



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de procesos y productividad de la pizzería Papa John's de Raúl Ferrero,

La Molina 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Araujo Curilla, Cinthia Flor de Maria (ORCID: 0000-0002-2702-8041)

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia, Javier Félix (ORCID: 0000-0003-1061-5300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi Sra. Madre Claudia Curilla Sosa, por apoyarme en todo el proceso de mi vida universitaria y por demostrarme que no hay nada imposible en esta vida, y a mi hermano Julio Cesar Araujo Curilla, por su apoyo incondicional y sus palabras de aliento y enseñarme a no rendirme.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por guiar mi camino lleno de bendiciones, salud, conocimiento durante toda mi vida y por brindarme unos padres excelentes. A la vez, por poner en camino a personas de buen corazón que me brindaron su apoyo.

A la Universidad César Vallejo, por brindarme docentes competentes.

A mi querido profesor Dr. Navarro Tapia Javier Félix, y Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco por el apoyo y orientación y su paciencia en resolver todas mis dudas durante el proceso de investigación y por su excelencia profesional.

Página del jurado

Dr. BARDALES
CARDENAS MIGUEL

Mg. ARAMBURU GENG
CARLOS ABRAHAM

Dr. NAVARRO TAPIA
JAVIER FELIX


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cinthia Flor de Maria Araujo Curilla, con DNI N° 75919769, 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, 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 la tesis son auténticas 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, 09 de diciembre del 2019



.....

Araujo Curilla Cinthia Flor de Maria

DNI: 75919769

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	18
2.1 Tipo y diseño de investigación	18
2.1.1 Enfoque de investigación – Cuantitativo.....	18
2.1.2 Tipo de la investigación- Aplicada	18
2.1.3 Nivel de investigación –Correlacional	19
2.1.4 Tipo de diseño No experimental.....	19
2.1.5 Tipo de corte Transeccional o transversal.....	19
2.2 Variables, operacionalización	20
2.3 Población, muestra	22
2.3.1 Población	22
2.3.2 Muestra	22
2.3.4 Unidad de análisis	22
2.3.5 Criterio de inclusión y exclusión.....	23
2.3.5.1Inclusión.....	23
2.3.5.2 Exclusión.....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.4.1Técnica.....	23
2.4.2 Instrumento	23
2.4.3 Validez	24

2.4.3.1 Validez de contenido	26
2.4.3.2 Validez de criterio	26
2.4.3.3 Validez de constructo.....	26
2.4.3.4 Confiabilidad	vi
2.5 Métodos de análisis de datos	27
2.5.1 Estadística Descriptiva.....	27
2.5.2 Estadística Inferencial.....	28
2.6 Aspectos éticos.....	28
III. RESULTADOS	29
3.1 Resultados estadísticos	29
3.2 Prueba de Hipótesis.....	36
3.3 Prueba de Hipótesis general.....	38
3.3.1 Prueba de Hipótesis específicas 1.....	38
3.3.2 Prueba de Hipótesis específicas 2.....	39
3.3.3 Prueba de Hipótesis específicas 3.....	40
3.3.4 Prueba de Hipótesis específicas 4.....	41
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	58
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	58
Anexo 02. Matriz de operacionalización de la variable de Gestión de procesos	60
Anexo 03. Matriz de operacionalización de la variable de Productividad	61
Anexo 04. Cuestionario de Gestión de procesos	62
Anexo 05. Cuestionario de Productividad	64
Anexo 06. Validación de la variable gestión de procesos	65
Anexo 07. Validación de la variable productividad.....	68
Anexo 08. Matriz de datos.....	71
Anexo 09. Turnitin Pantallazo	74

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variables.	21
Tabla 2	Técnica e instrumento de recopilación de datos.	24
Tabla 3	Escala de medición Likert	24
Tabla 4	Nombre de Juicio de expertos por especialistas.	24
Tabla 5	Validación del contenido por variable Gestión de procesos	25
Tabla 6	Validación del contenido por variable Productividad	25
Tabla 7	Coefficiente de confiabilidad por el valor de alfa de Cronbach	26
Tabla 8	Estadístico de Confiabilidad	27
Tabla 9	Estadística de fiabilidad – Alfa de Cronbach general	27
Tabla 10	Estadística de fiabilidad – Alfa de cronbach – Gestión de procesos	27
Tabla 11	Estadística de fiabilidad – Alfa de cronbach – Productividad	27
Tabla 12	Medidas descriptivas de ambas variables	29
Tabla 13	Resultado descriptivo de la variable Gestión de procesos.....	30
Tabla 14	Resultado descriptivo de la variable Productividad	31
Tabla 15	Resultado descriptivo de la dimensión 1 Ciclo Deming (PVHA).	32
Tabla 16	Resultado descriptivo de la dimensión 2 Gestión de Calidad.....	33
Tabla 17	Resultado descriptivo de la dimensión 3 Mejora Continua de Kaizen. .	34
Tabla 18	Resultado descriptivo de la dimensión 4 Gestión del Personal	35
Tabla 19	Cuadro de prueba de normalidad de V1 y V2.	36
Tabla 20	Coefficiente de Correlación por Rangos de Spearman.....	37
Tabla 21	Prueba de hipótesis correlacional de V1 y V2	38
Tabla 22	Prueba de hipótesis específica 1	39
Tabla 23	Prueba de hipótesis específica 2.....	40
Tabla 24	Prueba de hipótesis específica 3.....	41
Tabla 25	Prueba de hipótesis específica 4.....	42

Índice de Figuras

Figura 1	Figura 1. Modelo de entrada y salida del proceso	7
Figura 2	Modelo de ciclo Deming	9
Figura 3	Guía de gestión de calidad	10
Figura 4	Encuesta sobre la gestión de procesos	30
Figura 5	Encuesta sobre la Productividad	31
Figura 6	Encuesta sobre el Ciclo Deming	32
Figura 7	Encuesta sobre la Gestión de calidad	33
Figura 8	Encuesta sobre la Mejora Continua de Kaizen	34
Figura 9	Encuesta sobre la Gestión del personal	35

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de procesos y productividad de la pizzería Papa John’s de Raúl Ferrero, La Molina 2019” tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John’s de Raúl Ferrero, La Molina 2019. La investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, de nivel correlacional de corte transversal y tiene como enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos, se utilizó técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Asimismo, se aplicó la muestra de tipo censal lo cual está conformada por toda la población finita de 35 colaboradores, donde se les realizó el cuestionario. Para así medir la confiabilidad del instrumento utilizando la prueba estadística de Alfa de Cronbach, donde se obtuvo como resultado de la primera variable gestión de procesos 0,888 y de la segunda variable productividad 0,883, se entiende que el instrumento es aplicado y altamente confiable, por otro lado, la validez ha sido realizada mediante juicios de expertos.

Por consiguiente, la prueba estadística de las hipótesis planteadas en la investigación se realizó mediante el coeficiente de correlación Spearman dando como resultado 0,596 de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Rho de Spearman indica una correlación positiva moderada, por otro lado, el nivel de significancia bilateral que se halló en la hipótesis general tuvo como resultado 0,000, para ambas variables siendo su menor a 0.05, quiere decir, que se acepta la H1 alterna y es rechazado la H0 nula. Lo cual indica que si existe la relación entre la gestión de procesos se relaciona de forma favorable con la productividad de la Pizzería Papa John’s de Raúl Ferrero, La Molina 2019. Concluyendo que, si se gestiona correctamente la gestión de procesos de la empresa, se podrá mejorar la productividad satisfactoriamente.

Palabras clave: Gestión de procesos y productividad

ABSTRACT

This research entitled “Process management and productivity of the Papa John's pizzeria in Raúl Ferrero, La Molina 2019” has as a general objective to determine the relationship between process management and productivity of the Papa John's pizzeria in Raúl Ferrero, La Molina 2019. The research is of an applied type, non-experimental design, correlational cross-sectional level and has a quantitative approach. For data collection, a survey technique was used and the questionnaire as an instrument. Likewise, the census type sample was applied, which is made up of the entire finite population of 35 employees, where the questionnaire was made. In order to measure the reliability of the instrument using the Cronbach Alpha statistical test, where it was obtained as a result of the first process management variable 0.888 and the second productivity variable 0.883, it is understood that the instrument is applied and highly reliable, on the other On the other hand, validity has been carried out through expert judgments.

Therefore, the statistical test of the hypotheses raised in the investigation was carried out using the Spearman correlation coefficient, resulting in 0.596 according to the estimate scale of the Spearman Rho correlation indicates a moderate positive correlation, on the other hand, the level Bilateral significance found in the general hypothesis resulted in 0.000, for both variables being less than 0.05, which means that the alternate H1 is accepted and the null H0 is rejected. Which indicates that if there is a relationship between process management, it is favorably related to the productivity of the Papa John's Pizzeria in Raúl Ferrero, La Molina 2019. Concluding that, if the company's process management is managed correctly, you can improve productivity satisfactorily.

Keywords: Process and productivity management

I. INTRODUCCIÓN

Ante el mundo entero los constante cambios que se origina con los transcurso de los años por la globalización siendo en el macro y micro entorno de los países desarrollados, han logrado estar a la vanguardia de poder alcanzar la economía más competitiva generando mayor rentabilidad y estando parejo de los países multinacionales que invierten en el capital humano y la tecnología más avanzada. Sin embargo, actualmente Antonio Maqueda señala, durante 2002 y 2006, que la productividad por puesto de trabajo a tiempo completo apenas creció el 0,3 % al año. Entonces los recursos se centralizaron exagerado en la edificación, siendo un sector productivo e intensivo en empleo, y el endeudamiento permitiendo que se costeasen salarios por encima de lo que subía la productividad. En 2011, mientras que el PBI se ha elevado un 2,5% el trabajo ha sumado otro 2,5%, es decir el avance de la productividad ha estado nula (El país, 2019).

En América Latina las grandes industrias invierten en la implementación de la tecnología lográndose desarrollarse por su avance tecnológico y el capital humano, concentrándose en mejorar cada año la gestión y el aumento de productividad; ello equivale a la satisfacción del consumidor y permitiendo ser empresas más exitosas y competitivos. Actualmente, América Latina que tiene 60 años de atraso en productividad, ha implicado que no se haya convergido con los países desarrollados porque tiene el menor crecimiento y una productividad débil, la cual es medida por la eficiencia con la que se usa los recursos en empresas y gobiernos (Gestión, 2018).

En el Perú actualmente las grandes y pequeñas empresas siendo públicas o privadas representan gran escasez de baja productividad a nivel nacional donde están por debajo de los demás naciones, debidamente a la mala gestión dentro de la entidad, en el caso de empresas minoristas que están dedicados en la compra y venta lo que es comercio exterior, la mayoría de estos conservan los productos en inmensos almacenes, con la finalidad de proteger sus recursos, sin embargo ello generan un stock que se ve reflejado en grandes pérdidas de dinero al 100% por lo que su mercadería están acumuladas sin ninguna rotación, un aproximado de pérdida total el 5%. Para Pablo Lavado indica que la productividad en el Perú ha estado paralizada, mientras la economía ascendía al 6% anual, la productividad lo hacía a una tasa mínimo al 1,5% anualmente (Comercio, 2018).

La empresa Corperes S.A., es una franquicia adquirida por la Corporación Peruana de Restaurantes conocida por su marca Papa John's dedicada principalmente a la venta de pizzas y servicio móvil, se encuentra ubicada en Camino Real Nro. 1801 A4 San Pedrito- Santiago de Surco, actualmente cuenta con 36 tiendas dentro de ello 6 locales se encuentran en provincias, así mismo cuenta con una planta de almacenamiento que distribuye a todos los locales con las que tiene a nivel nacional, donde la presente investigación será realizada en Papa John's de la Av. Raúl Ferrero 1313, La Molina 15024.

La empresa se encuentra liderando el mercado nacional por su calidad de productos y servicios de pizzas que ofrece al consumidor; el problema se observa en los procesos de producción donde se presenta varias deficiencias que generan cuellos de botella, retraso ante la entrega de los pedidos, el bajo nivel de productividad, desperdicio de insumos, productos en stock, errores de liquidación, pagos de horas extras sin justificación. Así mismo, sus productos están almacenados en completo desorden, no tiene un control de calidad de los insumos, cuentan con procedimientos inadecuados, deficiencia de capacitación al personal y tiempos no estandarizados de entregas de pedidos.

Si bien es cierto cada puesto cumple con un rol de labor siendo eficiente en los resultados obtenidos, por ende, no socializan con otras áreas por falta de conocimiento solo se enfocan en sus propios resultados mas no, en los resultados empresariales, donde no toman en consideración a dónde quiere llegar la empresa, a los colaboradores que no están suficientemente capacitados para ser rotados por diferentes puestos y no se ayudan mutuamente cada uno por su lado. Esto genera ciertas incertidumbres en la empresa debido a la gran demanda de pedidos con las que cuenta, por falta de comunicación, ausentismo, tardanzas y así mismo por el mal reclutamiento del personal.

La mayoría de los problemas que presenta la entidad está en la entrega de pedidos a tiempo, la calidad del producto y el mal servicio brindado hacia el cliente, ello repercute en la insatisfacción al consumidor final, reducción de las ventas, no cumplen con la meta del día y menos no llegan alcanzar los objetivos de venta al mes, errores de elaboración del producto, desperdicios que generan mermas, devoluciones de pizzas, quejas del cliente, donde ellos son la clave principal del crecimiento de la empresa, teniendo en cuenta sin la aprobación de los consumidores toda compañía no tiene futuro, es por eso la entidad quiere disminuir el

nivel de insatisfacción de los clientes implementando nuevas técnicas.

Por ello la empresa Papa John's debe implementar la gestión por procesos para optimizar la productividad y siendo más eficiente y competitiva. Las propuestas de solución que debería implementar en la empresa dar el seguimiento continuo en el proceso de la producción de los productos terminados, mejorar el control de stock e inventarios, fijar el control de calidad de los insumos, capacitar y rotar a todos los colaboradores empleando más conocimientos de todas las áreas de trabajo, mejorando el orden y la limpieza en el almacenamiento y mejorar el tiempo de entrega para satisfacer las necesidades de la clientela final, informar a los participantes los objetivos y metas de la compañía, realizar charla del día, motivar e incentivar, optimizar el tiempo de entrega y la producción.

Por consiguiente, en los trabajos previos de la presente investigación fue empleado investigaciones que han sido realizados a nivel nacional y exterior del país que incluyan a la definición de la gestión de procesos y productividad, con el mismo propósito de indicar si existe la relación entre ambas variables, definiendo la información precisa y clara que requieren del análisis para pasar a ser evaluadas.

De mismo modo en el contexto de los antecedentes Internacionales, Palomino y Pérez (2019) en su tesis titulada *“Incidencia del grado de eficiencia de la Gestión de la cadena de suministro en la Productividad del sector lácteo de los cantones Mejía Rumiñahui”*, presentado hacia la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE- Ecuador, para obtener la titulación de Licenciado tiene como objetivo general analizar el nivel de gestión de la cadena de suministros mediante la planificación en compras, el nivel de investigación es descriptivo correlacional donde se evidencia su mayor índice en la productividad considerable el 29%. En su análisis aplico el Spss, cual permitió obtener resultados con parámetros establecidos para su interpretación de resultados, con un enfoque cuantitativo debido a la necesidad de recopilar, medir y analizar datos a través de un análisis estadístico, su alcance es correlacional, para determinar su correlación.

