



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
EN TURISMO Y HOTELERÍA

“Proceso administrativo y productividad laboral en el restaurante Granja Azul. Santa clara
– Lima, 2019.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Astryd Harumy Ora Rojas (ORCID: 0000-0003-0149-4172)

ASESORA:

Mg. Luisa Isabel García Ipanaque (ORCID: 0000-0001-6434-912X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Jesús por las bendiciones hacía mi familia y a mí.

A mis padres, José y Gloria junto a mi hermano Junior, quienes me apoyaron durante los años de carrera, la confianza, los valores y sobre todo, el amor incondicional.

A mí enamorado, Jeampierre por su apoyo y paciencia durante mi etapa universitaria.

Agradecimiento

A los profesores por su guía y sabios consejos.

A mis compañeros de trabajo Belisario, Andrés, Raúl, Hugo y Álvaro por su apoyo y enseñanzas.

Al administrador del Restaurante Granja Azul, Sr. Danny Reyes, por su confianza y enseñanzas.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Astryd Harumy Ora Rojas, con DNI N° 72313911, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en el proyecto de investigación son auténticos y veraces.

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

Lima, Diciembre del 2019



.....

Astryd Harumy Ora Rojas

DNI: 72313911

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	9
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	9
2.2 Operacionalización de variables.....	9
2.3 Población, muestra y muestreo.....	11
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	12
2.5 Procedimiento.....	13
2.6 Métodos de análisis de datos.....	13
2.7 Aspectos éticos	14
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	20
VI. RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS .	22
ANEXOS	28

RESUMEN

La presente investigación nombrada “Proceso administrativo y productividad laboral en el restaurante Granja Azul. Santa clara – Lima, 2019”, tuvo como finalidad determinar la relación entre las variables mencionadas. Las teorías utilizadas fueron de Luna que indica que el proceso administrativo es aquel conjunto de etapas que permiten ejecutar la administración, mientras que Bayón define la productividad laboral como aquella capacidad que tiene el colaborador para alcanzar los resultados útiles con su trabajo. Asimismo, la metodología utilizada fue de diseño correlacional con un enfoque cuantitativo, se ejecutó un censo poblacional a los colaboradores de áreas operativas siendo un total de 116 personas. Para ello, se validaron los instrumentos mediante el juicio de expertos y el Alfa de Cronbach. Por último, los resultados indican que existe correlación baja significativamente directa entre el proceso administrativo y la productividad laboral, confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de 0,234 con un nivel de significancia bilateral de 0,11.

Palabras clave: Proceso administrativo, productividad laboral, colaboradores.

ABSTRACT

The present investigation named “Administrative process and labor productivity in the restaurant Granja Azul. Santa clara - Lima, 2019.” aims to determine the relationship between the mentioned variables. The theories used were by Luna, which indicates that the administrative process is that set of stages that allow the administration to be executed, while Bayón defines labor productivity as that capacity that the collaborator has to achieve useful results with his work. Likewise, the methodology used was a correlational design with a quantitative approach, a population census was carried out on employees in operational areas, with a total of 116 people. To do this, the instruments were validated through expert judgment and Cronbach's Alpha. Finally, the results indicate that there is a significantly low direct correlation between the administrative process and labor productivity, confirmed by the Spearman Rho statistical test with a correlation coefficient of 0.234 with a bilateral significance level of 0.11.

Keywords: Administrative process, labor productivity, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

Existen factores relacionados a la baja productividad laboral según la Revista Entrepreneur, tales como: las malas condiciones laborales, jornadas laborales, actividades multitareas, falta de capacitación laboral y período de descansos cortos (Velázquez, 2016). En base a ello, una causa para la disminución de la productividad puede ser la gestión administrativa.

Con respecto a la producción laboral por trabajador en el Perú se alcanzó la cifra de S/ 31 144 en el año 2017, esta cifra ha crecido en promedio 2.3 por ciento por año desde el año 2013. Sin embargo, los sectores de agricultura, comercio y restaurantes y hoteles alcanzaron niveles bajos en productividad laboral a comparación de la minería e hidrocarburos y electricidad y agua, según el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2017).

Se debe tomar en cuenta que tanto el empleador como el colaborador, deben tener un grado de compromiso con la organización. Así que, Towley (como se citó en Quiros, 2015) menciona que gestionar el talento humano es un método organizacional que busca promover el logro de metas y la supervivencia empresarial, con la finalidad de mantener una organización más ordenada e integrada. Por ello, Morgan y Hunt (Como se citó en Sánchez, 2013) consideran que es crucial considerar el compromiso de los empleados para lograr la eficacia y competitividad de las organizaciones.

El Restaurante Granja Azul lleva más de 60 años en el mercado posicionándose y enfocándose en un público objetivo. Pero debe tomarse en cuenta que, con el pasar de los años, la administración ha sido encomendada a diferentes profesionales, quienes, con sus aportes y forma de trabajo, han realizado una gestión con el propósito de mantener y aumentar la demanda.

Por ello, la realidad problemática está ligada a la inquietud de la administración del restaurante acerca de la productividad laboral de sus colaboradores, ya que consideran que no responden de la manera óptima y esperada. Asimismo, los trabajadores consideran que la administración debe mejorar su gestión, para obtener mejores resultados. Sin embargo, aunque se ejecuta el proceso administrativo, es necesario estudiar que etapa de la misma está causando problemáticas en los colaboradores y afectando que cumplan sus labores con eficiencia y eficacia.

Asimismo, la importancia en el sector de servicios y turismo del desarrollo del proyecto de investigación radica en permitir que las empresas u organizaciones consideren la relevancia del proceso administrativo durante la gestión como factor que influye en la productividad laboral de los colaboradores, ya que el talento humano en el sector son los encargados de brindar el servicio, además de ser quienes tienen contacto directo con los clientes.

Es necesario tratar a profundidad las variables, por ello, se investigó trabajos académicos y artículos que argumenten el propósito de la investigación.

A nivel internacional, se han realizado trabajos de investigación, en Ecuador estudiaron las variables de estudio con el propósito de medir su correlación, e incluso recalcar la importancia y elaborar el proceso administrativo para el ámbito de estudio. La investigación realizada por Barzola (2018) fue ejecutada bajo un enfoque mixto de tipo aplicada y descriptiva; lo que permitió concluir en que se debe realizar el proceso administrativo como elemento de operaciones para alcanzar el desarrollo organizacional de las empresas.

De la misma forma, en Ecuador y México se han realizado artículos de investigación que presentan las variables de estudio trabajadas en el presente trabajo, las cuales fueron elaboradas por Zamora, Haro, Cárdenas, Villarroel y Pacheco (2017) y Martínez, Ochoa e Ibarra (2018), los artículos se realizaron bajo el enfoque cualitativo y mixto, de diseño no experimental y de corte transversal, ambos concluyeron que la aplicación del proceso administrativo permitirá incluir la innovación y cambios a la empresa como competidor en un mundo globalizado. Además, se identificó que cada etapa del proceso administrativo produce anomalías y se deben realizar medidas correctivas.

Por otra parte, a nivel nacional se han elaborado trabajos de investigación bajo un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y de corte transversal, las cuales tuvieron como finalidad identificar el grado de correlación e influencia de las variables de estudio. Las investigaciones tomadas como referencia fueron realizadas por Facho (2017) y Vásquez (2017), las cuales concluyeron en que la gestión administrativa y el clima laboral tienen una correlación directa con la productividad laboral, ya que al ponerse en práctica se logra mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores.

Es de suma importancia mencionar las teorías relacionadas a las variables de investigación. Por ello, para abarcar el tema del proceso administrativo es indispensable definir la administración, así que Luna (2015) y Breeze (1995) la definen como aquel proceso en el que se ejecuta de forma efectiva la planeación, organización, dirección y control, utilizando bienes necesarios para alcanzar las metas. Asimismo, Varela y León (2010) proponen la administración basada en el valor, enfocada en brindar el máximo valor a los clientes, colaboradores y a la comunidad. Para ello, los recursos deben canalizarse hacia actividades que maximizan su uso y satisfacen las expectativas de los asociados a la organización.

García y Juca (2016) y Lu (2018) afirman que la administración tiene como propósito analizar operaciones y cumplir los objetivos de forma eficiente y eficaz, usando los recursos de forma racional. Por otro lado, Martínez (1993) afirma que es aquel conjunto estructurado de funciones básicas y fijas de la gerencia en la que se debe desarrollar el potencial del talento humano y de la empresa. Asimismo, Kootz (citado por Rodríguez, Blandón y Aguilera, 2017) define al proceso administrativo como un enfoque operativo con el propósito de realizar la ciencia y teoría aplicando la práctica de la administración.

Cabe recalcar que con el pasar de los años el aporte realizado por Fayol no ha desfasado y aún sigue vigente. Así pues, Luna (2015) considera al proceso administrativo como elementos de la administración. Por ello, se debe detallar la importancia de cada etapa del proceso administrativo, las cuales serán definidas en los párrafos posteriores.

