,00	14,00	19,00	63,00	15,00	12,00	36,00	3,00	3,00	2,00	2,00
21	65,00	29,00	16,00	20,00	60,00	14,00	15,00	31,00	2,00	2,00	2,00	2,00
22	66,00	32,00	16,00	18,00	63,00	15,00	13,00	35,00	3,00	3,00	2,00	2,00
23	65,00	30,00	17,00	18,00	64,00	13,00	15,00	36,00	2,00	2,00	2,00	2,00

Vista de datos Vista de variables



Visible: 57 de 57 variables

	V1_D3_R	V2_R	V2_D1_R	V2_D2_R	V2_D3_R	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	0	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00								
2	0	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00								
3	0	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00								
4	0	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00								
5	0	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00								
6	0	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00								
7	0	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00								
8	0	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00								
9	0	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00								
10	0	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00								
11	0	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00								
12	0	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00								
13	0	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00								
14	0	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00								
15	0	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00								
16	0	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00								
17	0	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00								
18	0	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00								
19	0	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00								
20	0	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00								
21	0	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00								
22	0	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00								
23	0	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00								

Vista de datos Vista de variables



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
2	P2	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
3	P3	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
4	P4	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
5	P5	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
6	P6	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
7	P7	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
8	P8	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
9	P9	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
10	P10	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
11	P11	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
12	P12	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
13	P13	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	7	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
14	P14	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
15	P15	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
16	P16	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
17	P17	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
18	P18	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
19	P19	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
20	P20	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
21	P21	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
22	P22	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
23	P23	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
24	P24	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
25	P25	N Numérico	8	0		N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	O Ordinal	E Entrada



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
42	V1_SUMA	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
43	V1_D1_SU...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
44	V1_D2_SU...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
45	V1_D3_SU...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
46	V2_SUMA	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
47	V2_D1_SU...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
48	V2_D2_SU...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
49	V2_D3_SU...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
50	V1_R	Numérico	8	2		{1,00, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
51	V1_D1_R	Numérico	8	2		{1,00, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
52	V1_D2_R	Numérico	8	2		{1,00, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
53	V1_D3_R	Numérico	8	2		{1,00, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
54	V2_R	Numérico	8	2		{1,00, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
55	V2_D1_R	Numérico	8	2		{1,00, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
56	V2_D2_R	Numérico	8	2		{1,00, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
57	V2_D3_R	Numérico	8	2		{1,00, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
58											
59											
60											
61											
62											
63											
64											
65											

## ANEXO 6

### Carta autorización del restaurante 6 (A)

# Cevicheria salón de recepciones e inversiones Punta Arena E.I.R.L

**RUC: 20600699190**



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Para: Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte

Comas ,02 de Julio de 2022

El gerente general de la Cevicheria Punta Arena ubicada en el distrito de Comas.

Hace constar lo siguiente:

La Ing. Fiorella María del Carmen Matta Capuñay, estudiante del Programa académico de Maestría en Administración de empresas de la **Universidad Cesar Vallejo** ha realizado su estudio de investigación, titulado: **Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022.**

Autorizo aplicar el instrumento que se llevara a cabo mediante un cuestionario, donde se recolectara datos sobre la percepción de los trabajadores acerca de la Gestión de procesos y productividad en la empresa, sin embargo, no autorizo publicar la identidad de la organización.

Se expide el presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Atentamente.

CEVICHERIA SALON DE RECEPCIONES  
E INVERSIONES PUNTA ARENA E.I.R.L.  
GERENTE GENERAL  
RUC: 20600699190

Av. El maestro peruano calle 9 # 115 urb. Carabaylo - Comas

Cel: 992 522 823

Cevicheria.punta.arena@gmail.com



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

**Datos Generales**

Nombre de la Organización:	RUC: 20600699190
Cevicheria Salon de recepciones e inversiones Punta Arena E.I.R.L	
Nombre del Titular o Representante legal: Arturo Matta Limas	
Nombres y Apellidos Arturo Matta Limas	DNI: 10161680

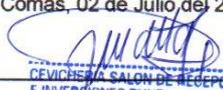
**Consentimiento:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], 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 en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en administración de empresas	
Autor: Nombres y Apellidos Fiorella Maria del Carmen Matta Capuñay	DNI: 48516213

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: Lima, distrito de Comas, 02 de Julio del 2022

Firma:   
 CEVICHERIA SALON DE RECEPCIONES,  
 E INVERSIONES PUNTA ARENA E.I.R.L.  
 REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN  
 RUC: 20600699190

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f". 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 los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Carta autorización del restaurante 6 (B)



**Restaurante**  
**"Entre aji y limón"**  
**RUC: 10095449854**

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Para: Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte

Independencia ,02 de Julio de 2022

El gerente general del restaurante "Entre aji y limón" ubicado en el distrito de Independencia.