Lara (2017) realizó el artículo científico titulado *“Impacto de la Gestión de Administrativa sobre la eficiencia de la actividad Pesquera Artesanal – Cantón Manta”*, publicado para la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. Propuso por objetivo demostrar que la Gestión Administrativa de los armadores, influye en la eficiencia de la

actividad pesquera artesanal del Cantón Manta, Manabí- Ecuador. Su averiguación es cuantitativa de diseño no experimental, lo cual su población estuvo conformada por una muestra de 325 personales, para su recaudación de datos empleo un cuestionario único mediante la encuesta para demostrar la validez y confiabilidad por Alfa de Cronbach, mostrando la validez de alta confiabilidad con $Rho = 0,993$ concluyó que la investigación demuestra que existe una relación positiva.

Puertas (2016) en su tesis titulada *“Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos y Mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocio de la Empresa Energy Palma S.A”*, publicado para la Universidad Católica de Ecuador - Quito, para optar el título de Magister en Administración, su objetivo fue mejorar la situación actual de los procesos en el área objeto de estudio. El investigador ejecutó una proposición de mapa para los procesos hacia la compañía y para el área, con la intención de mejorar el orden y similitud de la estructura, a través del análisis de averiguación, entrevistas, encuestas y análisis, se lograron asemejar los procesos que generan demoras en el cumplimiento de las consecuencias, así como aquellos que no crean valor en la entidad, como resultado de la exploración plantean diversas progresos a los procesos que muestran equivocaciones en su transformación, con el propósito de ser más prácticos y en la contribución siendo más eficaz para la entidad.

Mayorga, Marcelo, Ruiz y Mayolema, M. (2015) en el artículo científico titulado *“Procesos de Producción y Productividad en la Industria de Calzado Ecuatoriana: Caso Empresa Mabelyz”*, presentado para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Propuso por objetivo describir la incidencia de los procesos de producción en la productividad de las empresas de calzado, su averiguación es cuantitativa de nivel correlacional. Su población como muestra fue conformada por 12 colaboradores se utilizó como instrumento la encuesta. Concluyó que, crea desperdicios de recursos donde retrasa su productividad y genera pérdidas siendo deficiente en la rentabilidad.

Jordán, Rosero, Manchay y Sánchez, C. (2015) en el artículo científico titulado *“Gestión por procesos en el área de Producción. Caso IPC Dublauto Ecuador LTDA”*, publicado para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Propuso por objetivo establecer la gestión de procesos en el área de producción de la entidad, su investigación es cuantitativa de tipo correlacional, el investigador concluye la concentración de la sistemática es la elaboración

de indicadores de gestión personal que consentirán tomar disposiciones a quienes operan la compañía y a su vez, selección de herramientas para la propuesta del progreso incrementando la calidad.

Antecedentes Nacionales, Vargas y Yeren (2017) en su tesis titulada “*Satisfacción laboral y Productividad de los colaboradores en la Empresa Klauss S.A. Lima-2016*”, presentado hacia la Universidad Autónoma del Perú, para optar el título de licenciada, propuso de objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima. Su investigación fue correlacional, de lo cual la población muestral estuvo conformado de 40 participantes, la prueba estadística que emplea es de Pearson con el nivel significativo de 0.05, se logró como consecuencia un valor $p=0.000$, concluyendo que consta una relación moderada de las dos variables.

Valenzuela (2017) en su tesis titulado “*Gestión por procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores de Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*”, presentado en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el título de Maestría, propuso como objetivo determinar la relación entre la Gestión por procesos y clima laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017. Su investigación fue de nivel correlacional, su población está constituida por una muestra de 150 partícipes servidores de INDECI lo cual se le empleó dos cuestionarios con la escala nominal tipo Likert para establecer la confiabilidad utilizó la prueba estadística Alfa de Chronbach, pudiendo llegar en conclusión que el valor de relación de variables determina por el Rho de Spearman muestra que hay relación de 0,502, es decir, que existe una relación favorable de las variables, de significación estadística $P= 0,000 < 0,05$ ya que, es aceptado la hipótesis alternativa y es rechazado la nula.

Herrera (2017) en su tesis titulado “*Aplicación de Gestión por Procesos para mejorar la productividad en el área de logística de salida, de la Empresa TAI LOY, Lurigancho, 2017*”, presentado en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el título de Licencia, propuso de objetivo determinar de qué manera la aplicación de la herramienta del ciclo PHVA y Estudio de tiempo mejora la productividad en la empresa Tai Loy. La averiguación es técnica descriptivo correlacional, aplicado pudiendo llegar en conclusión con el perfeccionamiento

de Gestión por Procesos ayudó a aumentar la productividad de 13.56%, por ello usó la prueba de Shapiro Wilk, donde es rechazado su hipótesis nula y es aceptado la alternativa con el valor significativa de 0,000 con el valor de 0.912 de correlación de las ambas variables de manera satisfactoria.

De Paz (2017) en su investigación titulado “*Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017*”, presentado en la Universidad Privada Cesar Vallejo, para obtener el grado de maestría, su objetivo general es establecer la relación que existe del talento humano y la productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017. Su cuya población es de 260 y su muestra la constituye por 152, su averiguación es no experimental de forma correlacional, para validar las hipótesis de correlación aplicó el Spearman, concluyendo la gestión del personal concierne significativamente con la productividad a un valor de 0.478, el cual permite en mejorar la gestión del personal para alcanzar la productividad satisfactoria en la empresa.

Munares y Sánchez (2016) en su tesis titulado “*Programa de mejora continua para la eficiencia en la entrega de expedientes facturados hacia las Cías Clínica San Borja, 2014*” presentado en la Universidad Nacional Autónoma del Perú, para optar el título de Licenciado, propuso como objetivo determinar el programa de mejora continua en la eficiencia de entrega de expedientes facturados hacia las Cías. Su averiguación es aplicada, y el diseño no experimental siendo descriptivo correlacional, lo cual su población muestral fue conformada por 32 personales. La prueba estadística que emplea el Rho de Spearman con el valor significativo 0.01, con el valor de $P= 0.000$, pudiendo llegar en conclusión que existe la relación de ambas variables de manera muy favorable.

De mismo modo para definir las teorías relacionadas al argumento de la variable uno gestión de procesos se citó a los siguientes autores:

Según Grijalbo (2017) define la gestión por procesos “es un conjunto de elementos estructura de la organización, roles y responsabilidades, planificación, operación, evaluación, desempeño de una organización que están interrelacionados para establecer políticas y objetivos” (p. 10). En otras palabras, se puede decir que la gestión de procesos es la base esencial hacia la gestión en la entidad donde consiste en mejorar el desempeño y ayuda a

evaluar las consecuencias que se pueda generar en fase de producción y ayuda a mejorar la satisfacción al cliente.

En su revista de Cruz y Ulloa (2016) definen que la gestión de procesos busca mejorar una solución más eficiente hacia un problema empleando nuevos métodos para optimizar los recursos necesarios que se emplea en la parte operativa con el fin de mejorar el proceso logístico. Es decir, se busca mejorar el proceso siendo más eficiente haciendo el uso de los recursos necesarios para la transformación de un bien o servicio.

De acuerdo con Amores (2015) precisa que la gestión es un conjunto de diversas actividades donde están relacionados para la transformación los elementos de entradas que convierten en resultados. Por ende, se debe tener en cuenta las siguientes fases:

- **Procesos claves:** Es aquel proceso que inducen de manera satisfactoria a los objetivos trazados para que puedan llevar al éxito a la empresa.
- **Subprocesos:** Son las partes bien definidas de los procesos.
- **Sistemas:** Es la de la empresa para llevar acabo los procedimientos con recurso necesarios.
- **Procedimientos:** Es la forma más específica de llevar acabo el procedimiento.
- **Actividades:** Son las tareas que se realiza ya sea grupal o individual.
- **Proyectos:** Actividades que se va realizar de acuerdo al objetivo planteado.

ENTRADA/INPUT		PROCESO	SALIDA/OUTPUT	
Producto	Proveedor		Producto	Cliente/Empresa
Causa		PERSONAS: -Responsable del proceso. -Miembros del equipo. MATERIALES: -Materias prima. -Información. RECURSOS FÍSICOS: -Maquinaria y utillaje. -Software y hardware. MÉTODO DE: -Medición. -Evaluación.	Efecto	
Medida de		Eficiencia y Eficacia	Cumplimiento	Satisfacción

Figura 1. Modelo de entrada y salida del proceso (Amores)

Respecto a estos procesos ayuda a mejorar la fase productiva alcanzando los objetivos planteados y para obtener resultados favorables en la empresa cumpliendo en las actividades requeridas. Sánchez y Blanco (2014) afirma “la gestión por procesos es una forma específica

de ver la realidad y la empresa percibe la organización como un sistema interconectado de técnicas que favorecen simultáneamente a aumentar la satisfacción de la clientela” (p. 5). Se da entender que los procesos se adecuan de acuerdo a la realidad empresarial de forma sistemática de mismo modo que ayuda a realzar el nivel de complacencia de los consumidores.

Por otro lado, Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández (2014) entiende que la gestión de procesos traduce a administrar y conducir de manera eficaz en las empresas dándole un valor adicional a los consumidores y sus clientes directos que son de su interés. Es decir, no solamente el proceso es en la parte productiva de una sola área sino para todas las fases ya sea desde la planificación de una compra se consideran como procesos.

Por último, Lucas (2014) define que la gestión por procesos “Es un modelo de gestión que entiende a la organización como un conjunto de procesos globales orientado a la consecución de la Calidad Total y a la satisfacción del cliente” (p. 30). Los procesos se ha convertido en un motor que impulsa a desarrollar la gestión y permitiendo el nivel de calidad obteniendo mejores resultados, reduciendo los costos y rapidez en los tiempos de entrega ya que genera mayor satisfacción al cliente quien son los pilares de empresa para el crecimiento.

Dimensión del Ciclo de Deming (PHVA):

Para Grijalbo (2017) define el ciclo de Deming, son etapas genéricas de los procesos de mejora continua mediante el circuito que termina con la etapa actuar, luego regresa a la primera fase en planificar y de esa manera se repite el ciclo nuevamente entre ellos se dividen en cada ciclo son:

- Planificar(P): Se seleccionan todas las actividades que se necesitan para mejorar estableciendo objetivos que se va a mejorar, fijando metas para alcanzar los resultados, determinando las necesidades del consumidor, proponiendo un plan para preparar al personal involucrado en su desarrollo y revisar los procesos para alcanzar a los resultados esperados.
- Hacer(H): Su es alcanzar los objetivos planteados, implementado y recopilando datos apropiados para la ejecución.
- Verificar(V): Es de importancia revisar y solucionar los procesos que estén en

funcionando correctamente los procedimientos del plan propuesto.

- Actuar(A): En este último ciclo se debe actuar formalmente modificando los procesos de acuerdo a los resultados que se obtuvo. Asimismo, anticipadamente es necesario estudiar los resultados ya obtenidos con los esperados se puede hacer la comparación.

Se entiende que, el ciclo Deming es la base fundamental en las entidades les permite desarrollar para mejor su gestión estableciendo ciertos objetivos y tomando las acciones necesarias para la mejora continua y el rendimiento, por lo tanto, ayuda a las empresas a descubrir ciertos problemas que tienen y puedan convertirlos más eficientes y competitivos.

Así mismo, el ciclo Deming es aplicado en las organizaciones como una estrategia para mejorar el proceso continuo de calidad, como lo afirma Queiros, Da Silveira, Da Silva, y Vilar (2016, p.2): “*The PDCA cycle starts with a Plan, which refers to the planning stage of the proyect. The execution of the planned actions corresponds to the Do stage. The next step, Check, analyzes whether what was produced corresponds to what was planned*”. [El ciclo PHVA es una herramienta que comienza con planificar un Proyecto donde es puesta a la ejecución y procede a la verificación y actuar de acuerdo al plan establecido]. Es decir que el ciclo Deming se entiende como una retroalimentación en el proceso aplicado en las empresas por ende ayuda a mejorar en la rentabilidad, siendo más competitivo y busca elevar la calidad de la productividad satisfaciendo las necesidades del cliente.

Según Ortega, Bustamante, Gutiérrez, y Correa (2015) destaca la importancia en aplicar el ciclo Deming lo cual está conformado en cuatro fases: planear, actuar, verificar y hacer que es aplicado para la mejora continua y el control del proceso productivo.

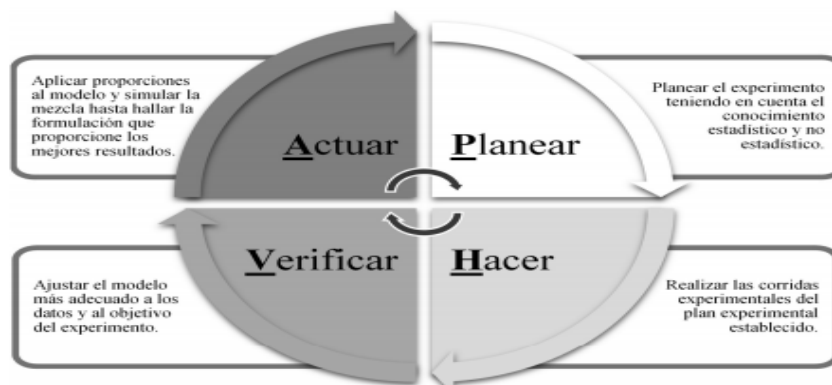


Figura 2. Modelo de ciclo Deming (Ortega, Bustamante, Gutiérrez, y Correa)

Dimensión Gestión de Calidad:

Según Ramos (2017) destaca que en las organizaciones ya sea privado y público adoptan los modelos de gestión de calidad donde les sirve como una guía para mejorar sus procesos permanentes en los productos y servicios que brindan.



Figura 3. Guía de gestión de calidad (Ramos)

Asimismo, el proceso de calidad está basada en un enfoque de procesos que proporciona mejorar el proceso observando las falencias en ciertas partes de la operación, es por ello que las empresas gestionan de manera preventivo para eliminar ciertos riesgos que puede afectar en la calidad, donde Eisner y Patel (2017) menciona que al instalar el sistema de calidad fortalece un mejor sistema de reglas mejorando el talento humano, en el proceso de la operación y el servicio de la empresa.

En su artículo Pérez (2016) de igual forma define la gestión de calidad es de importancia que está basado en el enfoque de procesos para su mejoría ya que forma parte de necesidades de poder elevar la calidad de los recursos y servicios con el propósito de satisfacer a las clientelas. De acuerdo con la gestión de calidad, mejora el proceso productivo enfocados en la satisfacción del cliente, es recomendable aplicar en toda organización para llevar al éxito y así mismo obtener el certificado de calidad por una empresa acreditada.

Por último, Pereira, Tarí y Molina (2016) afirma que los sistemas de proceso de calidad al aplicar las políticas de mejora continua en las organizaciones obtienen mejores resultados

favorables, porque aplican todas las fases de calidad de una manera más avanzada que beneficia en el crecimiento y de la rentabilidad. Es por ello que las organizaciones han optado por el control de calidad para mejorar en cuanto a sus resultados ya que mejoraría en la participación del mercado e incrementa los procesos productivos.