Para empezar, Louffat (2015) define que la planeación es la que orienta, guía y ofrece el rumbo que quiere seguir la empresa y permite elegir las alternativas administrativas para lograr la realización sostenida y viable en el tiempo, para Luna (2015) su importancia radica en ser la base del proceso administrativo y permitir a la empresa afrontar problemas y analizar el medio externo e interno para obtener oportunidades y conocer fortalezas para continuar con las siguientes fases del proceso. Así pues, es necesario que se apliquen 11 elementos planteados por Luna (2015), los cuales son:

En primer lugar, según Luna (2015) indica que la investigación hace referencia a explorar el entorno donde va a operar la empresa, considerando factores internos y

externos: competidores, política, clientes, proveedores, otros. De la misma forma, la Asociación Americana de Marketing (Como se citó en Soler, 2001) indica que la denominación de investigación de mercado e investigación comercial tienen el mismo significado ambas consisten en obtener, clasificar y analizar datos para tomar decisiones comerciales.

Por otro lado, Luna (2015) considera la elaboración de la misión, visión, valores y objetivos de las compañías, ya que en conjunto orientan el rumbo que desea alcanzar la empresa. Además, de construir una guía de las acciones o conducta de las personas para lograr los propósitos y obtener resultados satisfactorios. Así también, se deben plantear estrategias, políticas, procedimientos, programas y presupuestos con la finalidad de mantener un orden de actividades y acciones para lograr los objetivos planteados. Asimismo, los pronósticos son aquellas expectativas en base a supuestos en un período futuro, además el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (s.f.) indica que un pronóstico de variables económicas, son llamados proyecciones.

En segundo lugar, la organización es hacer que un grupo de personas tengan un objetivo en común, que ha sido planteado en la fase anterior, se debe coordinar y ejecutar actividades con eficacia y eficiencia para lograr lo estipulado, es indispensable ya que se determina la estructura y niveles jerárquicos de la empresa y fija las funciones por área (Luna, 2015). Por ello, las fases que constituyen la etapa de organización son cinco, las cuales se detallan a continuación:

Luna (2015) considera como primera etapa a la división de trabajo en el que reparte y delimita las actividades, para realizar las funciones con eficacia y eficiencia. Por otro lado, la departamentalización es aquella agrupación y separación de funciones en las áreas específicas, asimismo, la jerarquización contempla la estructura de la empresa y las ubicaciones en base al grado, rango, nivel e importancia, también se realiza la descripción de funciones y obligaciones en la que se analiza los puestos de trabajo y finalmente la coordinación tiene como finalidad sincronizar los recursos y esfuerzos para convertirse en fortalezas y mejorar continuamente.

En tercer lugar, Luna (2015) define la dirección como la acción de desempeñar el liderazgo a través de una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para lograr de forma efectiva lo planeado por el organismo social, esta

etapa permite motivar no solo a los colaboradores u operarios, incluso a la alta dirección, además de la base para la aplicación del control.

Para ejecutar esta fase, Luna (2015) propone empezar con la supervisión que consisten en conducir y dirigir a los colaboradores de nivel inferior, ya que se les orienta para lograr los objetivos. Asimismo, el liderazgo es aquel proceso responsable de motivar, apoyar y desarrollar el potencial del talento humano, existen tipos de liderazgo los principales son: democrático, autoritario y laissez faire. Por otro lado, es necesario aplicar la comunicación como un proceso indispensable para la interacción de los involucrados, estos últimos guardan relación con la motivación que estimulan a los colaboradores para el cumplimiento de sus labores.

Por tanto, todo lo mencionado anteriormente permite llegar a la toma de decisiones siendo estas, aquellas elecciones entre alternativas, su importancia radica en que se ejecute de manera eficiente y eficaz para que la empresa alcance sus objetivos (Luna, 2015). Cabe recalcar que la dirección es una de las etapas más importantes, ya que el administrador debe tener la aptitud y actitud para ejercer la responsabilidad.

Para finalizar con las etapas del proceso administrativo, Luna (2015) define el control como la medición, valoración y evaluación de todo lo realizado en las etapas anteriores, se verifican los hechos y se deben plantear medidas correctivas si fuese necesario, además de retroalimentar las variaciones, su importancia radica en detectar anomalías en los procesos y determinar las medidas o acciones correctivas, esta etapa se ejecuta en cinco fases, las cuales son:

Luna (2015) indica que el establecimiento de estándares, son unidades numéricas que permiten conocer el estado de ejecución correcto, en cuanto a factores como calidad, innovación, talento humano u otro. Asimismo, la medición de resultados es el valor en la ejecución y resultados, que permiten reportar las anomalías, este nos lleva a la comparación de desempeño con el estándar en el que se evalúan los resultados y se debe prestar atención a las desviaciones. Así pues, la corrección es la función en base al reporte de resultados y comparaciones, estas medidas correctivas finalizan con la retroalimentación en la que se debe acoplar la información a la realidad.

En resumen, Van der Aalst, La Rosa y Santoro (2016) indican que mientras mejor se aplique el proceso administrativo, contribuirá a la ejecución de los propósitos estratégicos de la empresa.

En cuanto a la productividad, es un término muy común y utilizado, que según Bayón (como se citó en Albert, 2015) propone que es la capacidad que tiene el colaborador para lograr los resultados útiles con su labor. De la misma forma, Czumanski y Lodding (2012) la definen como una valoración de la eficiencia, el aumento de la productividad deriva de factores como esfuerzo humano, administración y tecnología.

Por otro lado, Combeller (como se citó en Arzube y Huacón, 2018) propone que la productividad es lograr los objetivos planteados, utilizando los recursos necesarios o menos de lo esperado. Así pues, Delery y Shaw (como se citó en Datta, Guthrie y Wright, 2005) sustentan que es aquel acto mediante el cual los colaboradores utilizan sus habilidades y destrezas que permiten incrementar la productividad laboral asegurando el futuro y el crecimiento de la empresa.

De igual modo, Hernández (2016) y Fernández y Sánchez (1997) afirman que la productividad comprende tanto la eficiencia y eficacia, por lo que, se considera necesario definir los términos. Según Hernández (2016) indica que la eficacia es aquella que busca alcanzar los objetivos que se establecen en la empresa y Page (2015) manifiesta que la eficiencia tiene como propósito disminuir el gasto y los insumos para lograr resultados más rentables.

Fernández y Sánchez (1997) consideran que se debe mantener un equilibrio entre la eficacia que se encuentra centrada en el alcance de resultados, ya que busca constantemente lograr que los resultados favorezcan a la empresa y los objetivos alcanzados, aquellos que son planteados en el proceso administrativo, y que deben lograr entre corto a largo plazo. Así como también de la eficiencia que se centra en la utilización de recursos, en la que se hace referencia al uso necesario de los recursos, ya sean tecnológicos, materiales o talento humano. Por último, los medios para lograr el objetivo planteado, es decir, las vías que se deben tomar y enfocar para alcanzar los objetivos.

A su vez, Marvel, Rodríguez y Nuñez (2011) y Merle, Maynard y Herbert (1998) consideran que las personas deben tomar decisiones, durante su ejercicio laboral, en base a sus capacidades, ello indica un trabajo productivo que genera ingresos monetarios a la empresa. Además, Kazaz y Ulubeyli (como se citó en Jaimes, Luxardo y Rojas, 2018) indican que el factor económico, no es el único indicador a tomar en cuenta para la mejora de la productividad laboral, ya que cada vez con mayor fuerza el factor sociopsicológico se vuelve más determinante.

En resumen, se debe tomar en cuenta durante la gestión administrativa el enfoque de recursos humanos, en esta investigación, se considera que la productividad laboral está comprendida desde los colaboradores, por lo que se debe tomar en cuenta la inteligencia emocional, sus necesidades, y la identidad que tiene hacia la organización, todo ello implica brindar no solo los equipos y materiales necesarios, sino mantener un ambiente óptimo. Para incrementar la productividad, depende del ritmo de trabajo de los colaboradores, quienes requieren satisfacer necesidades intrínsecas y extrínsecas.

Para continuar con el desarrollo del proyecto de investigación se formuló el problema general y los problemas específicos, los cuales son presentados en forma de interrogantes. El problema general es ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019?, por otro lado, los problemas específicos fueron ¿Cuál es la relación entre la planeación, organización, dirección y control con la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019?

La investigación tuvo como propósito aportar un análisis acerca del grado de importancia del proceso administrativo para una mayor productividad laboral en el rubro de restauración, de igual forma, reafirma teorías y antecedentes donde se tratan las variables. Ello permitió ejecutar propuestas y acciones de mejora o medidas correctivas en las organizaciones, para evitar que la influencia se vuelva una problemática y evitar la disminución de la fuerza laboral en los colaboradores de las diferentes organizaciones, no solo del rubro de servicio, esto para que no cause una problemática. Asimismo, queda como un estudio en el rubro de servicios, ya que, según lo mencionado en el informe de empleo, la productividad laboral en el sector, ha disminuido y es necesario dar a conocer los factores que podrían causar dicha problemática.

El desarrollo de la investigación tuvo como finalidad de forma general determinar la relación entre el proceso administrativo y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019, asimismo, los objetivos específicos son determinar la relación que existe entre la planeación, organización, dirección y control con la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019.

La formulación de hipótesis general de la investigación, de tipo nula (H_0) es que no existe relación significativamente directa entre el proceso administrativo y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019, y de tipo alterna (H_1) afirma que, si existe relación significativamente directa entre el proceso administrativo y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. Así pues, se formularon hipótesis específicas, de forma nula (H_0) y alterna (H_1), con la finalidad de conocer en qué medida la planeación, organización, dirección y control tienen relación con la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Sampieri, Fernández y Baptista (2014) indican que el diseño es el bosquejo que tiene como finalidad recolectar información necesaria para la investigación. Asimismo, busca responder a las interrogantes planteadas en la investigación, validar los objetivos de estudio e imponer la hipótesis a prueba.