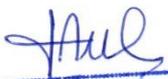
Hace constar lo siguiente:

La Ing. Fiorella María del Carmen Matta Capuñay, estudiante del Programa académico de Maestría en Administración de empresas de la **Universidad Cesar Vallejo** ha realizado su estudio de investigación, titulado: **Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022.**

Autorizo aplicar el instrumento que se llevara a cabo mediante un cuestionario, donde se recolectara datos sobre la percepción de los trabajadores acerca de la Gestión de procesos y productividad en la empresa, sin embargo, no autorizo publicar la identidad de la organización.

Se expide el presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Atentamente.

  
Gerente General  
**ENTRE AJI Y LIMÓN**  
R.U.C. 10095449854  
**FÉLIX MATA RÍOS**

Av. Chinchaysuyo 294, Independencia  
Tel. 995 262 180  
Correo: [entre.aji.y.limon@gmail.com](mailto:entre.aji.y.limon@gmail.com)

6 (B)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Datos Generales**

Nombre de la Organización:	RUC: 10095449854
Restaurante Cevicheria "Entre aji y Limon"	
Nombre del Titular o Representante legal:	Felix Mata Rios
Nombres y Apellidos	DNI: 09544985
Felix Mata Rios	

**Consentimiento:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ], no autorizo [ x ] 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 en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en administración de empresas	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Fiorella Maria del Carmen Matta Capuñay	48516213

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: Lima, distrito de Independencia, 02 de Julio del 2022

Firma:   
**Gerente General**  
**(Titular o Representante legal de la institución)**  
**R.U.C. 10095449854**  
**FÉLIX MATA RÍOS**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " 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 los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Carta autorización del restaurante 7 (C)



La Crianza Induaran Empresa Individual de  
responsabilidad Limitada

RUC: 20602013121

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Comas, 02 de Julio de 2022

Para:

Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte

El gerente general del restaurante La Crianza Arequipeña ubicado en el distrito de Comas.

Hace constar lo siguiente:

La Ing. **Fiorella María del Carmen Matta Capuñay**, estudiante del Programa académico de Maestría en Administración de empresas, de la Universidad Cesar Vallejo ha realizado su estudio de investigación, titulado: **Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022.**

Autorizo aplicar el instrumento que se llevara a cabo mediante un cuestionario, donde se recolectara datos sobre la percepción de los trabajadores acerca de la Gestión de procesos y productividad en la empresa, sin embargo, no autorizo publicar la identidad de la organización.

Se expide el presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Atentamente.

Gerente General  
**CRIANZA AREQUIPEÑA**  
R.U.C. 20602013121  
JUAN CARLOS ARANDA HUAMAN

Altura cuadra 4 de la Av. Trapiche – Comas

Tel: 957299933

lacrianza.restaurante@gmail.com

7 (C)



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

**Datos Generales**

Nombre de la Organización:	RUC:20602013121
La Crianza Induaran Empresa individual de responsabilidad Limitada	
Nombre del Titular o Representante legal:	Juan Carlos Aranda Huaman
Nombres y Apellidos	DNI: 40793603
Juan Carlos Aranda Huaman	

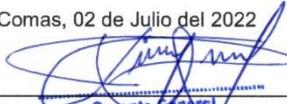
**Consentimiento:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), 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 en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en administración de empresas	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Fiorella Maria del Carmen Matta Capuñay	48516213

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: Lima, distrito de Comas, 02 de Julio del 2022

Firma:   
**Gerente General**  
**(Titular o Representante legal de la Institución)**  
**R.U.C. 20602013121**  
**JUAN CARLOS ARANDA HUAMAN**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " 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 los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022", cuyo autor es MATTA CAPUÑAY FIORELLA MARIA DEL CARMEN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

LIMA, 06 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO <b>DNI:</b> 08478538 <b>ORCID</b> 0000-0001-6215-7028	Firmado digitalmente por: OCHICCHONM el 09-08- 2022 21:19:22

Código documento Trilce: TRI - 0396460