Dimensión Mejora continua de Kaizen método 5 s:

Según Marin, Garcia y Maheut (2018) define que kaizen es una filosofía japonesa donde se enfoca en toda actividad de negocios, y es considerada también como la llave del éxito, que implica en mejorar los costos, la entrega inmediata de los productos, la seguridad ocupacional, en la selección de los proveedores, en la participación de los colaboradores y en la transformación de los productos.

Kai + Zen

Cambio + Mejora = Mejora Continua

También al implementar la mejora continua responde a las necesidades de poder mejorar en ambiente del trabajo ya sea eliminando los desechos que no se utilizan, mejorando en el aseo siendo más ordenados y en la contaminación cruzada.

Chávez y Miguel (2017) de la misma forma define la mejora continua de Kaizen aplicando las cinco S, responde a las necesidades de poder mejorar el ambiente de trabajo con el propósito de estandarizar los elementos que existen en diversas áreas, en mejorar el control de calidad total, entrega inmediata y en la operación empleando cada uno de sus principios de Kaizen:

- Seiri, quiere decir clasificar; en ello desecha todo lo que no sirve.
- Seiton, dan entender ordenar; disponer cada cosa en su lugar de forma ordenada.
- Seiso, se entiende por limpiar; desechos todos los desperdicios y mantener la limpieza en su puesto de trabajo.
- Seiketsu, significa normalizar; practicar los procesos continuamente.
- Shitsuke; en otras palabras, quiere decir disciplina; acostumbrar el cambio y comprometiéndose en el habido de las buenas prácticas.

De la misma manera Sánchez y Blanco (2016) indica que la mejora continua es aquel proceso consecuente para mejorar e incrementar la productividad, en las organizaciones con toda la participación del recurso humano. Asimismo, la participación del trabajador ayuda a mejorar el proceso de la calidad, estandarizando tiempos en entrega de productos, en la elaboración de productos o en la atención al cliente mejora el servicio satisfactoriamente.

Dimensión Gestión del personal:

La importancia de la gestión del personal es importante en las entidades por lo que están involucrados en el mejoramiento y el aprovechamiento de todas sus capacidades o habilidades con un fin de obtener el beneficio propio, ya sea de la empresa y del país.

Según Alarcón (2017) las gestiones del personal en toda empresa consisten en la organización, creatividad, desarrollo, capaces de sobresalir con sus mejores esfuerzos llegando a los objetivos planteados en conjunto del equipo de trabajo siendo eficaces. En la organización se debe mantener y motivarlos a los colaboradores para que deán lo mejor de ellos y generar un buen clima laboral favorable.

De mismo modo Gonzales (2016) indica que en la gestión del personal las empresas deben de cuidar de ellos ya que son primeros los empleados y por lo tanto ellos cuidan de los clientes para ello se debe de invertir en la capacitación explorando todas sus habilidades y lleguen al objetivo de la empresa y mejora en la atención al cliente brindando mejores servicios. Es decir, como todo empresario siempre se debe estar a la vanguardia capacitando a todos los colaboradores de la empresa, y no tomar como un gasto tener en mente que es una inversión donde les traerá muchos beneficios en cuanto a sus resultados, mejora la productividad, son más eficientes, elimina barreras de estancamiento, mejoraría en el ambiente empresarial, colaboradores motivados y potencializar todas sus habilidades para que sean rotados en diversas áreas y obtener mejores resultados y con el tiempo el colaborador puede ascender a otro puesto ya que beneficia al trabajador y al empresario en ahorrar el costo de contratar nuevos personales.

Por último, García, Ramos y Cataño (2015) definen en el proceso del reclutamiento al personal es de importancia en la fase del proceso de la selección que sean capaces y aptos para el puesto diseñado contando con las capacidades y conocimientos requeridos.

Compartiendo con la opinión de autor anterior coinciden en la metodología de la importancia de retener, reclutar y capacitar a los colaboradores constantemente para el beneficio de la empresa.

Variable productividad: En cuanto a la productividad se ve enfocado en los resultados que se obtendrán mediante un proceso para incrementar en la producción y mejorar los resultados haciendo el uso de recursos necesarios para la producción.

Según Morelos y Nuñez, (2017) afirma que la productividad en toda entidad se debería de enfocarse más en sus insumos de entrada y salida, para mejorar sus actividades observando falencias en las áreas que retraso el tiempo en la operación para aumentar su rentabilidad siendo más competitivo. También el factor humano es de importancia en la productividad para mejorar los procesos productivos ya que ellos ayudan a lograr con los objetivos determinados para alcanzar lo propuesto.

Según Loayza (2016) indica que la productividad comprende de factores que implican en la tecnología, la educación, habilidades de los personales en la fase de las operaciones de producción, creatividad e innovación de productos siendo eficientes en la distribución de entrega de pedidos en tiempos estimados. Es decir, en la productividad para producir un bien necesita de recursos como insumos para la transformación de productos aprovechando la tecnología ya que las máquinas están adoptadas por los programas de la tecnología y aumenta la productividad con ello y se procede en crecer la productividad y ya no utilizan mucho de la mano de obra, en ese caso ahorran más tiempo.

Según Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) la productividad se entiende como medida de la eficaz, siendo eficiente en la transformación de bienes en resultados de las unidades producidas para alcanzar los objetivos trazados en toda entidad. Por lo tanto, en cuanto a la productividad están relacionados con la eficacia a través de ellos se puede sacar los resultados cumpliendo con los objetivos esperados que es igual a la efectividad ya que ayuda a cumplir con las metas propuestas.

La relación existente en el incremento de la producción y la cantidad de unidades empleados para obtener ese nivel de producción. Se trata de la importancia de los indicadores del nivel de eficiencia en la empresa. Es una filosofía de trabajo que busca la competitividad de las empresas

estatales o privadas mediante la participación de todos los colaboradores que la integren y queda como resultado la plena satisfacción de sus clientes (Cora, 2015, p .37).

Cabe decir que la medición de la productividad es de suma importancia ya que cumplen con ciertos pasos para mejorar la rentabilidad mediante los procesos de mejora continua de la productividad para ser más eficientes.

Según Lamprea, Carreño y Sánchez (2015) se entiende que la productividad es un factor de la eficiencia donde se utiliza la cantidad de recursos o servicios para producirlos, procurando que no haya desperdicios de esa manera mejorar la productividad y lograr mejores resultados.

Dimensión Eficiencia:

Gutiérrez y Tarancón (2017) afirma que la eficiencia es un factor relevante en el proceso de la mejora de productividad para obtener mejores resultados optimizando los recursos programados con el fin de alcanzar los objetivos planteadas. De la misma manera, la eficiencia no solo está aplicado en el ambiente laboral sino en el ámbito personal demostrando lo cuan eficiente es como persona y demostrando en el trabajo para perfeccionar los resultados en el proceso productivo de toda organización.

Así mismo, Lozano y Muñoz (2017) la eficiencia es la utilización de menos recursos para lograr el objetivo planteado. Por otro lado, la eficiencia hace uso en reducir mermas que genera en el proceso productivo. Se puede decir que al ser eficiente cumple con el plan trazado, haciendo uso de los recursos y optimizando con lo más mínimo para procesar un bien o servicio brindado al consumidor para poder satisfacer sus necesidades e expectativas.

De acuerdo con Rojas, James y Valencia (2017) la eficiencia se precisa como la capacidad de estar disponible de cualquiera para poder conseguir el plan determinado minimizando los recursos para cumplir con lo propuesto. Por lo tanto, siendo eficiente se está cumpliendo con las metas propuestas haciendo el uso mínimo de los recursos para mejorar los resultados propuestos en las organizaciones satisfaciendo las expectativas del empleador como de los clientes.

Según Cora (2015) la eficiencia consiste en la producción de la transformación de los bienes de buena calidad en un tiempo establecido cumpliendo las metas. La eficiencia es de

importancia para toda empresa, así como para los trabajadores en su participación en la producción, reduciendo los tiempos perdidos y optimizar los recursos que se utilizan durante el día, y procurando que hay mermas que generar pérdidas para la entidad.

Dimensión Eficacia:

Según Rojas et al. (2017) considera que la eficacia define en alcanzar y lograr los efectos que se espera contando con la capacidad de la entidad para cumplir con las metas fijadas para obtener mejores resultados y aumenta la rentabilidad de la entidad. En otras palabras, la eficacia cumple con lo que planea para terminar en tiempo prometido y alcanzar los objetivos y con los estándares en la producción para satisfacer las necesidades del consumidor.

Según George, Laborí, Bermúdez y Gonzales (2017) da entender que es lograr un propósito deseado bajo ciertas condiciones que favorecen a las organizaciones. Por otro lado, en el ámbito empresarial la eficacia induce a cumplir con las metas y en un tiempo determinado. La eficacia se considera hacer las cosas bien el plan perfecto que cumplen con las expectativas buscando estrategias para poder mejorar en cuanto a los resultados son muy favorables en todas las organizaciones.

De mismo modo, Lescano, Mena y Méndez (2016) se entiende la eficacia como el elemento cuantitativo para lograr las metas propuestas haciendo el uso de los recursos. Es decir, hacer lo correcto para conseguir el propósito en obtener mejores resultados en tiempo determinado y de esa forma compensa a las necesidades del interesado brindando mejorar la calidad de servicio.

Dimensión Efectividad:

En cuanto a la efectividad se deduce al resultado de la eficiencia y eficacia donde hace cumplir con todo lo propuesto y alcancen los objetivos teniendo mejores resultados que cumplen de manera inmediata en un tiempo determinado.

Según Rojas et al. (2017) afirma la efectividad se da entender que, a través de los objetivos determinados sean de manera trascendentes y sean alcanzables. Se da entender que la efectividad se llega alcanzar los objetivos y metas planteados obteniendo mejores resultados en la empresa para seguir generando mayor rentabilidad y utilidades, por lo tanto, todo empresario tener en cuenta que se debe establecer metas para alcanzar a los objetivos con la

ayuda del equipo de trabajo para ser más competitivo y seguir liderando en el mercado tanto nacional como en el exterior.

Así mismo, Economista (2015) de forma similar la efectividad es la adición de la eficiencia y eficacia donde en ello se realiza las cosas bien y como se logrará los objetivos que se va a cumplir con los resultados. Es decir, en la efectividad se logra el cumplimiento de los objetivos programados en tiempo determinado siendo eficazmente y al mismo tiempo ser eficiente.

$$\text{Eficacia} + \text{Eficiencia} = \text{Efectividad}$$

La formulación del problema general de investigación estuvo formada por:

¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019?

De la misma forma, se planteó los problemas específicos formada por:

- ¿De qué manera el ciclo de Deming se relaciona con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019?
- ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019?
- ¿De qué manera la mejora continua de Kaizen se relaciona con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019?
- ¿De qué manera la gestión del personal se relaciona con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019?

Por consiguiente, se planteó la justificación del estudio;

Justificación teórica, la investigación se dio en la aplicación de los conceptos y teorías relacionadas al tema de fuentes científicas, tesis y libros. Y busca la relación que existe entre ambas variables de gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina, con el fin de hallar respuestas. De mismo modo ello servirá brindar información para otras investigaciones futuras que se realicen y crear reflexión.

Justificación práctica, actualmente muchas organizaciones presentan falencias en el proceso productivo debido al mal gestión de procesos que desempeñan. Por consiguiente, la

investigación busca identificar las causas de la problemática de la compañía, no se buscará tener las soluciones inmediatamente, ya que la finalidad de las ambas variables busca medidas de solución en profundizar los inconvenientes de las variables para que puedan ser aplicadas en la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina. De mismo modo, se pretende mejorar el proceso productivo para ofrecer un buen servicio a la clientela donde se sienta más satisfechos por su compra, reduciendo el stock, tiempo, costos, para el beneficio de la entidad y sea más competitiva.

Justificación metodológica, en este sentido, la investigación se inició debido a la problemática que existe en la gestión de procesos y el retraso de la productividad en la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina, donde se buscó medir la relación. Para alcanzar el propósito del objetivo, se realizó cuestionarios para cada tema de estudio y de esa manera se llegó a recopilar información que posteriormente fue validado por juicio de expertos, teniendo el criterio, contenido y constructo. Asimismo, el desarrollo de la investigación cabe la posibilidad de ser utilizado para otros estudios similares.

Justificación Social, la investigación servirá como base a la empresa Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina, donde pueda aplicar estrategias para mejorar la gestión de procesos y productividad, con una mejor atención y reducir el grado de insatisfacción del consumidor.

De la misma forma, se planteó la hipótesis general:

Existe la relación entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Y como hipótesis Específicas se tiene:

- Existe la relación entre el ciclo de Deming con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.
- Existe la relación entre la gestión de calidad con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.
- Existe la relación entre la mejora continua de Kaizen con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.
- Existe la relación entre la gestión del personal con la productividad de la Pizzería

Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Por otra parte, se planteó el objetivo general de la investigación donde estuvo formada por:

Determinar la relación entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Y los objetivos específicos se trazó:

- Identificar la relación entre el ciclo de Deming con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.
- Identificar la relación entre la gestión de calidad con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.
- Identificar la relación entre la mejora continua de Kaizen con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.
- Identificar la relación entre la gestión del personal con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Enfoque de investigación – Cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014), revela que el enfoque de investigación cuantitativo hace el uso de la recopilación de datos para demostrar la hipótesis mediante el análisis estadístico.

La presente investigación es cuantitativa porque se ha realizado encuestas para determinar la viabilidad de la propuesta, ya que permite obtener resultados en porcentajes y se sometido a un análisis estadístico para obtener conclusiones precisas que conlleven a determinar soluciones del problema de investigación.

2.1.2 Tipo de la investigación- Aplicada

Palomino, Peña, Zevallos y Orizano (2015) define el tipo de la investigación es aplicada donde busca la solución de los problemas que aqueja las organizaciones para solucionarlos y aplicar la investigación propuesta.

Por lo tanto, se da entender que la investigación es aplicada para mejorar y poner en práctica la realidad problemática del estudio.

2.1.3 Nivel de investigación –Correlacional

Hernández et al. (2014) afirma que, la investigación correlacional busca en determinar el grado de asociación de ambas variables.

La investigación da a conocer la relación que llega existir de la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, en el distrito de La Molina 2019.

Diseño

2.1.4 Tipo de diseño No experimental

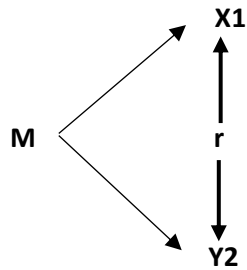
El diseño con la cual se ha acomodado para la investigación, es de tipo no experimental, donde Hernández et al. (2014) definen que no se manipulan ninguna de las variables. Se puede afirmar que la investigación es de diseño no experimental, porque los datos recolectados de las variables no han sido manipulados.

2.1.5 Tipo de corte Transeccional o transversal

Hernández et al. (2014) explica, la investigación es transversal dado que los datos se obtienen en un momento único. Y es transeccionales porque la recopilación de datos es en un tiempo único, es decir solo una vez.

Por lo tanto, la recopilación de datos fue recopilada en un solo día para comprobar la relación que existe entre gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, en el distrito de La Molina 2019.

El que expresa el diseño es el consiguiente.



Donde:

X1 = Gestión de procesos.

Y2 = Productividad.

M = Muestra

r= Correlación de ambas variables.