La investigación fue de tipo no experimental, ya que se estudia el comportamiento de las variables sin manipulación. Además, de tener un enfoque cuantitativo, ya que busca recoger datos y resultados realizando técnicas e instrumentos. Sampieri, Fernández y Baptista (2014), afirma que son estudios en los que no se manejan las variables deliberadamente, por el contrario, se observan los hechos en su propia realidad para analizarlos. De la misma forma, es de corte transversal o transeccional, ya que se toman los datos en un momento preciso (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014). Asimismo, es de forma básica, la cual según Arnon (1968) indica que son investigaciones motivadas principalmente por la curiosidad, orientada a buscar nuevos conocimientos y teorías.

A su vez, la investigación es de nivel correlacional, ya que se busca detallar la relación que existe entre dos o más variables de estudio, con la finalidad de conocer el vínculo entre las mismas (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).

2.2 Operacionalización de variables

Carrasco (como se citó en Nuñez, 2007) define la operacionalización de variables como aquel concepto metodológico que radica en descomponer de manera deductiva las variables en dimensiones, áreas, indicadores, aspectos, es decir, de lo más general a lo más específico.

Por lo tanto, se elaboró una matriz con la finalidad de operacionalizar las variables, está se presenta en la Tabla 1, en la que se detalla tanto las dimensiones e indicadores como la definición de las variables de estudio.

Tabla 1. *Operacionalización de variables*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y valor	Nivel y valor
Proceso Administrativo	Luna (2015) lo define como aquel conjunto de etapas sucesivas que permiten ejecutar la administración, cada una se relacionan para lograr un proceso completo.	El proceso administrativo es el conjunto de fases continuas para lograr a administración, convirtiéndose en un proceso integral, así pues se medirá en base a una encuesta confirmando la ejecución de todos los lineamientos en el proceso administrativo.	Planeación	Investigación de mercado	1-2	Siempre=5 Casi siempre=4 A veces=3 Casi nunca=2 Nunca=1	Nivel alto=3 Nivel medio=2 Nivel bajo=1
				Misión	3-4		
				Visión	5-6		
				Valores	7-8		
				Objetivos	9-10		
				Proyecciones	11-12		
				Estrategias	13-14		
				Políticas	15-16		
				Procedimientos	17-18		
				Programas	19-20		
			Organización	Presupuestos	21-22		
				División de trabajo	23-24		
				Departamentalización	25-26		
				Jerarquización	27-28		
			Dirección	Descripción de funciones y obligaciones	29-30		
				Coordinación	31-32		
				Supervisión	33-34		
				Liderazgo	35-36		
				Comunicación	37-38		
				Motivación	39-40		
Control	Toma de decisiones	41-42					
	Establecimiento de estándares	43-44					
	Medición de resultados	45-46					
	Comparación de desempeño en estándar	47-48					
	Corrección	49-50					
Productividad Laboral	Bayón (como se citó en Albert, 2015) propone que es la capacidad que tiene el colaborador para lograr los resultados útiles con su labor.	Es aquella facultad para lograr los resultados en la empresa, los cuales se medirán mediante la realización de una encuesta que ejecutarán los colaboradores de la empresa.	Eficacia	Retroalimentación	51-52		
				Alcance de resultados	53-54		
			Eficiencia	Objetivos alcanzados	55-56		
				Medios	57-58		
				Utilización de recursos	59-60		

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población, muestra y muestreo

Fracica (citado por Bernal, 2010) define a la población como la agrupación de individuos que se analizan en una investigación, llamado también unidades de muestreo. Por ende, la población estuvo conformada por los colaboradores que se desempeñan en el restaurante Granja Azul, a los cuales se aplicará dos criterios:

- a) Criterios de inclusión: se tomó en cuenta en la población, a los colaboradores de áreas operativas, porque son quienes están implicados con la productividad laboral.
- b) Criterios de exclusión: no se tomó en cuenta al área administrativa porque al tener un vínculo directo con la variable de estudio, puede generar un sesgo en la información o datos obtenidos al momento de aplicar la técnica e instrumento.

Por tanto, la Tabla 2 muestra la clasificación y la cantidad de los colaboradores por área de trabajo.

Tabla 2. *Colaboradores de restaurante Granja Azul.*

N°	Áreas de trabajo	Estado	Total
1	Servicio	Activo	47
2	Bar	Activo	8
3	Cocina	Activo	26
4	Lavandería	Activo	3
5	Cocina de personal	Activo	5
6	Cámara	Activo	4
7	Mantenimiento	Activo	4
8	Jardinería y limpieza	Activo	7
9	Seguridad	Activo	6
10	Sistemas y cajeros	Activo	6
11	Administrativos	Activo	20
Total de población			136

Fuente: Elaboración propia, información brindada por la empresa.

Por otro lado, Artigas y Robles (2010) afirman que cuando los individuos o el número total de elementos a investigar son accesibles, se debe llevar a cabo un censo poblacional. Por ello, para la investigación se realizó un censo a los colaboradores de áreas operativas, los cuales en base a la Tabla 2, son un total de 116 colaboradores, excluyendo al personal correspondiente al área administrativa. De igual forma, se incluirá a los jefes inmediatos de cada área, ya que, cumplen con funciones operativas.

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

Para la investigación, se usó la encuesta como técnica para recabar datos primarios cuantitativos (Corral, 2010). Asimismo, Corral (2010) indica que un cuestionario es un instrumento en el que se aplican preguntas a una población determinada sobre un tema en particular.

El cuestionario aplicado en la prueba piloto constó de 60 preguntas, de los cuales son dos ítems por indicador, la misma se encuentra presentada en el Anexo 2. Asimismo, Casas, Repullo y Donado (2003) indican que las interrogantes de estimación ofrecen alternativas como respuestas graduadas en intensidad, por lo que se utilizan procedimientos de escalas, así como: los rangos sumativos, en referencia a la escala de Likert, el método de Guttman u otros.

Además, cabe recalcar que el tipo de escala de medición fue de tipo ordinal o de rangos, los cuales según Dagnino (2014) son datos ordinales con un mínimo de tres valores posible y con número total limitado. Reguant-Álvarez, Vilá-Baños y Torrado-Fonseca (2018) indican que los datos ordinales, establecen relación entre las variables, ya que presentan características no numéricas donde existe un orden en base a la condición de los componentes.

La validez es aquel grado en el que los hechos y la parte teórica apoyan la interpretación (Ventura, 2017). La validación del instrumento se realizó bajo el criterio de expertos, que estuvo conformado por docentes con el grado de magíster de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, esto se muestra en el Anexo 3.

Ventura (2017) indica que la confiabilidad son aquellas puntuaciones del cuestionario, la misma indica la magnitud de varianza verdadera y el vínculo de error de medición. Por ello, fue imprescindible realizar una prueba piloto, para garantizar la realización del trabajo de campo. Según Corral (2009) sugiere un aproximado de entre 14 a 30 personas o individuos de la muestra, por ello, se aplicó la prueba a 20 individuos de la muestra de la población para garantizar la confiabilidad del constructo.

Tabla 3
Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,956	60

Fuente: Base de datos.

En la Tabla 4 se muestra el resultado del cálculo del coeficiente de fiabilidad, Alfa de Cronbach, el cual mide un mismo constructo altamente correlacionado, donde se recomienda que el coeficiente se encuentre en 0,8 a más. Según Welch y Comer (como se citó en Hernández y Pascual, 2018). Asimismo, en el Anexo 5, se detalla la fiabilidad de cada ítem del cuestionario aplicado en la prueba piloto.

2.5 Procedimiento

Para la presente investigación se aplicó un total de 116 encuestas realizando un censo poblacional a los colaboradores correspondientes a las áreas operativas, la aplicación del instrumento en campo tomo alrededor de tres semanas consecutivas, ya que los colaboradores tienen mayor asistencia los fines de semana.

Los datos recogidos han sido procesados mediante el software SPSS, que permitió obtener matrices de correlación, diagramas de dispersión y resultados estadísticos para llegar a los objetivos de la investigación.

2.6 Métodos de análisis de datos

Se utilizó el procedimiento de estadísticas descriptivas, que según Castañeda, Cabrera, Navarro y de Vries (2010) se emplea cuando las variables son de naturaleza continua, además permite reportar un conteo de los individuos. Asimismo, el análisis estadístico correlacional que es de gran utilidad para el investigador, ya que permite determinar si las variables tienen un vínculo.

De igual forma, se usó la herramienta software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) que permitió el procesar la información y analizar de datos, recogida en el censo poblacional del ámbito de estudio. Según Bisquerra (citado por Bausela, 2005) indica que el SPSS y *BioMeDical Program* (BDMP), son los softwares más

utilizados para investigaciones de Ciencias Sociales. Asimismo, El SPSS es un instrumento de procesamiento de datos y análisis estadístico.

2.7 Aspectos éticos

La investigación se ejecutó con total transparencia y honestidad. De la misma forma, se mantuvo el anonimato de todo tipo de información personal de los encuestados.

La investigación respetó las normas American Psychological Association (APA) y la guía de productos observables de las experiencias curriculares fin de programa, aprobado por el rectorado de la casa de estudios. Asimismo, se usó el Software SPSS, proporcionado por la Universidad César Vallejo al contar con la licencia del programa con el que se obtuvo los resultados estadísticos de la investigación.

Por otro lado, para el desarrollo y sustento teórico se investigó en la Biblioteca virtual de la Universidad César Vallejo, artículos indexados y científicos que permitan una mayor confiabilidad en la información; también se usó la herramienta web Turnitin para la detección de similitudes con la finalidad de prevenir el plagio, evitando el riesgo de la mala conducta académica.

De la misma forma, se comunicó y solicitó de manera formal al administrador el consentimiento para desarrollo del proyecto de investigación en la empresa Granja Azul S.A., se puede observar el documento firmado por el administrador en el Anexo 6.

Por último, la autora de la investigación asumió una conducta responsable, justa, honesta, pero, sobre todo, transparente antes, durante y después de la ejecución de la investigación, fortaleciendo un comportamiento profesional.

III. RESULTADOS

Los resultados se presentan en base a la matriz de correlación de Spearman, la información es proporcionada por el Software SPSS.

Para comenzar, el objetivo general de la investigación es determinar la relación entre el proceso administrativo y la productividad laboral, en base a los resultados, se encontró un nivel de correlación bajo directo estadísticamente significativo, entre las variables mencionadas ($r_s=0.234$, $p < 0.05$). Por lo que, se rechaza la H_1 , entonces no existe relación significativamente directa entre el proceso administrativo y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. El resultado se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 4. *Correlación entre Proceso administrativo y Productividad Laboral.*

		PA	PL
Rho de Spearman	PA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,234*
		N	116
	PL	Coefficiente de correlación	,234*
		Sig. (bilateral)	,011
		N	116

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos.

De la misma forma, el primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la planeación y la productividad laboral, en base a los resultados, se encontró un nivel de correlación muy bajo directo estadísticamente significativo, entre las variables mencionadas ($r_s=0.187$, $p < 0.05$). Por ello, se rechaza la H_1 , entonces no existe relación significativamente directa entre la planeación y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. El resultado se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 5. *Correlación entre Planeación y Productividad Laboral.*

		PLANEACIÓN	PL
Rho de Spearman	PLANEACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,187*
		N	116
	PL	Coefficiente de correlación	,187*
		Sig. (bilateral)	,044
		N	116

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos.

Por otro lado, el segundo objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la organización y la productividad laboral, en base a los resultados, se encontró un nivel de correlación muy bajo directo estadísticamente no significativo, entre las variables mencionadas ($r_s=0.015$, $p > 0.05$). Por ello, se rechaza la H_1 , entonces no existe relación significativamente directa entre la organización y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. El resultado se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 6. *Correlación entre Organización y Productividad Laboral.*

			ORGANIZACIÓN	PL
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,015
		Sig. (bilateral)	.	,870
		N	116	116
	PL	Coefficiente de correlación	,015	1,000
		Sig. (bilateral)	,870	.
		N	116	116

Fuente: Base de datos.

Asimismo, el tercer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la dirección y la productividad laboral, en base a los resultados, se encontró un nivel de correlación bajo directo estadísticamente significativo, entre las variables mencionadas ($r_s=0.311$, $p < 0.05$). Por ello, se rechaza la H_1 , entonces no existe relación significativamente directa entre la dirección y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. El resultado se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 7. *Correlación entre Dirección y Productividad Laboral.*

			DIRECCIÓN	PL
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,311**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	116	116
	PL	Coefficiente de correlación	,311**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	116	116

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

Fuente: Base de datos.

Por último, el cuarto objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre el control y la productividad laboral, en base a los resultados, se encontró un nivel de correlación muy bajo directo estadísticamente no significativo, entre las variables mencionadas ($r_s=0.179$, $p > 0.05$). Por ello, se rechaza la H_1 , entonces no existe relación significativamente directa entre el control y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. El resultado se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 8. *Correlación entre Control y Productividad Laboral.*

			CONTROL	PL
Rho de Spearman	CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000	,179
		Sig. (bilateral)	.	,055
		N	116	116
	PL	Coefficiente de correlación	,179	1,000
		Sig. (bilateral)	,055	.
		N	116	116

Fuente: Base de datos.

VI. DISCUSIÓN

Basado en el desarrollo del trabajo de campo con el instrumento de la investigación, se obtuvieron resultados, los cuales en su mayoría proponen que si bien, existe relación entre las variables y las dimensiones, esta no es tan significativa. Por ello, se contrastará con las investigaciones previas, con el propósito de confrontar los resultados y la metodología con los expuestos en la presente investigación.

La investigación tuvo como resultado general que no existe relación significativamente directa entre el proceso administrativo y la productividad laboral, por lo que se contradice con el resultado de la investigación realizada por Facho (2017), en la que se afirma que las variables tienen una relación directa y significativa, además propone que si se pone en práctica la gestión administrativa de forma adecuada lograr mejorar el rendimiento y la productividad laboral.

Por otro lado, Vásquez (2017) y Martínez, Ochoa e Ibarra (2018) realizaron un trabajo de investigación bajo la metodología de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, de corte transversal y trataron a profundidad, las variables de clima laboral, productividad laboral y proceso administrativo. Por tanto, se coincide con la misma metodología utilizada para la presente investigación.

Asimismo, Zamora, Haro, Cárdenas, Villarroel y Pacheco (2017) tuvieron como resultado que la aplicación del proceso administrativo permite incluir la innovación y cambios a la empresa como competidor en un mundo globalizado, por ello a comparación de los resultados de la presente investigación se puede decir que, ejecutar el proceso administrativo no genera cambios en una organización, así que se contradice los resultados entre ambas investigaciones.

De la misma forma, Barzola (2018) concluyó en que existe relación entre el proceso administrativo y el desarrollo organizacional, siendo este último el proceso por el cual se dinamiza la interacción en las relaciones humanas para generar mayor productividad laboral. En otras palabras, se genera una relación indirecta entre el proceso administrativo y la productividad laboral, por lo que se reafirma con los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que no estipulan magnitudes entre la relación existente entre las variables.

Por tanto, la investigación se contradice en su mayoría con las investigaciones previas en base a los resultados, ya que en su mayoría los antecedentes presentados tuvieron como resultado una relación significativa entre las variables estudiadas, a comparación de los resultados de la presente investigación.

V. CONCLUSIONES

Después de haber ejecutado la investigación y en base a los resultados alcanzados se llega a las siguientes conclusiones:

Primera:

No existe relación significativamente directa entre el proceso administrativo y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019; sustentado con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.234 y significancia $p < 0.05$.

Segunda:

No existe relación significativamente directa entre la planeación y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019; sustentado con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.187 y significancia $p < 0.05$.

Tercera:

No existe relación significativamente directa entre la organización y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019; sustentado con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.015 y significancia $p > 0.05$.

Cuarta:

No existe relación significativamente directa entre la dirección y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019; sustentado con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.311 y significancia $p < 0.05$.

Quinta:

No existe relación significativamente directa entre el control y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019; sustentado con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.179 y significancia $p > 0.05$.

VI. RECOMENDACIONES

Con respecto a la investigación, se proponen recomendaciones a la empresa en la que se realizó, con la finalidad de contribuir a la mejoría de los procesos y productividad laboral de la empresa.

Primera:

En cuanto al proceso administrativo, es imprescindible que se tome en cuenta acciones en la etapa de planeación y dirección ya que son las que cuentan con un mayor índice de significancia, aunque no significativa, pero al mantener esa correlación se debe tomar en cuenta que se realicen planes de mejora, cadena de valor en el talento humano, incentivos monetarios o psicosociales e incluso, coaching con los colaboradores, para permitir una mejoría y motivación en sus labores.

Segunda:

En cuanto a las etapas de organización y control, cabe recalcar que según los resultados mantienen un menor índice de significancia, pero de igual manera, es necesario tomar en cuenta que, al ser un proceso integral, uno guarda relación con el otro, eso quiere decir que puede incidir en cómo se lleve a cabo cada una de las etapas. Para ello, se recomienda realizar flujogramas y estandarización de procesos, así como la definición de cada uno de los puestos de trabajo para mantener un mejor control y plantear acciones de mejora que permitan la eficiencia y eficacia de los recursos, ya sea material o humano.

Tercera:

Poner mayor énfasis en plantear estrategias con el propósito de alcanzar los objetivos, crecimiento de la empresa y mayor productividad laboral de parte de los colaboradores. Al ser una empresa que brinda servicios, es necesario enfatizar que el personal es quien da la cara ante el cliente externo, por ello se debe sentir motivado y forjar una identidad con las políticas y la cultura organizacional de la empresa.