2.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión de procesos

La variable se ha medido a través de sus indicadores aplicando el cuestionario Likert, el instrumento estará conformado de treinta y uno preguntas con sus respectivas dimensiones, el ciclo de Deming, Gestión de calidad, Mejora continua de Kaizen y Gestión del personal; para determinar la relación existente con la variable de productividad.

Variable 2: Productividad

Las variables son medidas a través de los indicadores empleando el cuestionario Likert, ya que el instrumento es de quince ítems con las respectivas dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad. Las dimensiones determinaran la relación existente con la variable gestión de procesos.

Tabla1. *Operacionalización de las variables.*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Escala de medición
Gestión de Procesos	Lucas (2014) define que la gestión por procesos “Es un modelo de gestión que entiende a la organización como un conjunto de procesos globales orientado a la consecución de la Calidad Total y a la satisfacción del cliente” (p. 30).	Para la medición de la variable se ha presentado cuatro dimensiones, dentro de ello se midió a través de los diecisiete indicadores de las cuales se ha elaborado veinte y cinco ítems y en la recopilación de la información se llegó emplear a través del instrumento de cuestionario con la técnica de la encuesta en la escala tipo Likert de tipo ordinal.	Ciclo de Deming (PHVA)	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de los objetivos • Ejecución del proceso • Control de planes establecidas • Evaluación y retroalimentación 	1,2,3,4, 5,6,7,	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Ordinal
			Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de tiempo • Desempeño • Unidades procesadas • Unidades rechazadas 	8,9,10, 11,12,13		
			Mejora Continua de Kaizen	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificar • Ordenar • Limpiar • Normalizar • Disciplina 	14,15,16, 17,18,19,		
			Gestión del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y reconocimiento • Ausentismo • Reclutamiento • Rotación 	20,21,22, 23,24,25,		
Productividad	Según Lamprea, Carreño y Sánchez (2015) se entiende que la productividad es un factor de la eficiencia donde se utiliza la cantidad de recursos o servicios para producirlos, procurando que no haya desperdicios de esa manera mejorar la productividad y logrando mejores resultados.	Para la medición de la variable se ha presentado tres dimensiones, dentro de ello se midió a través de los ocho indicadores de las cuales se ha elaborado dieciocho preguntas y para la recopilación de los datos es a través del instrumento de cuestionario con la técnica de la encuesta con la escala de Likert de tipo ordinal.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de recurso utilizados. • Recursos desperdiciados. 	26,27, 28,29, 30,31,	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Ordinal
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades producidas • Cantidad de pedidos entregados. • Resultados alcanzados de los objetivos • Grado de satisfacción 	32,33, 34,35, 36,37, 38,39		
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos y metas alcanzados. • Resultados obtenidos 	40,41, 43		

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Hernández et al. (2014) define la población como “un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Por lo tanto, la población de la investigación es finita ya que está conformado por el total de 35 personas, dentro de ello 32 operativos y 3 del parte administrativo pertenecientes de la empresa Papa John’s de Raúl Ferrero, La Molina.

2.3.2 Muestra

Asimismo, Hernández et. al (2010) confirma debido que se tomó toda la población para la recopilación de los datos, no es necesario hacer uso de una formula estadística para determinar con la muestra, para que la investigación sea más precisa y contundente. Es decir, en la investigación no se ha aplicado ninguna fórmula para sacar la muestra ya que se tomará a toda la población para ser más fiable.

López (1998) citado por Romani (2018), deduce “la muestra censal es aquella opción que representa toda la población” (p. 123). Es decir, la muestra es censal ya que se eligió a toda la población.

2.3.4 Unidad de análisis

De mismo modo Hernández et al. (2014) en la unidad de análisis define el interés que se debe tomar en cuenta a quien o que, es decir, se selecciona a un conjunto de participantes, sucesos y objetos para la realizar el estudio. Para ello en la investigación se tomó a los colaboradores de la empresa Papa John’s de Raúl Ferrero, La Molina.

2.3.5 Criterios de inclusión y exclusión

2.3.5.1 Inclusión

Para la investigación se tomó a todos los colaboradores donde afirman los escritores Hernández et al. (2014) que la inclusión es el valor de selección al que se va realizar el estudio personajes que pertenezcan en el estudio. Es decir, para el estudio se ha tomado a todos los colaboradores que trabajan actualmente en la empresa Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina.

2.3.5.2 Exclusión

Para el presente estudio afirma Hernández et al. (2014) es el criterio de exclusión a los que no pertenecen en el grupo de estudio. Por lo tanto, no ha tomado en cuenta a los colaboradores que no pertenecen en la empresa Papa John's de Raúl Ferrero en el distrito de La Molina y aquellos que no desean ser partícipes en la investigación.

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

2.4.1 Técnica

Según Hernández et al. (2014) define que la recopilación de los datos es a través de la encuesta de tal manera que se ha recopilado información de manera directa. En la técnica que fue aplicado en el estudio es a través de la encuesta con la finalidad de recopilar datos específicos de forma directa referente al tema de investigación.

2.4.2 Instrumento

El instrumento para la elaboración fue a través del cuestionario donde Hernández et al. (2014) afirma que es el “conjunto de personas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217). Es decir, para la recopilación de datos se aplicó el cuestionario.

De tipo Likert Hernández et al. (2014) define como un “conjunto de ítems que se representan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p. 238). Por lo tanto, las categorías para afirmar la respuesta fueron de manera ordinal con cinco escalas de medición para ambas variables de 43 ítems en su totalidad.

Tabla 2. Técnica e instrumento de recopilación de datos.

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Gestión de procesos	Encuesta fundamentada en 25 ítems	Cuestionario, hecho por el investigador.
Productividad	Encuesta fundamentada en 18 ítems	Cuestionario, hecho por el investigador.

Tabla 3. Escala de medición Likert

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

2.4.3 Validez

Hernández et al. (2014) la validez es el “grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (p. 204). Por lo tanto, el instrumento ha estado validado por especialistas de la Universidad César Vallejo a través de juicio de expertos teniendo el criterio, contenido y constructo en el tema para proceder con el estudio de la investigación.

Tabla 4. Nombre de Juicio de expertos por especialistas.

N°	Expertos	Institución	Valoración
Experto N°1	Mg. Briceño Doria, Gonzalo Alonso	Universidad César Vallejo	Aplicable
Experto N°2	Mg. La Cruz Arango, Oscar	Universidad César Vallejo	Aplicable
Experto N°3	Dr. Bardales Cárdenas, Miguel	Universidad César Vallejo	Aplicable

Tabla 5. Validación del contenido por variable (Gestión de procesos)

		Variable1: Gestión de procesos			
	Expertos	Mg. Briceño Doria,	Mg. La Cruz	Dr. Bardales	Promedio de
		Gonzalo Alonso	Arango, Oscar	Cárdenas, Miguel	
INDICADOR	Claridad	81%	80%	82%	81%
	Objetividad	81%	80%	82%	81%
	Pertinencia	81%	81%	82%	81%
	Actualidad	81%	80%	82%	81%
	Organización	81%	81%	82%	81%
	Suficiencia	81%	80%	81%	81%
	Intencionalidad	81%	81%	82%	81%
	Consistencia	81%	80%	81%	81%
	Coherencia	81%	80%	82%	81%
	Metodología	81%	80%	82%	81%
Total					810%
Promedio General					81%

En la tabla 5, se observa el instrumento de validación a través de juicio de experto para la primera variable de Gestión por procesos dio el resultado de 81%, da entender que el instrumento fue considerado excelente.

Tabla 6. Validación del contenido por variable (Productividad)

		Variable2: Productividad			
	Expertos	Mg. Briceño Doria,	Mg. La Cruz	Dr. Bardales	Promedio de
		Gonzalo Alonso	Arango, Oscar	Cárdenas, Miguel	
INDICADOR	Claridad	80%	80%	82%	81%
	Objetividad	80%	81%	82%	81%
	Pertinencia	81%	80%	82%	81%
	Actualidad	81%	80%	82%	81%
	Organización	81%	81%	81%	81%
	Suficiencia	81%	80%	82%	81%
	Intencionalidad	80%	81%	82%	81%
	Consistencia	81%	80%	82%	81%
	Coherencia	80%	81%	81%	81%
	Metodología	81%	80%	82%	81%
Total					810%
Promedio General					81%

En la tabla 6, se puede apreciar del promedio total del instrumento mediante juicio de experto para la segunda variable de Productividad dio como promedio de 81%, se da entender que el instrumento fue considerado excelente.

2.4.3.1 Validez de contenido

Según los autores Martínez y March (2015) afirma que la validez del contenido se refiere generalmente al valor de un instrumento que representan a diferentes elementos con el fin de recopilar datos de un constructo teórico mediante test. Es decir, que el contenido debe tener consistencia y coherencia.

2.4.3.2 Validez de criterio

De mismo modo Martínez y March (2015) explica que validez de contenido hace referencia a una comparación de resultados obtenidos de un instrumento con otros datos existentes. Da entender, que se realiza una comparación de datos externos que ya existen con los resultados de la investigación.

2.4.3.3 Validez de constructo

Y, por último, Martínez y March (2015) define que es el nivel de superior de la validez de investigación y del instrumento que pretende evidenciar hasta qué punto se logra medir o registrar las construcciones teóricas y particulares específicas del estudio. Es decir, es el grado de medición que se busca relacionar con la hipótesis de acuerdo a la teoría planteada.

2.4.3.4 Confiabilidad

Para la confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach donde estuvo compuesta por 43 ítems al grado de confiabilidad del 95%, donde se recopiló los datos para aplicar en el programa estadístico del SPSS versión 22 con un fin de obtener resultados.

Hernández et al. (2014), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Tabla 7. Coeficiente de confiabilidad por el valor de alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0, 81 a 1, 00	Muy Alta
0, 61 a 0, 80	Alta
0, 41 a 0, 60	Moderada
0, 21 a 0, 40	Baja
0, 01 a 0, 20	Muy Baja

De igual manera, se realizó a través del Alfa de Cronbach donde ha sido procesado el cuestionario de gestión de procesos y productividad de ambas variables con el propósito de corroborar todos los datos de la investigación sean confiables.

Tabla 8. Estadístico de Confiabilidad

Resumen de procedimiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

Los datos fueron procesados con una muestra de 35 colaboradores para corroborar la fiabilidad.

Tabla 9. Estadística de fiabilidad – Alfa de Cronbach general

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	43

Como se puede apreciar, para el cuestionario de gestión de procesos y productividad, que consta de 43 ítems, el porcentaje de la confiabilidad de alfa de cronbach es 0.929 indica que tiene un nivel de confiabilidad muy alta.

Tabla 10. Estadística de fiabilidad – Alfa de cronbach – Gestión de procesos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	25

De la misma manera se observa en la tabla 10, el resultado de alfa de cronbach muestra el 0.888 quiere decir es muy alta la confiabilidad.

Tabla 11. Estadística de fiabilidad – Alfa de cronbach – Productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	18

Por último, en la tabla 11, se puede observar el resultado de alfa de cronbach donde arroja el 0.838 es de confiabilidad muy alta dado que el instrumento es confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Después de que el trabajo es aplicado en la empresa se hizo el uso de la estadística.

2.5.1 Estadística Descriptiva

Según Sierra (2014) afirma que la estadística descriptiva busca en recopilar información de la población existente siendo analizados a través de los resultados.

Tabulación: Los datos han sido procesados mediante el Excel para vaciar todos los datos obtenidos y por consecuente son procesados toda la información por el programa estadístico SPSS en la versión 22 para la obtención de las tablas y figuras estadísticas mostrando la fiabilidad del estudio. De mismo modo, los resultados obtenidos son interpretadas de acuerdo a los antecedentes y en base a la teoría recopilada. Así mismo se realizó la prueba de normalidad que fue procesada según los datos estadísticos.

2.5.2 Estadística Inferencial

Según Sierra (2014) define que la estadística inferencial se enfoca en el análisis de los datos adquiridos para llegar a concluir los resultados de la investigación.

Después del desarrollo del análisis descriptivo, se realizó la estadística inferencial, donde los datos fueron trasladado al programa estadística Spss V.22 se hizo el procedimiento de las hipótesis planteadas obteniendo el coeficiente de correlación del Rho de Spearman por lo que es un análisis no paramétrico, las variables son cualitativas con la medición ordinal, puesto que no existe una distribución normal. Y, por último, para la contrastación de la hipótesis y obtener el grado de correlación a través de los resultados adquiridos mediante tablas y cuadros estadísticos.

2.6 Aspectos Éticos

Según Gallardo (2017) define que la finalidad de toda investigación sea precisa y coherente, respetando la confidencialidad y nombrando a los autores de la recopilación de información que se emplea en el trabajo.

Para el actual estudio de investigación los datos son tomados con la autorización de la alta dirección gerencial de la empresa Papa John's de Raúl Ferrero ubicado en el distrito de La Molina. Así mismo se informó a todos los colaboradores sobre el estudio que se realizó para que puedan acceder y revelar su percepción acerca de la empresa.

Por lo tanto, se ha mantenido la confiabilidad en el anonimato de las respuestas de cada trabajador respecto a su percepción a través del cuestionario que fue aplicado.

Así mismo, se utilizó la modalidad de APA para el citado de los autores con sus respectivas referencias del presente estudio.

Por último, los resultados conseguidos en la actual investigación no se alteraron la encuesta realizada y del procedimiento estadístico para su validación del proyecto.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivos de los siguientes resultados estadísticos

Tabla 12. Medidas descriptivas de ambas variables.

Estadísticos		Gestión de procesos	Productividad
N°	Válido	35	35
	Perdidos°	0	0
Media		3,0286	2,7429
Mediana		3,0000	3,0000
Moda		3,00	2,00 ^a
Desviación estándar		,85700	,78000
Varianza		,734	,608
Rango		3,00	3,00
Mínimo		2,00	2,00
Máximo		5,00	5,00
Suma		106,00	96,00

Interpretación: Se puede apreciar en la tabla 12, la variable Gestión de procesos y Productividad; con el total de la muestra encuestada arroja el resultado de ambas variables que tienen diferentes medias como en la desviación estándar. Es decir, la distribución de ambas variables de estudio no estuvo normal, es por ello que se realizó otras pruebas posteriores con un fin de evidenciar y afirmar los siguientes resultados.

Tabla 13. Resultado descriptivo de la variable 1 Gestión de procesos.