REFERENCIAS

- Albert, I. (2015). *Gestión de viajes, servicios y productos turísticos*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Arnon, I. (1968). *Organization and administration of agricultural research*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=NcFhAAAIAAJ&pg=PA98&lpg=PA98&dq=investigacion+de+forma+b%C3%A1sica+o+pura+doi&source=bl&ots=Ql2RL80NSK&sig=ACfU3U2ceag21YsnQh-tviiN-YviXBGN-w&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiZ3674vYbjAhUrHbkGHU-zCYAQ6AEwFXoECAsQAQ#v=onepage&q&f=false>
- Artigas, W. y Robles, M. (2010). Metodología de la investigación: Una discusión necesaria en universidades Zulianas. *Revista Digital Universitaria*, 11(11). Recuperado de <http://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>
- Arzube, I. y Huacón, G. (2019). La evolución de la productividad y calidad en las empresas de bienes y servicios. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/empresas-bienes-servicios.html>
- Barzola, M. (2018). El proceso administrativo y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa comercial Rocía de la Ciudad de Babahoyo (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9466/1/PIUBADM021-2018.pdf>
- Bausela, E. (2005). SPSS: Un instrumento de análisis de datos cuantitativos. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*, 2(4). Recuperado de <http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/020204/A3mar2005.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3^{ra} ed.). Colombia: Editorial Pearson
- Breeze, J. (1995). Henri Fayol's Centre for administrative studies. *Journal of Management History*, 1(3). Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13552529510095152/full/html>

- Casas, J. Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención primaria*, 31(8). Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y. y de Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. Brasil: Editora universitaria da PUCRS.
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 19(33). Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 20(36). Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>
- Czumanski, T. y Lödding, H. (2012). Integral Analysis of Labor Productivity. *Procedia*, 3(1). Recuperado de <http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/49583.pdf>
- Dagnino, J. (2014). Tipos de datos y escalas de medida. *Revista Chilena de anestesia*, 43(2). Recuperado de <http://revistachilenadeanestesia.cl/PII/revchilanestv43n02.06.pdf>
- Datta, D., Guthrie, J. y Wright, P. (2005). Human Resource Management and Labor Productivity: Does Industry Matter? *Academy of Management Journal*, 48(1). Recuperado de <https://doi.org/10.5465/amj.2005.15993158>
- Facho, J. (2017). Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016 (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1

- Fernández, M. y Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional Concepto, desarrollo y evaluación*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=d3z_i6znsFUC&oi=fnd&pg=PR17&dq=eficacia&ots=Ab_KldGzLL&sig=Lz7-Ypq4R-vL1Amio1svLX0Wnoc#v=onepage&q=eficacia&f=false
- García, M. y Juca, F. (2016). El proceso administrativo en las MIPYMES del Cantón Machala, Provincia de El Oro. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (224). Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/machala.html>
- Hernández, S. (7 de octubre de 2016). Eficiencia, Eficacia y Productividad en una Empresa [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.inadem.gob.mx/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa/>
- Hernández, H. y Pascual, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6383705.pdf>
- Informe Anual de Empleo 2017. (2018). Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/268278/Informe_anual_del_empleo_2017_-_V3.pdf
- Jaimes, L., Luxardo, M. y Rojas, M. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Revista Información Tecnológica*, 29(5). Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00175.pdf>
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso administrativo* (4.a ed.). Recuperado de <https://vdocuments.mx/administracion-fundamentos-del-proceso-administrativo-4a-ed-enrique-louffat.html>
- Lu, J. (2018). Donald F. Kettl, Politics of the Administrative Process. *Chinese Public Administration Review*, 9(1). Recuperado de <https://cpar.net/index.php/cpar/article/view/174/118>

- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. (2.^a ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Martínez, C. (1993). Modernización del Proceso Administrativo. *Revista Innovar Journal*, 3(3) .Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/19022>
- Martínez, P., Ochoa, H. e Ibarra, M. (2018). Estudio transversal de procesos administrativos en Municipios de la Huasteca Norte. *Revista European Scientific Journal*, 14(26). Recuperado de <http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/11268/10796>
- Marvel, M., Rodríguez, C. y Nuñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/549/54921605013/1>
- Merle, F., Maynard, J. y Herbert, D. (1998). Quality costing of an administrative process. *The TQM Magazine*, 10(5). Recuperado de <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09544789810231252>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). Política Económica y Social. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/politica-economica-y-social-sp-2822/23-conceptos-basicos/60-que-son-las-proyecciones>
- Nuñez, M. (2007). Las variables: Estructura y función en la hipótesis. *Revista de Investigación educativa*, 11(20). Recuperado de http://200.62.146.19/bibvirtualdata/publicaciones/inv_educativa/2007_n20/a12v11n20.pdf
- Page, S. (2015). *Tourism Management* (5th Ed.). Estado Unidos: Routledge.
- Quiroz, F. (2015). Análisis de las tendencias en gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial (Tesis de Doctorado). Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/38448/Ejemplar%20completo%20ESIS%20DOCTORAL%20F%20J%20Quiros%20Tomas%20Análisis%20de%20las%20tendencias%20en%20Gesti%C3%B3n%20de%20los%20Recursos%20Humanos%20desde%20una~1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Reguant-Álvarez, M., Vilá-Baños, R. y Torrado-Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *Revista REIRE*, 11(2). Recuperado de <http://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/download/reire2018.11.221733/23728>
- Rodríguez, C. Blandón, K. y Aguilera, R. (2017). Efecto del proceso administrativo en el comportamiento organizacional de la micro financiera CEPRODEL, durante el segundo semestre del año 2016 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/9897/1/18939.pdf>
- Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación 6ta. Edición. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Sánchez, I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de Bancos y Cajas. *Revista Pecunia*, (16-17). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4765558.pdf>
- Soler, P. (2001). Investigación de mercados. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=4uL5o8ew2LkC&oi=fnd&pg=PA5&dq=investigacion+comercial&ots=PPkVV29NAp&sig=Ufd7NCEYYqcAHqkPMVGLyJ32oE#v=onepage&q=investigacion%20comercial&f=false>
- Van der Aalst, W., La Rosa, M. y Santoro, F. (2016). Business Process Management. *Business & Information Systems Engineering*, 58(1). Recuperado de <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs12599-015-0409-x.pdf>
- Varela, M. y León, A. (2010). La evolución del proceso administrativo frente al marco metodológico de la creación de valor como principio rector en la gestión empresarial. *Revista Ciencias Económicas*, 28(2). Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7100/6785>

- Vásquez, J. (2017). El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial%20Jhon%20Vasquez.pdf>
- Ventura, J. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista Médica de Chile*, 145(7). Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000700955
- Velázquez, M. (agosto, 2016). 5 factores que afectan la productividad en el trabajo. *Revista Entrepreneur*. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/280867>
- Zamora, D., Haro, A., Cárdenas, M., Villarroel, A. y Pacheco, I. (2017). Procesos administrativos y operativos como fortalecimiento del talento humano. *Mikarimin Revista Científica Multidisciplinaria*, 3(3). Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/download/777/293>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROCESO ADMINISTRATIVO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL RESTAURANTE GRANJA AZUL. SANTA CLARA – LIMA, 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019?</p> <p>Específicos: 1. ¿Qué relación existe entre la planeación y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019? 2. ¿Qué relación existe entre la organización y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019? 3. ¿Qué relación existe entre la dirección y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019? 4. ¿Qué relación existe entre el control y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019?</p>	<p>General: Determinar la relación entre el proceso administrativo y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019.</p> <p>Específicos: 1. Determinar la relación entre la planeación y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. 2. Determinar la relación entre la organización y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. 3. Determinar la relación entre la dirección y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. 4. Determinar la relación entre el control y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019.</p>	<p>H0: No existe relación significativamente directa entre el proceso administrativo y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019.</p> <p>H1: Existe relación significativamente directa entre el proceso administrativo y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019.</p> <p>1. Ho: No existe relación significativamente directa entre la planeación y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. H1: Existe relación significativamente directa entre la planeación y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019.</p> <p>2. Ho: No existe relación significativamente directa entre la dirección y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. H1: Existe relación significativamente directa entre la dirección y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019.</p> <p>3. Ho: No existe relación significativamente directa entre la organización y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. H1: Existe relación significativamente directa entre la organización y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019.</p> <p>4. Ho: No existe relación significativamente directa entre el control y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019. H1: Existe relación significativamente directa entre el control y la productividad laboral en el Restaurante Granja Azul, Santa Clara – Lima, 2019.</p>	<p>Proceso administrativo</p> <p>Productividad Laboral</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p>	<p>Investigación</p> <p>Misión</p> <p>Visión</p> <p>Valores</p> <p>Objetivos</p> <p>Pronósticos</p> <p>Estrategias</p> <p>Políticas</p> <p>Procedimientos</p> <p>Programas</p> <p>Presupuestos</p> <p>División de trabajo</p> <p>Departmentalización</p> <p>Jerarquización</p> <p>Descripción de funciones y obligaciones</p> <p>Coordinación</p> <p>Supervisión</p> <p>Liderazgo</p> <p>Comunicación</p> <p>Motivación</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Establecimiento de estándares</p> <p>Medición de resultados</p> <p>Comparación de desempeño en estándar</p> <p>Corrección</p> <p>Retroalimentación</p> <p>Alcance de resultados</p> <p>Objetivos alcanzados</p> <p>Medios</p> <p>Utilización de recursos</p>	<p>Tipo de investigación: Básico</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p>