GESTIÓN DE PROCESOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	25,7	25,7	25,7
	A veces	19	54,3	54,3	80,0
	Casi Siempre	4	11,4	11,4	91,4
	Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

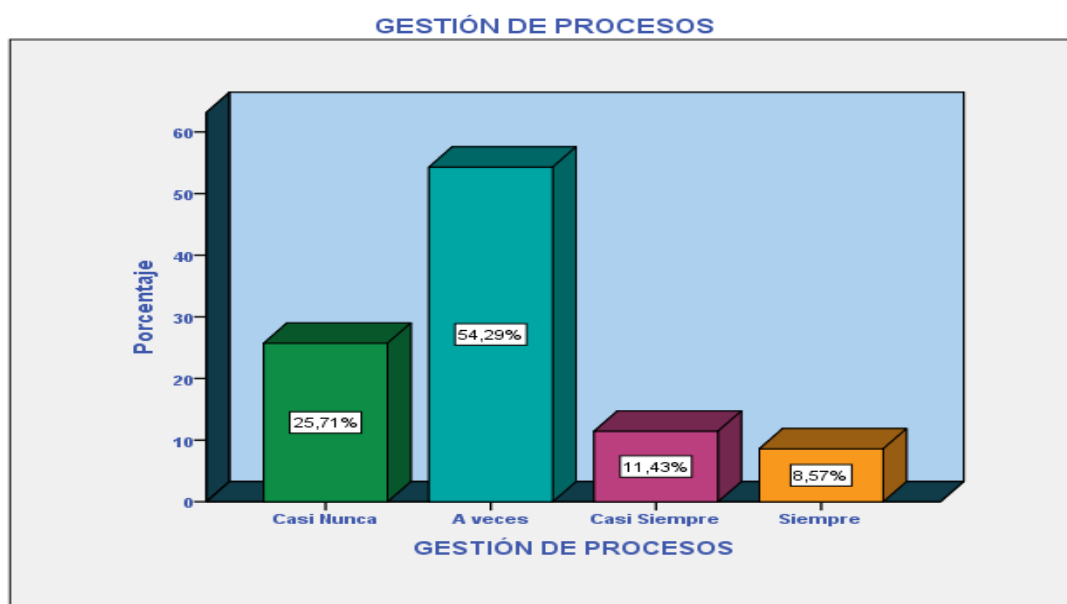


Figura 4. Encuesta sobre la gestión de procesos a los colaboradores de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Interpretación: Se puede apreciar en la tabla 13, sobre la variable gestión de procesos de la totalidad de 35 colaboradores que fueron encuestados se obtuvo a continuación los siguientes resultados:

Que el 54,29% pertenecientes a 19 colaboradores, indica que a veces hay una buena gestión de procesos dentro de la empresa en cuanto a sus resultados, por otro lado, el 25,71% representados por 9 participantes señalan que casi nunca no hay una buena gestión, sin embargo el 11,43% que pertenece a 4 colaboradores indican que casi siempre hay una buena gestión y por último el 8,57% de los encuestados que son 3 colaboradores indican que siempre hay una buena gestión de procesos en la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina. En conclusión, existe un alto porcentaje donde indica que a veces suele tener una buena gestión, es por ello se debe tomar importancia sobre la gestión de procesos en la entidad.

Tabla 14. Resultado descriptivo de la variable 2 Productividad.

PRODUCTIVIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	15	42,9	42,9	42,9
	A veces	15	42,9	42,9	85,7
	Casi Siempre	4	11,4	11,4	97,1
	Siempre	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

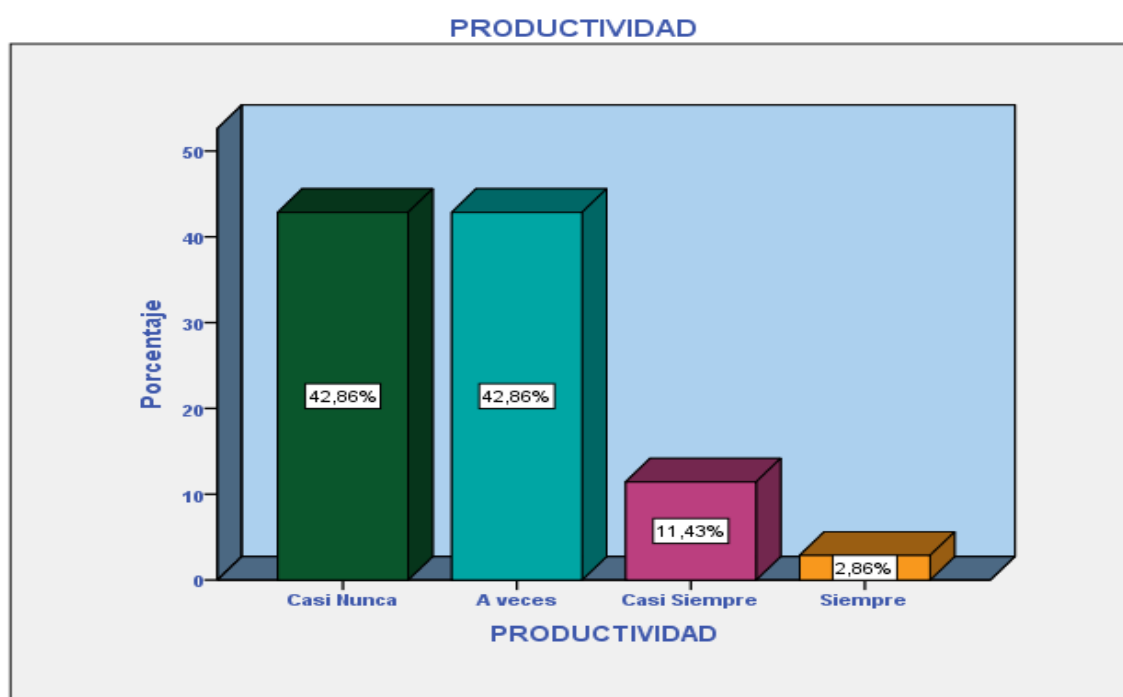


Figura 5. Encuesta sobre la Productividad a los participantes de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Interpretación: Según la tabla 14, de acuerdo a la segunda variable productividad de la totalidad de 35 colaboradores encuestados se obtuvieron los siguientes resultados:

El 42,86% que representan a 15 colaboradores respondieron que casi nunca no hay un control adecuado en la productividad, de igual manera el 42,86% formado por 15 colaboradores indican que a veces hay una buena productividad, mientras que el 11,43% representados a 4 colaboradores dan como respuesta casi siempre generan una buena productividad y por último el 2,06% por un colaborador encuestado indica que siempre hay una buena productividad en la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina. Concluyendo, se observa dos altos porcentajes en casi nunca y a veces no hay una buena productividad que quiere decir que se requiere mejorar en ese aspecto.

Tabla 15. Resultado descriptivo de la dimensión 1 Ciclo Deming (PVHA).

CICLO DEMING (PVHA)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	13	37, 1	37,1	37, 1
	A veces	14	40, 0	40,0	77, 1
	Casi Siempre	5	14, 3	14,3	91, 4
	Siempre	3	8, 6	8,6	100, 0
Total		35	100, 0	100,0	

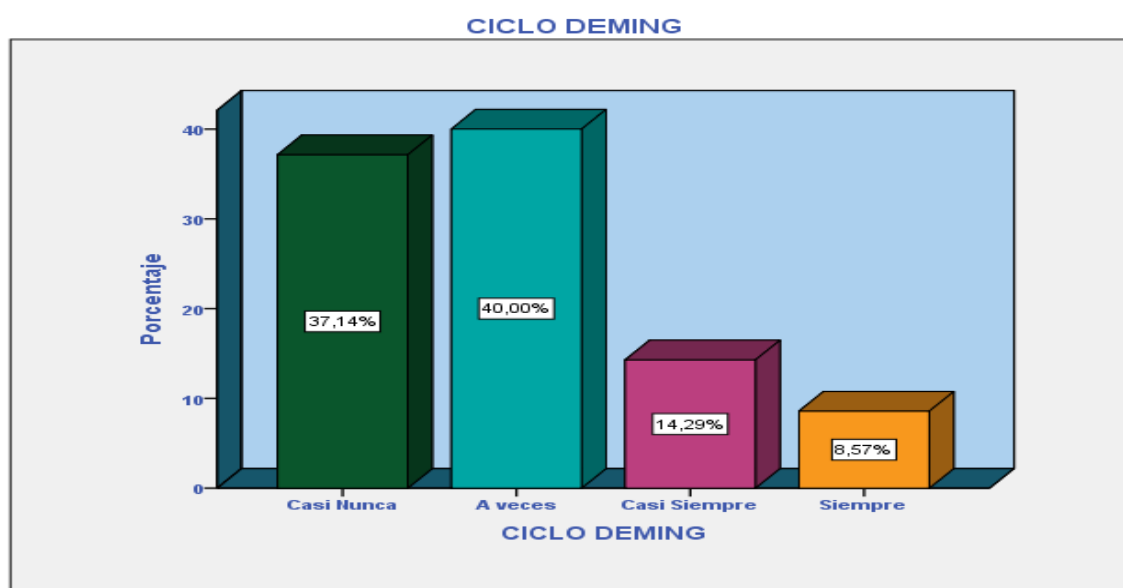


Figura 6. Encuesta sobre el Ciclo Deming a los participantes de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 15, compuesto por la primera dimensión del ciclo Deming (PVHA) encuestada a 35 colaboradores se obtuvo los siguientes resultados:

El 40,00% pertenecidos a 14 colaboradores indican que a veces cumplen con la fase del ciclo Deming, por otro lado, el 37,14% que representan a 13 colaboradores mencionan que casi nunca cumplen con las fases del ciclo Deming, de la misma manera, el 14,29% encuestados a 5 colaboradores dan por resultado que casi siempre cumplen con las fases del ciclo Deming, y por último el 8,57% representados por 3 colaboradores mencionan que siempre cumplen con las fases del ciclo Deming en la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina. Concluyendo, según el análisis existen altos porcentaje de a veces se cumple las fases del ciclo Deming, y se debe tomar en consideración la importancia de ello para mejorar los resultados en la empresa.

Tabla 16. Resultado descriptivo de la dimensión 2 Gestión de Calidad.

GESTIÓN DE CALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi Nunca	11	31,4	31,4	34,3
	A veces	12	34,3	34,3	68,6
	Casi Siempre	8	22,9	22,9	91,4
	Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

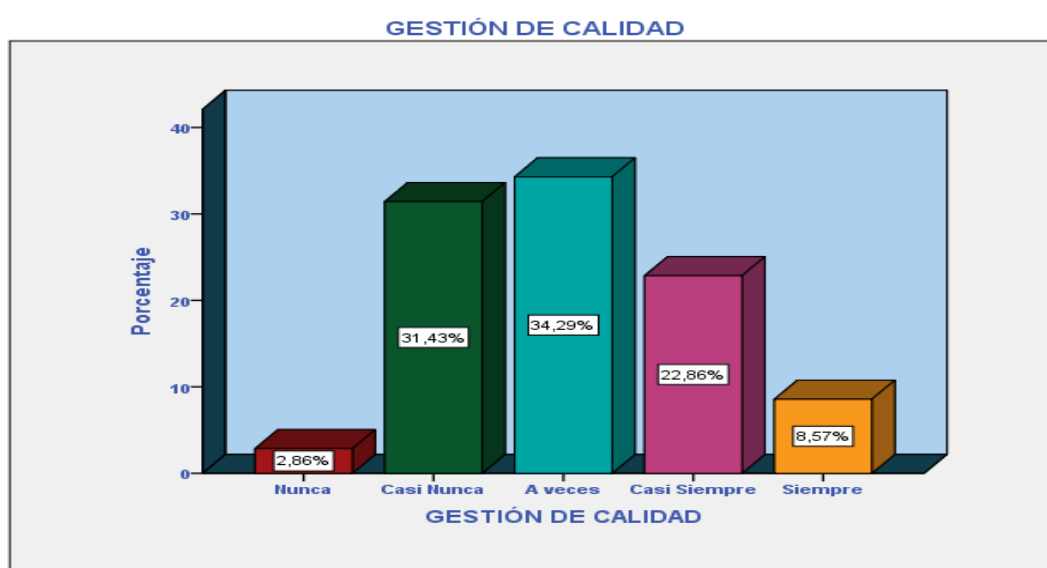


Figura 7. Encuesta sobre la Gestión de calidad a los colaboradores de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Interpretación: Se puede apreciar en la tabla 16, de la segunda dimensión que es gestión de calidad encuestados a 35 colaboradores de obtuvo los siguientes resultados:

El 34,29% representados por 12 participantes indican que a veces realizan la intervención en gestión de calidad, sin embargo, el 31,43% pertenecientes a 11 colaboradores mencionan que casi nunca hay un control de calidad, de la misma manera, el 22,86% que pertenece a 8 colaboradores dando por respuesta que casi siempre hay un control de calidad, por otro lado, el 8,57% representados por 3 colaboradores perciben que siempre realizan un con control de calidad y por último, el 2,86% por un colaborador indica que nunca establecen un control de gestión de calidad en la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina. En conclusión, se puede identificar un alto porcentaje en que a veces hay un control de gestión de calidad, que da entender que se debe tomar en cuenta la gestión de calidad en la empresa.

Tabla 17. Resultado descriptivo de la dimensión 3 Mejora Continua de Kaizen.

MEJORA CONTINÚA DE KAIZEN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	25,7	25,7	25,7
	A veces	13	37,1	37,1	62,9
	Casi Siempre	10	28,6	28,6	91,4
	Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

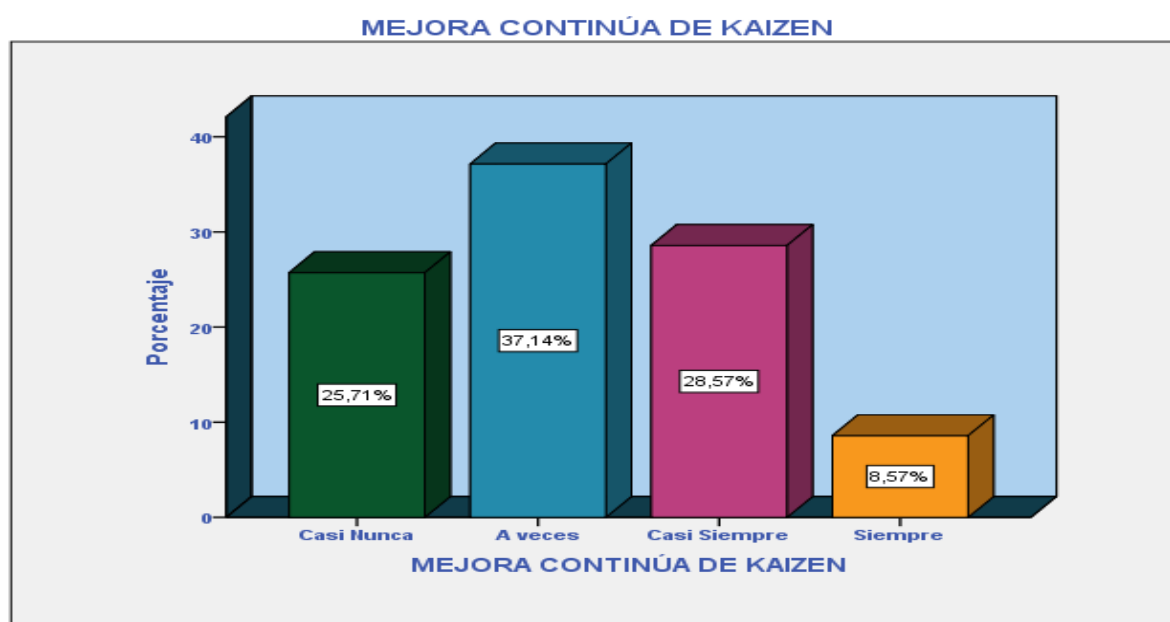


Figura 8. Encuesta sobre la Mejora Continua de Kaizen a los colaboradores de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 17, la tercera dimensión de la mejora continua de Kaizen encuestados por el total de 35 colaboradores se obtuvo los siguientes resultados:

El 37,14% representados a 13 colaboradores perciben que a veces cumplen con la mejora continua de Kaizen, por otro lado, el 28,57% pertenecientes a 10 colaboradores dan por resultado que casi siempre cumplen en el proceso de la mejora continua de Kaizen, de la misma forma, el 25,71% representados por 9 colaboradores indican que casi nunca cumplen con los roles de mejora continua de Kaizen y por último, el 8,57% pertenecidos a 3 colaboradores percibieron que siempre cumplen con las funciones de la mejora continua de Kaizen en la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina.. En conclusión, se percibe un mayor porcentaje en a veces cumplen con los roles de la mejora continua de Kaizen, es decir que se debe de trabajar más en ello para cumplirlas.