FUENTE: Elaboración propia

Anexo 2. Instrumento de la investigación

CUESTIONARIO

Dirigido a los colaboradores de áreas operativas que laboran en el restaurante Granja Azul. A continuación, se presentan una serie de enunciados los cuales deberán ser respondidas, marcando con una (x) la respuesta que considere correcta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE	INDICADOR	ÍTEM	1	2	3	4	5
Proceso Administrativo	Planeación						
	Investigación de mercado	1. Considera que la empresa tiene conocimiento sobre su posicionamiento en el mercado.					
		2. Se aplica una investigación de mercado antes de realizar algún cambio en la empresa.					
	Misión	3. Se cumple la misión establecida.					
		4. La misión se encuentra socializada con los colaboradores.					
	Visión	5. Las acciones de la empresa están encaminadas a cumplir la visión.					
		6. La visión se encuentra socializada con los colaboradores.					
	Valores	7. Ud. cumple los valores establecidos por la empresa.					
		8. Se identifica con los valores impartidos.					
	Objetivos	9. Los objetivos son consecuentes con las acciones y actividades que se realizan en la empresa.					
		10. Los objetivos planteados han sido socializados con los colaboradores.					
	Proyecciones	11. Considera que la alta gerencia logra las proyecciones establecidas.					
		12. Existe impulso para alcanzar las expectativas planteadas por la alta gerencia.					
	Estrategias	13. Se aplican estrategias para lograr los objetivos de la empresa.					
		14. Se involucra para cumplir las estrategias de la empresa.					
	Políticas	15. Está de acuerdo con las políticas establecidas en la empresa.					
		16. Cumple las políticas establecidas en la empresa.					
	Procedimientos	17. La administración lleva un cronograma de actividades para lograr los objetivos.					
		18. Se cumple la realización de las actividades en el tiempo establecido.					
	Programas	19. La administración estipula planes de mejora con anticipación.					
		20. El personal se involucra en los planes establecidos por la administración.					
	Presupuestos	21. El presupuesto establecido, permite realizar las actividades de la mejor manera.					
22. Se utiliza de forma razonable los presupuestos.							
Organización							
División de trabajo	23. Se reparten las funciones de manera adecuada por cada área y colaborador.						
	24. Considera que los colaboradores conocen de forma clara sus funciones.						

Proceso Administrativo	Departamentalización	25. Las áreas de trabajo cuentan con el personal suficiente para realizar las actividades.							
		26. Realiza actividades en otras áreas de trabajo							
	Jerarquización	27. El organigrama es socializado con los colaboradores.							
		28. Existe coordinación jerárquica para la realización de actividades.							
	Descripción de funciones y obligaciones	29. Cumple con sus funciones adecuadamente.							
		30. Realiza actividades fuera de sus funciones u obligaciones.							
	Coordinación	31. Participa de reuniones antes o después del <i>mise and place (Briefing)</i> .							
		32. Los jefes inmediatos coordinan actividades diariamente y con anticipación.							
	Dirección								
	Supervisión	33. Con que frecuencia, recibe orientación por parte de su jefe inmediato, ante alguna duda.							
		34. Es supervisado por personal de mayor rango durante sus labores.							
	Liderazgo	35. Su jefe inmediato colabora en las actividades.							
		36. La administración maneja un liderazgo democrático.							
	Comunicación	37. El personal administrativo maneja una buena comunicación con los colaboradores.							
		38. Considera que existe una correcta comunicación interpersonal en su área de trabajo.							
	Motivación	39. Se siente motivado de formar parte de la empresa.							
		40. Con que frecuencia, la empresa brinda reconocimientos o incentivos a los colaboradores.							
	Toma de decisiones	41. Con que frecuencia, expresa sus opiniones con total libertad.							
		42. Se toma en consideración su opinión para la toma de decisiones.							
	Control								
	Establecimiento de estándares	43. La empresa cuenta con estándares establecidos.							
		44. Los estándares de la empresa han sido mostrados y socializados.							
	Medición de resultados	45. La administración está satisfecho con los resultados de su labor.							
		46. Se reportan anomalías durante la ejecución de actividades.							
	Comparación de desempeño en estándar	47. Se evalúa junto a la administración los desvíos en los resultados.							
		48. Se realiza una socialización acerca del desempeño de los colaboradores.							
	Corrección	49. Se realizan medidas correctivas para mejorar resultados de la empresa.							
50. Participa en las actividades para la implementación de una medida correctiva.									
Retroalimentación	51. La empresa le brinda <i>feedback</i> por parte del área administrativa o jefe inmediato.								
	52. Se le informa acerca de las anomalías y medidas correctivas en los procesos de su área.								

Productividad Laboral	Eficacia					
	Alcance de resultados	53. Contribuye Ud. para alcanzar los resultados.				
		54. Es informado de los resultados obtenidos por la empresa.				
	Objetivos alcanzados	55. El personal logra cumplir los objetivos, planteados en la planeación.				
		56. Se involucra para alcanzar los objetivos.				
	Eficiencia					
	Medios	57. Se emplean los procesos convenientes para alcanzar los objetivos.				
		58. Los procedimientos internos preestablecidos se enfocan en alcanzar los objetivos.				
	Utilización de recursos	59. Se utilizan los recursos de forma óptima.				
		60. Se brindan los recursos necesarios para lograr las actividades.				

Fuente: Elaboración propia

GLOSARIO

Briefing: Aquella reunión de personal para hablar de temas de trabajo.

Feedback: La respuesta que transmite un receptor al emisor, basándose en el mensaje recibida.

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 3. Validaciones del instrumento.



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 18 de junio de 2019

Apellido y nombres del experto: Kano Volasco Victoria Del Rosario
 DNI: 41558006
 Teléfono: 959132487
 Título/grados: Magíster
 Cargo e institución en que labora: Docente - UCV Ate.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
1 ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2 ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3 ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4 ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5 ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6 ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7 ¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8 ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9 ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS:


FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 18 de junio de 2019

Apellido y nombres del experto: Conde Gonzales Marianaella
 DNI: 40208701
 Teléfono: 9555-22484
 Título/grados: Magister
 Cargo e institución en que labora: Docente.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		<i>cambiar alguna terminología</i>
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____



 FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 18 de junio de 2019

Apellido y nombres del experto: Javier Zucavias Carlos
 DNI: 10139218
 Teléfono: 997050409
 Título/grados: Magister en Administración
 Cargo e institución en que labora: _____

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: Precisar algunos ítems para escala y que no sean dicotómicos.



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 4. Base de datos.

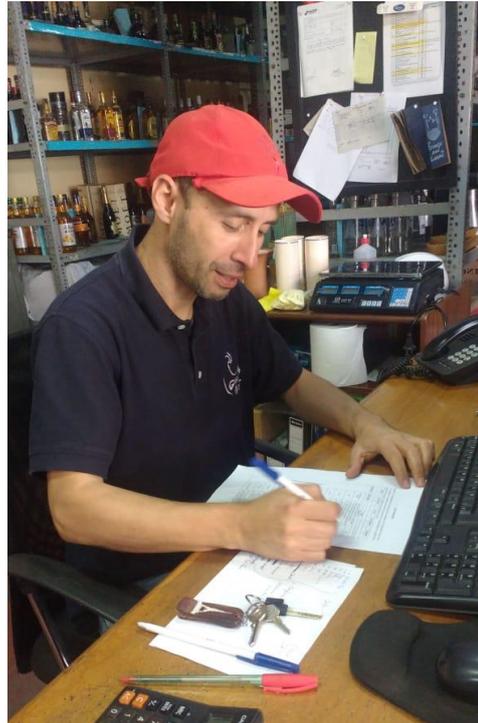
SUJETO	ITEM																																																																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60					
1	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	4	3	1	4	5	3	5	2	3	5	4	1	3	2	1	1	1	2	3	5	3	3	2	5	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3						
2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	5	5	4	5	3	4	2	3	5	5	4	2	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	3	3	3	2	5	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	5	2	2	4	3	
3	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	2	5	3	4	2	3	4	5	2	4	2	3	4	3	5	4	1	2	3	3	5	3	3	4	5	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3
4	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	5	4	1	2	3	3	5	3	3	4	5	3	3	1	4	2	4	4	2	1	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4					
5	4	2	2	2	1	2	5	4	2	1	3	1	1	1	3	4	3	5	1	1	2	1	5	4	1	3	1	1	5	3	1	3	1	1	4	1	3	5	3	1	1	5	5	1	1	2	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	4	5	4	3	4	1		
6	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	5	2	2	3	2	3	2	3	2	2							
7	2	3	3	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	4	3	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	5	3	4	3	5	4	5	5	4	3	5	2				
8	5	3	4	2	3	1	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	5	1	4	3	5	1	4	5	5	5	3	4	5	3	2	3	2	4	5	4	2	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	4						
9	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	2	4	5	3	3	2	5	5	5	4	2	5	5	1	2	5	5	5	4	2	4	3	4	4	3	2	4	5	3	2	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	2	4					
10	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	2	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	4	3	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4					
11	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	2	3	4	1	5	2	5	5	5	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3								
12	5	5	4	3	1	1	5	1	1	1	5	1	2	1	3	5	2	2	1	1	2	1	2	4	1	4	4	1	5	5	4	3	5	5	5	1	5	4	1	3	1	1	1	1	1	3	1	2	3	5	1	1	5	1	4	1	3	3	1	1					
13	4	3	1	2	3	1	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	3	2	1	3	2	1	1	1	1	4	1	3	2	4	1	3	2	4	4	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	2					
14	4	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	5	4	4	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3						
15	5	1	3	1	3	1	4	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	3	2	3	2	2	3	3	1	4	2	3	4	4	5	3	4	4	4	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	3				
16	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	5	5	3	3	2	3	5	3	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3					
17	5	4	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2							
18	4	3	3	2	4	2	5	4	2	2	3	2	1	2	2	2	3	5	2	2	3	3	5	4	4	2	3	3	5	3	2	4	1	1	2	4	4	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2						
19	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	5	5	4	2	2	3	5	4	4	5	3	4	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	5	1	1	5	3	4	4	3	2	2	2							
20	5	3	4	2	3	1	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	1	1	4	1	3	2	4	1	3	5	3	3	2	4	5	3	3	4	5	3	3	3	2	2	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	2	2							
21	5	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	2	3	3	2	5	5	1	5	2	2	5	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3						
22	5	3	3	2	3	2	5	4	4	3	4	3	1	3	2	5	3	5	3	3	2	2	5	4	1	4	2	3	5	4	4	3	3	4	5	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3			
23	5	3	3	2	5	2	3	5	2	3	4	4	3	2	4	3	3	4	1	3	3	3	4	4	2	5	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3					
24	5	4	3	3	4	2	4	5	4	2	4	4	3	1	3	4	2	3	2	3	3	2	4	5	3	4	2	3	4	3	5	4	5	3	5	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	3	3	2						
25	3	2	4	2	4	3	5	5	3	4	2	1	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	1	4	2	3	5	2	5	2	3	3	4	4	3	3	1	2	2	3	2	4	1	5	3	4	5	4	4	3	4	3	1	4					
26	4	4	3	3	3	1	5	5	2	2	2	1	3	2	4	2	2	1	3	2	2	5	3	3	4	2	3	5	4	5	4	3	3	3	1	4	4	4	2	3	3	4	5	4	3	2	2	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3						
27	3	3	4	3	5	3	4	4	2	5	3	3	2	5	4	5	3	4	2	4	2	2	5	2	2	3	2	3	5	4	4	5	3	3	5	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	4	2	4	2	2					
28	5	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	5	1	5	1	4	4	4	4	3	4	1	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	2	2	3	2								
29	5	3	2	2	3	2	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	5	3	3	3	3	5	4	5	3	5	5	3	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3					
30	4	3	4	1	3	2	5	5	3	5	4	5	4	3	3	5	3	5	2	3	2	4	5	5	2	4	2	2	3	5	4	3	4	3	5	2	5	3	3	2	2	2	3	4	2	2	5	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3					

31	4	2	2	4	5	2	5	5	3	2	3	3	5	3	4	3	2	3	3	2	4	2	5	5	1	4	1	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4	2	4	3	2	2	3	4	3	2	5	3	4	4	4	4	3	4			
32	5	3	1	2	5	2	4	5	4	4	1	1	3	2	4	4	4	5	3	1	2	1	5	5	1	4	2	3	4	4	5	4	5	5	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	5	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2		
33	4	4	1	2	5	3	3	5	4	5	2	3	3	4	4	4	5	3	3	3	2	5	4	1	4	3	3	5	4	4	5	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3				
34	5	4	3	2	4	2	4	5	3	2	3	3	1	3	4	2	4	2	3	2	2	5	5	1	3	2	3	5	4	3	3	5	3	3	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3			
35	5	4	4	3	3	2	5	2	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	1	5	3	2	4	4	1	4	1	3	5	4	2	4	3	3	5	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2	5	3	2	4	4	3	5	2	3	3	2	3		
36	5	3	4	4	3	2	2	5	3	3	5	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	2	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	1	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3		
37	3	3	3	1	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	4	4	4	2	5	2	1	4	2	5	3	4	4	3	2	1	2	3	4	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4			
38	5	3	3	5	5	3	5	1	2	3	2	2	3	5	3	5	3	3	3	1	2	2	3	4	1	4	2	3	5	4	5	4	4	1	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	4	3	1	1	5	4	3	3	5	2	4	4	2	3	3	3		
39	4	4	3	5	2	2	5	5	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2	1	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	5	3	3	1	1			
40	5	2	3	2	2	2	5	5	5	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	5	3	1	4	2	3	3	4	5	4	3	2	5	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	5	4	2	4	4	2	3	4	4	5	3	3	3	2	2		
41	3	4	2	2	1	2	5	5	2	1	3	3	3	3	5	4	2	3	3	3	2	2	5	5	1	4	2	3	2	3	5	3	3	3	3	1	3	4	5	2	3	3	2	4	3	3	3	2	1	3	3	2	5	2	4	4	3	3	2	3		
42	5	3	4	2	3	2	2	5	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	1	4	3	2	5	4	5	5	3	4	5	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	4	3	4	2	3			
43	4	2	2	4	4	4	3	4	1	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	5	3	4	1	3	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	1	1	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3				
44	5	2	5	3	5	5	5	1	3	2	4	2	5	5	3	5	2	4	2	3	3	2	4	5	2	4	3	2	5	3	4	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	4	2	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	2		
45	5	4	3	1	2	3	3	4	3	1	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	5	5	1	5	2	3	5	2	3	3	3	3	4	1	1	4	5	2	4	3	2	2	3	1	3	1	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3		
46	3	3	3	2	3	4	4	5	3	3	2	2	5	4	1	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	5	3	5	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	5	3	3	3	2	3			
47	3	3	5	2	3	2	5	5	1	3	2	5	3	1	4	5	3	3	3	5	4	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	3	4	5	3	2	4	3	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	3	4	5	3	4	4	2	4	3	3			
48	4	3	2	4	4	2	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	5	1	4	2	3	5	4	5	5	3	3	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3	3	4	5	3	2	4	3	3	5	2	2	4	3			
49	5	4	4	3	5	2	4	2	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	5	4	1	4	2	3	4	4	5	3	3	5	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4		
50	5	4	5	2	5	4	5	5	3	3	5	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	5	3	1	5	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	5	3	2	4	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	4	2	5	3	3	3	1	2			
51	4	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	1	3	3	4	5	5	1	3	2	2	4	4	5	4	3	2	5	3	3	4	3	2	3	1	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3				
52	5	4	3	2	5	5	2	4	5	3	4	4	3	3	2	4	2	1	2	3	2	2	5	5	3	4	3	3	4	2	5	5	4	3	3	3	4	2	5	3	1	4	3	2	5	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4
53	4	3	3	3	3	2	5	5	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	2	5	5	2	4	1	4	4	4	5	3	3	4	5	2	2	4	3	3	1	3	4	2	4	3	2	2	5	4	4	4	5	3	5	5	3	2	2	3		
54	5	2	3	2	3	2	1	5	3	4	4	3	2	2	3	5	4	3	3	3	2	2	5	4	3	4	1	3	3	3	3	4	5	3	5	2	2	2	5	4	3	4	2	2	3	3	4	1	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	2		
55	5	2	3	3	5	2	4	5	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	3	3	1	3	1	2	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	
56	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	5	3	3	3	4	2	5	4	5	2	4	4	5	1	5	2	2	5	3	5	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3			
57	4	5	2	2	3	4	5	4	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	5	3	1	4	3	2	5	4	5	4	3	5	5	3	3	1	3	4	3	3	2	1	3	4	2	2	2	2	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4		
58	3	2	1	2	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	5	5	1	4	2	3	5	3	5	5	3	2	3	3	2	2	4	3	4	4	2	2	4	5	3	2	5	3	4	1	3	3	4	4	4	2	2	3		
59	5	3	5	3	2	1	4	5	3	5	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	4	5	5	2	4	3	3	5	4	5	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	3	2			
60	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	5	4	3	2	3	3	2	2	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	1	2	2	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	4	3		
61	5	3	2	2	4	2	5	2	2	3	4	4	2	3	5	4	3	3	3	2	2	5	5	2	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	5	4	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	2	4				
62	4	3	1	2	2	2	3	4	3	3	5	5	4	3	3	5	3	4	1	4	3	2	5	3	1	4	2	2	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	2	3	3	2	2	5	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	1					