Tabla 18. Resultado descriptivo de la dimensión 4 Gestión del Personal.

GESTIÓN DEL PERSONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	28,6	28,6	28,6
	A veces	19	54,3	54,3	82,9
	Casi Siempre	2	5,7	5,7	88,6
	Siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

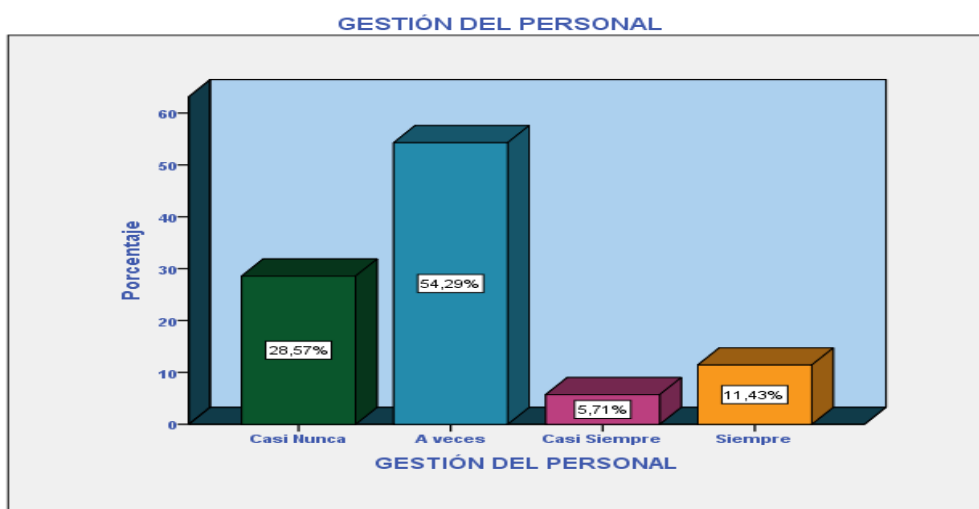


Figura 9. Encuesta sobre la Gestión del personal a los colaboradores de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Interpretación: Se puede apreciar en la tabla 18, la cuarta dimensión de gestión del personal que fueron encuestados a un total de 35 participantes se consiguió como resultado:

El 54,29% pertenecientes a 19 colaboradores indican que a veces toman en importancia la gestión del personal, de misma forma el 28,57% representados a 10 colaboradores perciben que casi nunca no toman importancia a la gestión del personal, por consiguiente, el 11,43% representados por 4 trabajadores indican que siempre están pendientes en la gestión del personal y, por último, el 5,71% pertenecidos por 2 colaboradores dieron como respuesta que casi siempre toman la importancia de la gestión del personal en la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina.. Concluyendo, se aprecia un alto porcentaje que a veces toman importancia la gestión del personal, es decir que se debe tomar en cuenta la gestión del personal que es de suma importancia y se requiere trabajar en ello dentro de la empresa.

3.2 Prueba de Hipótesis

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

H0: La distribución estadística de la población es normal.

H1: La distribución estadística de la población no es normal.

El nivel de significancia = 0.05 (5%)

El nivel de aceptación = 95%

El nivel del límite de aceptación = $Z = 1.96$

Regla de correspondencia: a) Si $N < 50$ se debe usar el estadístico Shapiro Wilk.

b) Si $N \geq 50$ se debe usar el estadístico Kolmogoroy smirnov

Regla de decisión:

a) Sig. $p < sig. i 0.05$, en consecuente se rechaza la H0 y se acepta la H1.

b) Sig. $p > sig. i 0.05$, en consecuente se acepta la H0 y se rechaza la H1.

Tabla 19. Cuadro de prueba de normalidad de V1 y V2.

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	de	,313	35	,000	,811	35	,000
procesos							
Productividad		,258	35	,000	,796	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla 19, representa los siguientes resultados de la prueba de normalidad de acuerdo a la muestra, donde se puede observar la prueba de Kolmogorov Smirnov y por consecuente el de Shapiro Wilk, en la presente investigación se consideró la prueba de Shapiro-Wilk, puesto que la muestra es menor a 50 dado que la población está conformada de 35 elementos. De igual manera, permite en ver que no existe una distribución normal, por lo tanto, no es paramétrica el mismo que permite la interacción del estadístico del Rho Spearman.

En la variable gestión de procesos, indica el valor estadístico de 0,811 con 35 grados de libertad su valor significativo es igual a 0,000 quiere decir que el valor es menor a 0,05 y en la segunda variable productividad, representa su valor estadístico de 0,796 con 35 grados de liberación y su valor significativo es igual a 0,00 da entender que el valor es por debajo de 0,05, de mismo modo es rechazado la H0 nula y se aceptado la H1 alterna. Por último, la distribución estadística de la población no es normal y se desarrolló el Rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

Sig. e = 0.00 < es rechazado la H0.

Prueba de correlación

Tabla 20. Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman

Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	
Valor del Coeficiente (+/-)	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Estrategia de prueba:

Valor significativo: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios:

- Sig. e < sig. i, se rechaza la H0 y es aceptado la H1.
- Sig. e > sig. i, se acepta la H0 y es rechazado la H1.

3.3 Prueba de Hipótesis General

En la presente investigación se cuenta con las hipótesis para ambas variables, gestión de procesos y productividad.

H0: No existe relación entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

H1: Existe la relación entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Tabla 21. Prueba de hipótesis correlacional de ambas variables gestión de procesos y productividad.

Correlaciones						
				Gestión de procesos	de	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de procesos	de	Coefficiente de correlación	de	1,000	,596**
			Sig. (bilateral)		.	,000
			N		35	35
	Productividad		Coefficiente de correlación	de	,596**	1,000
			Sig. (bilateral)		,000	.
			N		35	35

Interpretación: Se puede observar en la tabla 21, el desarrollo del análisis de la recopilación de datos mediante la encuesta realizada hacia los personales, haciendo el uso del bosquejo estadístico SPSS en la versión 22. Se evidencia el nivel de significancia bilateral de 0,00 para ambas variables siendo su menor a 0.05, quiere decir, que se acepta la H1 y es rechazado la H0. De tal manera, se obtuvo del Rho de Spearman las siguientes deducciones que fueron aplicados en las variables de gestión de procesos y productividad, con una correlación de 0,596 el valor es calificado una correlación positiva moderada, donde se puede apreciar en la tabla 20. Dando a conocer que los procedimientos que se realiza en la gestión de procesos se relaciona de forma favorable con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

3.3.1 Hipótesis específica 01

H0: No existe la relación entre el ciclo de Deming con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

H1: Existe la relación entre el ciclo de Deming con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Valor significativo: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios:

P valor $< \alpha$ se rechaza la H0 y es aceptado la H1.

P valor $> \alpha$ se acepta la H0 y es rechazado la H1.

Tabla 22. Prueba de hipótesis correlacional entre el ciclo Deming y productividad.

Correlaciones			Ciclo Deming	Productividad (VAR2)
Rho de Spearman	Ciclo Deming (PVHA) (D1)	Coefficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	35	35
	Productividad (VAR2)	Coefficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	35	35

Interpretación: Se aprecia en la tabla 22, el resultado del nivel de significancia bilateral es de 0,007 que da entender es menor a la significancia de 0.05, por lo tanto, es aceptado la H1 y es rechazado la H0. Y el coeficiente de la correlación da el valor de 0.448, entender que existe una semejanza positiva moderada, donde se puede apreciar en la tabla 20. Concluyendo que existe una relación entre el ciclo de Deming con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

3.3.2 Hipótesis Específica 02

H0: No existe la relación entre la gestión de calidad con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

H1: Existe la relación entre la gestión de calidad con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Valor significativo: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios:

P valor $< \alpha$ se rechaza la H0 y es aceptado la H1.

P valor $> \alpha$ se acepta la H0 y es rechazado la H1.

Tabla 23. Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión de calidad y productividad.

Correlaciones			Gestión de calidad	Productividad (VAR2)
Rho de Spearman	Gestión de calidad (D2)	Coefficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	35	35
Productividad (VAR2)	Productividad (VAR2)	Coefficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	35	35

Interpretación: Se aprecia en la tabla 23, el resultado del nivel de significancia bilateral es de 0,001 que da entender es menor a la significancia de 0.05, es por ello se acepta la H1 y es rechazado la H0. Y el coeficiente de la correlación arroja el valor de 0.542, indica que existe una correlación positiva moderada, donde se puede apreciar en la tabla 20. Afirmando que existe relación entre la gestión de calidad con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

3.3.3 Hipótesis Específica 03

H0: No existe la relación entre la mejora continua de Kaizen con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

H1: Existe la relación entre la mejora continua de Kaizen con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Valor significativo: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios:

P valor $< \alpha$ se rechaza la H0 y es aceptado la H1.

P valor $> \alpha$ se acepta la H0 y es rechazado la H1.

Tabla 24. Prueba de hipótesis correlacional entre la Mejora continua de Kaizen y productividad.

Correlaciones				Mejora continua de Kaizen	Productivi- dad (VAR2)
Rho de Spearman	Mejora continua de Kaizen (D3)		Coeficiente de correlación	1,000	,567**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	35	35
Productividad (VAR2)			Coeficiente de correlación	,567**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	35	35

Interpretación: Se puede apreciar en la tabla 24, el resultado del nivel de significancia bilateral es de 0,000 se entiende que es menor a la significancia de 0.05, por lo tanto, se acepta la H1 y es rechazado la H0. Y el coeficiente de la correlación arroja un valor de 0.567, indicando que existe una relación positiva moderada, donde se puede apreciar en la tabla 20 y certificar que existe una relación entre la mejora continua de Kaizen con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

3.3.4 Hipótesis Específica 04

H0: No existe la relación entre la gestión del personal con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

H1: Existe la relación entre la gestión del personal con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

Valor de significativo: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios:

P valor $< \alpha$ se rechaza la H0 y es aceptado la H1.

P valor $> \alpha$ se acepta la H0 y es rechazado la H1.

Tabla 25. Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión del personal y productividad.

Correlaciones			Gestión del personal	Productividad (VAR2)
Rho de Spearman	Gestión del personal (D4)	Coeficiente de correlación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Productividad (VAR2)	Coeficiente de correlación	,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Interpretación: Se observa en la tabla 25, el resultado del nivel de significancia bilateral es de 0,000 se da entender que es menor a la significancia de 0.05, es por ello que es aceptado la H1 y es rechazado la H0. Y el coeficiente de la correlación arroja el valor de 0.679, indica que existe una relación positiva moderada, donde se puede apreciar en la tabla 20. Afirmando que existe relación significativa entre la gestión del personal con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.

IV. DISCUSIÓN

En la actual investigación gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, de acuerdo al diagnóstico de los resultados que se obtuvo, indica que existe una correlación positiva moderada de las dos variables, es por ello se podrá analizar y contrastar los resultados comparando con los antecedentes citados donde se tomará en cuenta los resultados más relevantes de cada uno de ellos en la investigación.

Según el objetivo general, el cual es determinar la relación entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, los resultados obtenidos en la tabla 21, se evidencia el nivel de significancia bilateral de 0,00 para ambas variables siendo su menor a 0.05, quiere decir, que se acepta la H1 alterna y es rechazado la H0 nula. De tal manera, se obtuvo el Rho de Spearman de 0,596 el valor es considerado a una correlación positiva moderada, donde se puede apreciar en la tabla 20. Dando a conocer que los procedimientos que se realiza en la gestión de procesos se relaciona de forma favorable con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, datos que es confrontado por Herrera (2017) en su tesis titulado "Aplicación de Gestión por Procesos para mejorar la productividad en el área de logística de salida, de la Empresa TAI LOY, Lurigancho, 2017", concluyendo con un valor de significativo de 0,000 con el valor de 0.912 de correlación de las ambas variables de manera satisfactoria. Con estos resultados se puede afirmar que la gestión de procesos si contribuyen de manera satisfactoria con la productividad. Asimismo, se considera la teoría de Cruz y Ulloa (2016) definiendo que la gestión de procesos busca mejorar una solución más eficiente hacia un problema empleando nuevos métodos para optimizar los recursos necesarios que se emplea en la parte operativa con el fin de mejorar el proceso logístico.

De acuerdo al primer objetivo específico, lo cual es identificar la relación entre el ciclo de Deming con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 22 se evidencia el nivel de significancia bilateral de 0,007 que da entender que es menor a la significancia de 0.05, por lo tanto, se acepta la H1 y es rechazado la H0, y el coeficiente de la correlación da el valor de 0.448, da entender que existe una correlación positiva moderada entre la primera dimensión del primer variable con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero. Datos que al ser comparado con Valenzuela (2017) en su tesis titulado "Gestión

por procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores de Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017”, quien concluyo que el grado de correlación de las variables determina por el Rho de Spearman indica que hay relación de 0,502, es decir, que existe una relación favorable de las variables, de significancia estadística $P= 0,000 < 0,05$ ya que, se acepta la hipótesis alternativa y es rechazado la nula. Con estos resultados se puede decir el ciclo Deming ayuda a mejorar en el proceso de la productividad, siendo reforzada por la teoría propuesta de Ortega, Bustamante, Gutiérrez, y Correa (2015) destaca la importancia en aplicar el ciclo Deming lo cual está conformado en cuatro fases: planear, actuar, verificar y hacer que es aplicado para la mejora continua y el control del proceso productivo.

Para el segundo objetivo específico, identificar la relación entre la gestión de calidad con la productividad de la Pizzería Papa John’s de Raúl Ferrero, La Molina 2019, los resultados que arrojaron en la tabla 23 se evidencia el nivel de significancia bilateral de 0,001 que da entender es menor a la significancia de 0.05, es por ello se acepta la H1 y es rechazado la H0, y el coeficiente de la correlación arroja el valor de 0.542, afirmando que existe una relación positiva moderada entre la segunda dimensión del primer variable con la productividad de la Pizzería Papa John’s de Raúl Ferrero. Los datos obtenidos son comparados por Vargas y Yeren (2017) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y Productividad de los colaboradores en la Empresa Klauss S.A. Lima-2016” concluyendo que existe una relación moderada de las dos variables con un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo como resultado un valor $p=0.000$. Con estos resultados se puede decir que la gestión de calidad si contribuye de manera directa con la productividad, siendo reforzada por la teoría de Ramos (2017) destaca que en las organizaciones ya sea privado y público adoptan los modelos de gestión de calidad donde les sirve como una guía para mejorar sus procesos permanentes en los bienes y servicios que brindan.