63	4	3	3	3	1	3	2	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	5	4	3	5	4	3	4	2	1	5	3	5	4	1	3	3	4	1	4	3	2	1	2	3	2	4	2	2	4	1	3	5	4	4	2	3	4	3	2	2	1				
64	3	1	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	5	2	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3				
65	4	2	5	3	5	3	5	5	5	5	3	1	4	3	4	5	4	3	2	5	3	3	5	5	1	5	4	3	5	4	4	3	2	3	4	1	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	1	2	2	4	3	2	4	3	3	2	3				
66	5	4	3	2	3	2	5	3	3	3	2	3	2	5	5	5	3	2	1	3	2	2	4	3	1	4	2	3	4	3	5	3	3	3	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4				
67	3	5	3	2	3	3	1	2	5	4	1	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	5	3	3	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	1	3	3	2	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	3				
68	5	3	3	2	5	2	3	5	3	1	4	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	3	5	5	2	4	2	3	3	4	5	4	3	2	3	3	4	3	5	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3				
69	5	2	4	4	3	3	4	5	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	1	4	2	2	4	5	1	5	1	4	5	4	3	5	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	5	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3					
70	2	4	2	2	5	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	4	4	4	1	4	3	3	5	3	5	3	3	3	5	2	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	1	4	3	4	3	5	3	5	4	2	2	4	2				
71	4	3	4	1	5	5	2	5	4	3	2	3	3	3	5	4	4	3	2	3	2	3	5	5	1	3	4	3	5	2	5	4	3	2	4	1	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	4	5	4	2	2	3				
72	3	2	5	3	5	2	4	5	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	1	4	2	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	1	2	4	3	3	3	4	1	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3					
73	5	4	3	2	3	2	5	5	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	1	3	4	2	4	5	3	4	2	3	5	4	4	5	4	1	4	4	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	3	5	3	4	4	2	4	4	2	3	3	3					
74	4	3	3	5	3	2	1	1	2	3	3	3	2	5	5	4	3	4	3	3	2	2	5	5	1	4	4	2	3	4	5	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	2	3	4	4				
75	4	3	2	2	2	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	2	3	3	2	5	5	1	4	1	3	4	4	5	3	1	3	5	3	4	2	5	3	3	3	3	2	3	5	2	2	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3				
76	4	3	3	2	2	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	1	5	2	3	5	3	5	3	4	3	5	3	2	4	4	4	1	3	4	2	3	3	2	2	3	4	1	3	5	4	5	3	4	3	2	2					
77	5	2	3	4	4	2	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	5	5	1	4	3	3	4	2	5	3	3	5	3	2	4	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	4	5	3	2	1	3							
78	5	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	5	2	2	3	2	2	1	4	4	2	3	1	4	5	4	5	4	3	3	5	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	4				
79	3	3	4	2	4	4	5	5	4	3	4	1	4	4	5	5	3	3	1	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	2	2	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	2	3	5	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3				
80	3	3	2	1	5	1	3	2	2	4	2	3	3	2	3	4	4	3	1	3	3	3	5	5	2	4	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3				
81	5	4	1	3	3	1	4	2	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	1	5	2	3	5	4	5	3	3	2	5	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	5	5	4	3	2	4	4	3	2	3	3						
82	4	2	3	2	5	2	5	5	3	4	1	4	3	3	4	4	2	5	2	3	2	2	4	4	3	4	2	3	3	1	3	3	5	4	4	2	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	1	3	3	2	3	2	5	3	3	5	2	4	4	4				
83	5	3	3	2	5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	5	5	1	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	1	4	2	2	3	4	2	2	5	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3				
84	5	1	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	5	3	2	4	3	5	5	3	4	1	1	5	3	5	3	3	3	5	3	2	3	5	3	2	3	4	1	4	5	2	2	2	4	3	3	2	3	5	4	3	3	2	3				
85	5	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	5	2	5	2	3	5	3	5	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	3	4	4	2	3	3	3						
86	4	3	2	2	2	5	5	3	3	2	4	2	4	3	4	2	2	3	5	2	2	4	5	2	4	3	3	3	4	3	5	2	3	3	4	2	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2					
87	5	3	3	2	2	1	1	3	3	2	4	3	1	5	2	1	3	3	2	3	5	5	2	4	2	3	4	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	5	3	4	1	2	4	5	3	3	3	3						
88	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	5	3	3	3	5	4	1	3	2	2	5	5	5	3	3	3	5	2	4	1	3	2	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4					
89	5	3	2	3	5	2	5	5	3	2	3	2	3	2	5	4	2	4	3	3	4	1	5	4	3	4	2	3	2	3	5	4	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	1	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	3				
90	4	3	2	2	1	4	5	4	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	2	5	5	2	5	1	4	5	4	4	5	4	2	4	4	2	4	5	3	4	4	2	5	3	3	2	2	4	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3					
91	3	3	2	1	3	5	2	4	1	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	5	2	3	5	4	1	4	3	3	5	4	5	2	3	4	5	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	3		
92	4	2	3	3	5	2	1	5	2	3	3	3	2	2	3	5	3	3	2	3	4	4	5	5	3	3	2	3	5	4	4	3	4	5	5	3	3	2	3	5	4	4	3	4	2	2	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	5	3	5	3	4	4	
93	5	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	3	1	2	3	2	5	1	3	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	5	4	3	3	5	2	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	5	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2				
94	5	3	3	4	5	3	5	2	3	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	1	4	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	3	1	5	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3

95	3	4	3	5	2	4	1	5	4	3	3	2	4	3	3	5	3	4	2	3	2	2	4	5	1	4	1	2	5	3	4	4	2	2	3	1	2	4	3	4	3	3	2	1	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	5	4	3	3	2	4			
96	5	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	1	2	3	3	1	5	2	3	4	4	4	3	3	4	5	3	2	4	3	2	4	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2
97	2	3	2	2	3	5	3	5	3	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	4	1	4	3	2	4	4	1	5	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	5	4	5	5	3	2	2	2				
98	4	3	4	2	5	2	4	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	5	5	2	3	2	3	5	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	5	3	4	2	3	4	4	5	3	3	3	3				
99	4	4	3	3	3	2	5	5	4	3	3	3	3	1	4	2	5	1	3	2	3	5	5	3	4	2	3	5	3	3	3	4	3	5	2	4	2	5	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4				
100	5	4	3	4	5	5	5	2	4	3	4	3	4	3	3	4	1	4	2	3	2	2	5	5	1	3	1	3	5	5	5	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	5	2	2	1	3			
101	5	3	4	2	3	2	5	1	3	4	3	4	2	3	3	5	3	3	3	2	2	4	5	5	2	3	3	2	5	3	5	3	2	4	5	4	2	4	3	2	4	4	2	1	3	5	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	2	2			
102	5	3	2	1	5	2	5	5	3	2	5	5	4	2	5	4	4	5	1	4	2	3	4	5	3	4	2	1	5	2	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3				
103	5	4	2	3	3	2	3	5	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	5	1	5	2	2	4	2	3	5	4	3	5	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	5	3	2	3	4	4			
104	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	1	4	3	2	3	4	5	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	4	2	1	3	5	5	2	3	5	4	4	4	3	2	3	2	2					
105	5	2	3	2	2	2	4	5	2	3	2	3	4	4	3	5	2	4	3	2	2	4	5	4	1	4	4	3	5	4	3	3	5	3	5	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	1	4	4	3	3	3	4	2	2				
106	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	2	4	1	3	4	5	3	3	2	1	5	4	5	4	1	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
107	3	5	3	2	3	2	5	4	5	3	3	5	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	5	4	5	3	4	5	4	2	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3			
108	5	5	3	2	5	2	3	5	5	3	3	3	4	5	5	4	2	3	1	2	4	2	4	3	1	4	2	3	4	4	5	3	3	3	5	1	2	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	2	3	4			
109	3	3	3	2	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	5	2	5	2	3	5	3	5	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	2	2	4	5	4	4	4	5	3	2	5	3	4	4	3	3	2	2				
110	5	3	2	2	3	2	5	5	3	2	5	5	3	3	5	2	2	3	4	2	3	4	4	1	3	3	3	5	2	4	3	5	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3		
111	4	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	5	5	1	4	2	1	4	4	5	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4	2	5	3	4	3	4	4	4	2	2	2			
112	4	2	3	2	5	4	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	2	2	5	4	3	4	1	2	3	3	4	3	2	3	5	2	2	3	4	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	2	5	5	3	3	2	3			
113	5	4	3	3	5	2	3	4	4	3	3	3	4	2	5	4	1	4	3	5	4	3	5	4	2	5	2	3	5	4	5	3	5	2	4	3	2	4	3	3	2	3	2	1	3	3	1	4	5	2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3			
114	5	3	2	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	5	5	1	3	2	2	5	4	5	5	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	5	2	2	4	3	3	1	4	3	4	5	4	4	3	3				
115	2	3	4	2	5	4	5	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	5	5	3	4	2	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	4	1	2	3	3	4	4	5	5	3	3	5	3	2	1	4				
116	5	2	3	2	3	5	5	5	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	2	3	2	2	4	5	1	4	3	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2			

Anexo 5. Evidencias fotográficas



Descripción:

Los colaboradores de las diferentes áreas del Restaurante Granja Azul participando del censo poblacional, aplicando el instrumento de la investigación. Octubre, 2019.

Anexo 6. Solicitud de consentimiento aprobado por Granja Azul S.A.

Lima, 02 de julio de 2019

Sr. Danny Reyes Mariátegui
Administrador Granja Azul S.A.

Solicitud de consentimiento para la realización de Proyecto de investigación.

Por medio del presente, yo, Astryd Harumy Ora Rojas, identificada con DNI: 72313911 con el cargo de Ayudante de bar en Granja Azul S.A y estudiante de la Universidad César Vallejo, en la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, solicitó en la presente carta, el consentimiento para la realización de mi proyecto de investigación, acerca del proceso administrativo y la productividad laboral de la empresa.

El único fin de la utilización de datos es para el análisis y procesamiento de información, para obtener resultados con fines académicos y de interés para la empresa, ya que permitirá conocer problemáticas relacionadas a la productividad laboral.

Todos los datos que fueron vertidos a través del estudio serán usados únicamente a partir del 1 de abril del presente año, hasta la finalización del proyecto de investigación.

Sin más por el momento, agradezco la atención prestada a la presente carta, quedando a sus órdenes ante cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Atentamente



Ora Rojas, Astryd Harumy
DNI: 72313911

GRANJA AZUL S.A.

Danny Reyes M.
ADMINISTRADOR

Recibido
02/07/19