En el tercer objetivo específico, identificar la relación entre la mejora continua de Kaizen con la productividad de la Pizzería Papa John’s de Raúl Ferrero, La Molina 2019, los resultados que se obtuvo en la tabla 24, se evidencia el nivel de significativo al valor 0,000 se entiende que es menor a la significancia de 0.05, por lo tanto, se acepta la H1 y es rechazado la H0, y el coeficiente de la correlación arroja un valor de 0.567, indicando que existe una relación positiva moderada, entre la tercera dimensión del primer variable con la productividad de la Pizzería Papa John’s de Raúl Ferrero, además estos datos son comparados por Munares y Sánchez (2016) en su tesis titulado “Programa de mejora

continua para la eficiencia en la entrega de expedientes facturados hacia las Cías Clínica San Borja, 2014”, quien concluyó que su nivel significativo es de 0.01, con el valor de $P= 0.000$, que existe la relación de las dos variables de manera muy significativa. Con estos resultados se puede afirmar que la mejora continua de Kaizen si contribuyen de manera favorable en la productividad, datos que son reforzados por la teoría propuesta de Sánchez y Blanco (2016) indica que la mejora continua es aquel proceso consecuente para mejorar e incrementar la productividad, en las organizaciones con toda la participación del recurso humano.

Por último, en el cuarto objetivo específico, identificar la relación entre la gestión del personal con la productividad de la Pizzería Papa John’s de Raúl Ferrero, La Molina 2019, los resultados obtenidos en la tabla 25, se demuestra el nivel significativo bilateral al valor de 0,000 dando a entender que es menor a la significancia de 0.05, es por ello que es aceptado la H1 y es rechazado la nula y el coeficiente de la correlación arroja el valor de 0.679, indica que existe una relación positiva moderada, afirmando que existe una relación significativa entre la cuarta dimensión del primer variable en la productividad de la Pizzería Papa John’s de Raúl Ferrero, además estos datos son confrontados por De paz (2017) en su investigación titulado “Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017”, concluyendo la gestión del personal concierne significativamente con la productividad a un valor de 0.478. Con los resultados se puede afirmar que la gestión del personal si contribuyen de manera satisfactoria con la productividad, de tal manera el dato obtenido es reforzado por la teoría propuesta de Alarcón (2017) las gestiones del personal en toda empresa consisten en la organización, creatividad, desarrollo, capaces de sobresalir con sus mejores esfuerzos llegando a los objetivos planteados en conjunto del equipo de trabajo siendo eficaces.

V. CONCLUSIONES

En relación a los resultados adquiridos que han sido trabajados en el transcurso del desarrollo de la presente investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones correspondiendo a los objetivos propuestos:

Primera. Dado a los resultados adquiridos en el objetivo general determinar la relación entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, mediante los resultados obtenidos en la tabla 21, manifiesta el nivel significativo bilateral de 0,00 para ambos variables siendo su menor a 0.05, quiere decir, que se acepta la H1 y es rechazado la H0. De tal manera, se obtuvo el Rho de Spearman de 0,596 el valor es calificado a una correlación positiva moderada, concluyendo si se gestiona correctamente la gestión de proceso de la empresa, se podrá mejorar la productividad satisfactoriamente.

Segunda. Además se comprueba en el primer objetivo específico, lo cual es identificar la relación entre el ciclo de Deming con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, de acuerdo a los resultados adquiridos en la tabla 22 se evidencia el nivel de significancia bilateral de 0,007 que da entender que es menor a la significancia de 0.05, por lo tanto, se acepta la H1 y es rechazado la H0, y el coeficiente de la correlación da el valor de 0.448, quiere decir que existe una relación positiva moderada entre la primera dimensión del primer variable con la productividad, concluyendo que si se cumple con las herramientas del ciclo Deming se reducirán las falencias en el proceso de la productividad.

Tercera. En relación al segundo objetivo específico, identificar la relación entre la gestión de calidad con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, los resultados que arrojaron en la tabla 23 se evidencia el nivel significativa bilateral de 0,001 que da entender es menor a la significancia de 0.05, es por ello se acepta la H1 y es rechazado la H0, y el coeficiente de la correlación arroja el valor de 0.542, afirmando que existe una correlación positiva moderada entre la segunda dimensión del primer variable con la productividad, concluyendo que da entender que si se cumplen las fases de gestión de calidad, ya no existiría errores y desperdicios en la producción y ello conlleva a la productividad eficazmente.

Cuarta. Referente al tercer objetivo específico, identificar la relación entre la mejora continua de Kaizen con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, los resultados que se obtuvo en la tabla 24, se evidencia el nivel significativo al valor 0,000 se entiende que es menor a la significancia de 0.05, por lo tanto, se acepta la H1 y es rechazado la H0, y el coeficiente de la correlación arroja un valor de 0.567, indicando que existe una relación positiva moderada, entre la tercera dimensión del primer variable con la productividad, dando en conclusión que si se llega aplicar las herramientas de las cinco S de Kaizen se podrá mejorar el ambiente del trabajo también se podrá estandarizar el control de calidad y las entregas serian inmediatas reduciendo los desperdicios de mermas y así ayudara a mejorar la productividad.

Quinta. Respecto al cuarto objetivo específico, identificar la relación entre la gestión del personal con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, los resultados adquiridos en la tabla 25, se demuestra el nivel significativo bilateral al valor de 0,000 dando a entender que es menor a la significancia de 0.05, es por ello que es aceptado la H1 y es rechazado la nula y el coeficiente de la correlación arroja el valor de 0.679, indica que existe una relación positiva moderada, afirmando que existe una relación significativa entre la cuarta dimensión del primer variable en la productividad, como conclusión que si se llega seguir reclutando, reteniendo, motivando y capacitando, a los colaboradores constantemente ayudara alcanzar con los objetivos planteados por la compañía y se podrá gestionar la productividad eficazmente.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis que se ha elaborado de los resultados adquiridos en la presente investigación realizada en la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina se plantea las siguientes recomendaciones:

Primera. En base a la correlación positiva moderada que existe entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, se recomienda dar el seguimiento continuo en el proceso de la producción de los productos terminados diariamente y observar las falencias en cuál de las fases se están equivocando el personal para que puedan ayudar a mejorar conjuntamente con todo el equipo de la misma manera mejorar el control de stock e inventarios realizando la rotación de los mercancías de entrada y salida en el almacenamiento de acuerdo al orden de llegada realizando el inventario a diario y así poder saber con cuantos productos se está trabajando en el día y así reducir las pérdidas de los insumos.

Segunda. Respecto a la relación positiva moderada que existe entre el ciclo de Deming con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, se recomienda implementar las herramientas del ciclo Deming para que puedan tomar acciones necesarias para la mejora continua y el rendimiento del colaborador ya que ayudará a descubrir los problemas que se presentan y puedan convertirlos más eficientes y competitivos también se deberá a optimar el tiempo de entrega de los pedidos justo a tiempo para reducir las pérdidas de mermas, también trazar objetivos para ser cumplidas estableciendo metas con ello ayudará a generar mayor rentabilidad y cubrir con la demanda satisfactoriamente.

Tercera. De acuerdo a la relación positiva moderada que existe entre la gestión de calidad con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, de manera recomendable de debe de fijar el control de calidad desde el momento que realiza la compra el cliente y en el proceso de transformación del producto final hasta la última entrega, agilizando en el tiempo cumpliendo con los estándares de calidad del producto solicitado por el consumidor final diariamente, si se cumple con las fases de gestión de calidad ya no existirá errores, desperdicios en la producción y podrá mejorar sus procesos permanentes en los productos y servicios que brindan.

Cuarta. De acuerdo a la relación positiva moderada que existe entre la mejora continua de Kaizen con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, a modo de recomendación se debe de aplicar las herramientas de las cinco S de Kaizen para que puedan regenerar en el orden y la limpieza en el almacenamiento también las áreas de trabajo y hacer que cumplan con las reglas establecidas por la empresa y mejorar los costos de producción, en la entrega inmediata de los productos, la seguridad ocupacional del trabajador contando con los implementos necesarios y en la selección de los proveedores revisar su perfil, reputación, situación económica, localidad y el servicio que brinda para ser seleccionados por otro lado en la participación de los colaboradores y en la transformación de los productos.

Quinta. Por último, a la relación positiva moderada que existe entre la gestión del personal con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019, se recomienda seguir capacitando a los colaboradores semanalmente y rotarlos en diversos puestos de área para que puedan tener mayor conocimiento y así ayudarse cuando haya mayor volumen de venta, realizar exámenes de aprendizaje mensual, motivar con incentivos, haciéndolos participes de sus ideas tomando en cuenta sus opiniones, reclutar personales de acuerdo al puesto solicitado y así mismo informar a los colaboradores los objetivos y metas del día con las que tienen que cumplirlas para que puedan mejorar en la productividad.

REFERENCIAS

- Alarcón, J. (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador* (tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis11.pdf>
- Amores, V. (2015). *La gestión por procesos y su relación con el desempeño del personal de Sinohydro Corporation-Quito* (tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7485/1/T-UCE-0007-330i.pdf>
- Chávez, A. y Miguel-Dávila, J. (2017). Experiencia docente de aplicación de Kaizen en una empresa. *Working Papers on Operations Management*, 8, 58-61. doi:<http://dx.doi.org/10.4995/wpom.v8i0.7138>
- Céspedes, N., Lavado, P. y Ramírez, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Perú: Universidad del Pacifico. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf?sequence=4#page=17>
- Cruz, A., y Ulloa, E. (2016). Optimization of the distribution chain of the Pymes conglomerate of the meat sector of Bogota, D.C – Warehouse Management [*Optimización de la cadena de distribución del conglomerado Pymes del sector cárnico de BOGOTÁ, D.C - Gestión de Almacenes*]. *Revista De Ingeniería, Matemáticas y Ciencias De La Información*, 3(6) doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2016.v3.n6.a13>
- Cora, R. (2015). *Uf0049-Proceso de gestión de calidad en hostelería y turismo*. España: Elearning S.L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=SmNWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+por+procesos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwin5PiMnZfiAhWqpFkKH RpbACQ4HhDoAQgyMAI#v=onepage&q&f=false>

- De Paz (2017) *Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017* (tesis de maestría). Universidad Privada Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 15 de noviembre de 2019 desde: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8806/De%20Paz_DVR.pdf?sequence=1&isAllowed
- Eisner, R., y Patel, R. (2017). Strengthening the regulatory system through the implementation and use of a quality management system [*Fortalecimiento del Sistema de reglamentación mediante la aplicación y el uso de un Sistema de gestión de la calidad*]. *Revista Panamericana De Salud Pública*, 41 Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2124119142?accountid=37408>
- Economista, E. (2015, Oct 28). The problem of administration: Productivity [*El problema de la administración: La productividad*]. *Economista* Retrieved from. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1727562657?accountid=37408>
- Gómez, Y. y Karolin, Y. (2018). *Satisfacción laboral y Productividad de los colaboradores en la Empresa Klauss S.A. Lima-2016* (tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima. Recuperado el 11 de abril de 2019 desde: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/388>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo. Editorial: Universidad Continental. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Grijalbo, L. (2017). *Determinación y comunicación del Sistema de Gestión Ambiental*. Rioja: Tutor Formación. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=jcImDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+por+procesos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjjs57kupfiAhWkxFkKHb_hCT04RhDoAQg-MAQ#v=onepage&q&f=false

- George, R., Laborí, R., Bermúdez, L., y González, I. (2017). Theoretical aspects on efficacy, effectiveness and efficiency in health services [*Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud*]. *Revista Información Científica*, 96(6), 1153-1163. Recuperado de <http://www.revinfocientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1795/3387>
- Gutiérrez, M. y Tarancón, M. (2017). Assessing the Level of Productive Efficiency in EU countries: an Intersectoral Approach [*Evaluación del nivel de eficiencia productiva de los países de la UE: Un enfoque intersectorial*]. *Revista De Economía Mundial*, 45 Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1929507155?accountid=37408>
- Gonzales, R. (2016). The programmers of television and the locative in foreign recordings risk exposure [*Las programadoras de televisión y la exposición al riesgo locativo en grabaciones exteriores*]. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 7(3), 69-76. doi:<http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v7i3.523>
- García, A., Ramos, P. y Castaño, A. (2015). e-recruitment, gender discrimination, and organizational results of listed companies on the spanish stock exchange [*Reclutamiento electrónico, discriminación por género y resultados organizacionales de las compañías que cotizan en Bolsa española*]. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 31(3), 155-64. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1773551969?accountid=37408>
- Herrera, C. (2017). *Aplicación de Gestión por Procesos para mejorar la productividad en el área de logística de salida, de la Empresa TAI LOY, Lurigancho, 2017* (tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 10 de abril de 2019 desde: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12449/Herrera_CCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Jordán, E., Rosero, C., Manchay, N. y Sánchez, C. (2015). Gestión por procesos en el área de Producción. Caso IPC Dublauto Ecuador LTDA. *Revista ECA Sinergia*, 7(6),13390-6623. Recuperado el 11 de abril de 2019 desde <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/285/245>
- Lara, J. (2017). *Impacto de la Gestión de Administrativa sobre la eficiencia de la actividad Pesquera Artesanal – Cantón Manta*. *Revista ECA Sinergia, Facultad de Ciencias Administrativas y Economías* 8(2). Recuperado el 11 de abril de 2019 desde: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/780/966>
- Lozano, G. y Muñoz, M. (2017). The Relative Efficiency of the Real Sector versus the Financial Sector of the Colombian [La eficiencia relativa del sector real versus la del sector financiero de la economía colombiana]. *Apuntes Del CENES*, 36(64), 111-138. doi:<http://dx.doi.org/10.19053/01203053.v36.n64.2017.5258>
- Loayza, N. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista, Estudios Económicos*, 31(9). Recuperado el 25 de mayo desde <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>
- Lescano, N., Mena, M. Y Méndez, R. (2016). Efficacy, Efficiency and Effectiveness of alternative dispute resolution cases for childhood and adolescence in Ecuador [Eficacia, Eficiencia y Efectividad en la resolución de conflictos transigibles de niñez y adolescencia en el Ecuador]. *Revista de Derechi UNED*, num. (18), 567- 595. Recuperado de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:RDUNED-2016-18-5100/Eficacia_resolucion_conflictos.pdf
- Lamprea, J., Carreño, M. & Sánchez, M. (2015). Impact of 5S on productivity, quality, organizational climate and industrial safety in caucho metal Ltda [Impacto de las 5S en la productividad, calidad, clima organizacional y seguridad industrial en la empresa Cauchometal Ltda]. *Ingeniare: Revista Chilena De Ingenieria*, 23(1), 107-117. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1645559304?accountid=37408>

- Lucas, P. (2014). *Gestión de las empresas por procesos*. (tesis de pregrado). Escuela técnica superior de Ingeniería Industrial de Barcelona. Recuperado de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf
- Marin, J., Garcia, J., y Maheut, J. (2018). Protocol: Action planning for action research about kaizen in public organizations [*Protocolo: plan de acción para investigación -acción sobre mejora continua en servicios públicos. Aplicación a educación universitaria*]. the case of higher education. *Working Papers on Operations Management*, 9(1), 1-13. doi:<http://dx.doi.org/10.4995/wpom.v9i1.8990>
- Martinez, M. y March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social. Edición n° (20)*. Recuperado el 16 de octubre de 2019 desde: <file:///C:/Users/JULIO/Downloads/Dialnet-CaracterizacionDeLaValidezYConfiabilidadEnElConstr-6844563.pdf>
- Mayorga, C., Marcelo, L., Ruiz, M. y Mayolema, M. (2015). Procesos de Producción y Productividad en la Industria de Calzado Ecuatoriana: Caso Empresa Mabelyz. *Revista ECA Sinergia*, 7(6),13390-6623. Recuperado el 11 de abril de 2019 desde: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/331/281>
- Morelos Gómez, J., & Nuñez Bottini, M. Á. (2017). Productividad de las empresas de la zona extractiva minera-energética y su incidencia en el desempeño financiero en Colombia. *Revista de Estudios Gerenciales*,33(145),330-340. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.11.002>
- Munares y Sánchez (2016) *Programa de mejora continua para la eficiencia en la entrega de expedientes facturados hacia las Cías Clínica San Borja, 2014* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma del Perú, Lima. Recuperado el 15 de noviembre de 2019 desde: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/345/1/MUNARES%20FLORES%2C%20DIEGO%20ALONSO%3B%20%20%20SANCHEZ%20DELGADO%2C%20GILMAR%20ARTURO.pdf>

- Ortega, D., Bustamante, M., Gutiérrez, D., y Correa, A. (2015). Mixture experiments in industrial formulations [*Diseño de Mezclas en Formulaciones Industriales*]. *Dyna*, 82(189), 149-156. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1676615074?accountid=37408>
- Palomino, B. y Pérez, P. (2019). *Incidencia del grado de eficiencia de la Gestión de la cadena de suministro en la Productividad del sector lácteo de los cantones Mejía Rumiñahui* (tesis de Licenciatura). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE- Ecuador. Recuperado el 11 de abril de 2019 desde: <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/18780>
- Pereira, J., Tarí, J., y Molina, J. (2016). The benefits of a quality certificate 1/Beneficios del certificado de calidad [*Los beneficios de un certificado de calidad 1/ Beneficios del certificado de calidad*]. *Universia Business Review*, (50), 106-140. doi:<http://dx.doi.org/10.3232/UBR.2016.V13.N2.04>
- Puertas, D. (2016). *Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos y Mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocio de la Empresa Energy Palma S.A* (tesis de magister). Universidad Católica del Ecuador, Quito. Recuperado el 11 de abril de 2019 desde <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12232>
- Pérez, Y. (2016). La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones. *Revista Empresarial*, 10(1), 9-19. Recuperado el 19 de mayo del 2019 desde <file:///C:/Users/JULIO/Downloads/Dialnet-LaMejoraContinuaDeLosProcesosEnUnaOrganizacionFort-5580335.pdf>
- Palomino, J. A.; Peña, J. D.; Zevallos, G.; Orizano, L. (2015). *Metodología de la Investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Queiros, L., Da Silveira, D., Da Silva, C., y Vilar, G. (2016). LODPRO: Learning objects development process [*LODPRO: Desarrollo de objetos de aprendizaje procesos*]. *Journal of the Brazilian Computer Society*, 22(1), 1-9. doi:<http://dx.doi.org/10.1186/s13173-016-0043-6>

- Romani, K. (2018). *Metas académicas y nivel del logro de aprendizajes en las estudiantes de la opción ocupacional de confección textil, del CETPRO “Carlos Cueto Fernandini” de Barranco, UGEL N° 07, 2016* (tesis de licenciado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de file:///C:/Users/JULIO/Downloads/TESIS%20ROMAN%C3%8D%20FATEC%20final%20marzo.pdf
- Ramos, J. (2017). *Modelo de gestión de calidad a través de la mejora continua en la manufactura de transformadores de distribución y potencia* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recupero de file:///C:/Users/JULIO/Downloads/Ramos_cj.pdf
- Rojas, M. Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista, Espacios*, 39(6). Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks [*Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*]. *Revista Espacios* vol. 39(6) pag.11. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I. y Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Revista científica de Trimestral Ciencias Holguín*, 20(1). Recuperado de <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/819/859>
- Sánchez, L., y Blanco, B. (2016). Analysis of Hispanic scientific production in continuous improvement: 1990-2011 [*Análisis de la producción científica hispana en mejora continua: 1990-2011*]. *Revista Espanola De Documentacion Cientifica*, 39(1), 1-12. doi:<http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.1.1264>

- Sánchez, L. y Blanco, B. (2014). La gestión por procesos. Un campo por explorar. *Revista de Dpto. Administración de Empresas. Universidad de Cantabria*, 71(54). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/270157807_La_gestion_por_procesos_Un_campo_por_explorar
- Sierra, R. (2014). *Técnicas de investigación Social: teorías y ejercicios*. España: Edición Paraninfo. Recuperado de <https://abcproyecto.files.wordpress.com/2018/11/sierra-bravo-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
- Valenzuela, R. (2017). *Gestión por procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores de Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 10 de abril de 2019 desde: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllo

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión de procesos y productividad de la pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019. AUTOR: Cinthia Flor de Maria Araujo Curilla										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera el ciclo de Deming se relaciona con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019?</p> <p>¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación entre el ciclo de Deming con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.</p> <p>Identificar la relación entre la gestión de calidad con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe la relación entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe la relación entre el ciclo de Deming con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.</p> <p>Existe la relación entre la gestión de calidad con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.</p>	Variable 1: Gestión de Procesos			1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valoración			
			Ciclo de Deming (PHVA)	Planificación de los objetivos	1,2,					
				Ejecución del proceso	3,					
				Control de planes establecidas	4,					
				Evaluación y retroalimentación	5,6,7,					
			Gestión de Calidad	Optimización de tiempo	8,9,					
				Desempeño	10,					
				Unidades procesadas	11,12,					
				Unidades rechazadas	13,					
			Mejora Continua de Kaizen	Clasificar	14,					
				Ordenar	15,					
				Limpiar	16,					
				Normalizar	17,18,					
			Gestión del personal	Disciplina	19,					
				Capacitación y reclutamiento	20,21,					
Ausentismo	22,									
Reclutamiento	22,24,									
	Rotación	25								

<p>¿De qué manera la mejora continua de Kaizen se relaciona con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019?</p> <p>¿De qué manera la gestión del personal se relaciona con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019?</p>	<p>Identificar la relación entre la mejora continua de Kaizen con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.</p> <p>Identificar la relación entre la gestión del personal con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.</p>	<p>Existe la relación entre la mejora continua de Kaizen con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.</p> <p>Existe la relación entre la gestión del personal con la productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">Variable 2: Productividad</th> </tr> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Eficiencia</td> <td>Optimización de recursos utilizados</td> <td>1,2,3,</td> <td rowspan="8">1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre</td> </tr> <tr> <td>Recursos desperdiciados</td> <td>4,5,6,</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Eficacia</td> <td>Unidades producidas</td> <td>7,8,</td> </tr> <tr> <td>Cantidad de pedidos entregados</td> <td>9,10,</td> </tr> <tr> <td>Resultados alcanzados de los objetivos</td> <td>11,12,</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Efectividad</td> <td>Grado de satisfacción</td> <td>13,14,</td> </tr> <tr> <td>Objetivos y metas alcanzadas</td> <td>15,16,</td> </tr> <tr> <td>Resultados obtenidos</td> <td>17,18</td> </tr> </tbody> </table>				Variable 2: Productividad			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Eficiencia	Optimización de recursos utilizados	1,2,3,	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Recursos desperdiciados	4,5,6,	Eficacia	Unidades producidas	7,8,	Cantidad de pedidos entregados	9,10,	Resultados alcanzados de los objetivos	11,12,	Efectividad	Grado de satisfacción	13,14,	Objetivos y metas alcanzadas	15,16,	Resultados obtenidos	17,18
	Variable 2: Productividad																																
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración																														
Eficiencia	Optimización de recursos utilizados	1,2,3,	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre																														
	Recursos desperdiciados	4,5,6,																															
Eficacia	Unidades producidas	7,8,																															
	Cantidad de pedidos entregados	9,10,																															
	Resultados alcanzados de los objetivos	11,12,																															
Efectividad	Grado de satisfacción	13,14,																															
	Objetivos y metas alcanzadas	15,16,																															
	Resultados obtenidos	17,18																															
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICA E INSTRUMENTOS																														
<p>El diseño que se seguirá responde a un diseño no experimental, transeccional correlacional ya que se recolectará datos en un tiempo determinado con el objetivo de determinar la relación existente entre las variables de la presente investigación.</p>	<p>Población: La población está conformada por el total de 35personales, dentro de ello 32 colaboradores y 3 del parte administrativo pertenecientes de la empresa Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina.</p> <p>Muestra: Estará conformado por toda la población.</p>		<p>Variable 1: Gestión de procesos.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Autor: Lucas (2014)</p> <p>Año: 2019</p>	<p>Variable 2: Productividad.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Autor: Lamprea, Carreño y Sánchez (2015)</p> <p>Año: 2019</p>																													

Anexo 02: Matriz de operacionalización de la variable de Gestión de procesos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Ciclo Deming (PVHA)	Planificación de los objetivos	1. En la empresa planifican objetivos para ser alcanzados. 2. Se comunica a los colaboradores sobre la planificación del proyecto que se va realizar en conjunto con todo el equipo de trabajo.	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
	Ejecución del proceso	3. La implementación de la tecnología en su labor mejora su productividad como empleado.	
	Control de planes establecidas	4. Establecen un control de seguimiento a los proyectos establecidos.	
	Evaluación y retroalimentación	5. Realizan Check List a diariamente en las tareas establecidas en sus respectivas áreas. 6. Solucionan las falencias observadas en la empresa. 7. Usted cree que la interacción continua con los colaboradores permite identificar sus deficiencias para poder solucionarlo.	
Gestión de calidad	Optimización de tiempo	8. Cree usted que el tiempo prometido al cliente en la entrega de sus pedidos se cumplen. 9. Usted cree que cumplen con los tiempos estandarizados en la producción.	
	Desempeño	10. El desempeño laboral mejora día a día por efecto del buen trabajo en equipo y la solidez de las relaciones interpersonales	
	Porcentaje de unidades procesadas	11. Los insumos que utilizan para sus labores son suficientes. 12. Los productos que brinda la empresa son de buena calidad.	
	Porcentaje de unidades rechazadas	13. Es permanente los porcentajes de los productos rechazados por los clientes.	
Mejora continua de Kaizen	Clasificar	14. En cuanto a los productos químicos y los insumos son de forma separada en el almacenamiento.	
	Ordenar	15. Los carteles en cuanto a las reglas de la limpieza son accesibles a la vista del personal.	
	Limpiar	16. Se mantiene limpio las instalaciones del equipo de trabajo a diario.	
	Normalizar	17. Establecen las reglas en cuanto a las gamas de limpieza. 18. La empresa cumple con los instrumentos de seguridad.	
	Disciplina	19. Los personales se rige a las reglas establecidas para la continua mejora que son propuestas por la directiva.	
Gestión del personal	Capacitaciones y reconocimientos	20. Usted cree que las capacitaciones son de importancia para mejorar el proceso productivo. 21. En la empresa brindan reconocimiento por su desempeño en su puesto de trabajo.	
	Ausentismo	22. El ausentismo de los personales perjudica a los compañeros de trabajo.	
	Reclutamiento	23. Cree que se debe de contratar personales con el conocimiento para el puesto solicitado. 24. Usted cree que al contar con colaboradores capacitados es un punto clave para ser de una empresa competitiva..	
	Rotación	25. Las directivas de la institución señalan con claridad las razones de la rotación.	

Anexo 03: Matriz de operacionalización de la variable de Productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Eficiencia	Optimización de recursos utilizados	1. Los insumos que se requiere utilizar son planificados para la producción del día. 2. Se tiene un control adecuado en el uso de los recursos. 3. Considera que los materiales que dispone la empresa facilitan su productividad en el trabajo.	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
	Recursos desperdiciados	4. Diariamente se genera mermas por el mal procedimiento de los insumos. 5. Cree que los insumos que ingresan y salen son supervisados usualmente. 6. Usted cree que los productos almacenados son rotados adecuadamente de acuerdo a la orden de su llegada.	
Eficacia	Unidades producidas	7. Cumplen con los estándares de unidades propuestos para la producción. 8. Cumplen con los estándares de calidad en la preparación de los productos.	
	Cantidad de pedidos entregados	9. Cumplen con los pedidos solicitados por el cliente en tiempos prometidos. 10. Realiza su trabajo satisfactoriamente dentro del tiempo determinado.	
	Resultados alcanzados de los objetivos	11. los objetivos establecidos se están cumpliendo en el tiempo determinado. 12. Las actividades de la empresa requieren lograr o sobrepasar los objetivos.	
	Grado de satisfacción	13. Usted cree que su desempeño es favorable en su centro de trabajo. 14. Se encuentra en un ambiente de trabajo satisfactorio en la empresa.	
Efectividad	Objetivos y metas alcanzados	15. Se establecen metas para alcanzar los objetivos propuestos. 16. Las metas son alcanzadas en los tiempos establecidos por política institucional.	
	Resultados obtenidos	17. Se sienten satisfechos por los resultados obtenidos en el tiempo estandarizado. 18. Comparten su satisfacción con el equipo de trabajo por haber obtenido los mejores resultados.	

Anexo 4. Instrumento variable 1

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE PROCESOS

DATOS INFORMATIVOS: CARGO SEXO M F

Estimado Colaborador:

Se le agradece anticipadamente por su colaboración para la presente investigación titulado: “Gestión de procesos y productividad de la pizzería Papa John’s de Raúl Ferrero, La Molina 2019”, la información que nos proporcionen será de carácter confidencial en el anonimato.

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa solo uno de los recuadros correspondientes de la escala de valoración y por favor no deje preguntas sin contestar.

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
GESTIÓN DE PROCESOS						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS	1	2	3	4	5
D1: CICLO DEMING (PHVA)						
	Planificación de los objetivos					
1	En la empresa planifican objetivos para ser alcanzados.	1	2	3	4	5
2	Se comunica a los colaboradores sobre la planificación del proyecto que se va realizar en conjunto con todo el equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
	Ejecución del proceso					
3	La implementación de la tecnología en su labor mejora su productividad como empleado.	1	2	3	4	5
	Control de planes establecidas					
4	Establecen un control de seguimiento a los proyectos establecidos.	1	2	3	4	5
	Evaluación y retroalimentación					
5	Realizan Check List a diariamente en las tareas establecidas en sus respectivas áreas.	1	2	3	4	5
6	Solucionan las falencias observadas en la empresa.	1	2	3	4	5
7	Usted cree que la interacción continua con los colaboradores permite identificar sus deficiencias para poder solucionarlo.	1	2	3	4	5
D2: GESTIÓN DE CALIDAD						
	Optimización de tiempo					
8	Cree usted que el tiempo prometido al cliente en la entrega de sus pedidos se cumplen.	1	2	3	4	5

9	Usted cree que cumplen con los tiempos estandarizados en la producción.	1	2	3	4	5
	Desempeño					
10	El desempeño laboral mejora día a día por efecto del buen trabajo en equipo y la solidez de las relaciones interpersonales.	1	2	3	4	5
	Porcentaje de unidades procesadas					
11	Los insumos que utilizan para sus labores son suficientes.	1	2	3	4	5
12	Los productos que brinda la empresa son de buena calidad.	1	2	3	4	5
	Porcentaje de unidades rechazadas					
13	Es permanente el porcentaje de los productos rechazados por los clientes.	1	2	3	4	5
D3: MEJORA CONTINUA DE KAIZEN						
	Clasificar					
14	En cuanto a los productos químicos y los insumos son de forma separada en el almacenamiento.	1	2	3	4	5
	Ordenar					
15	Los carteles en cuanto a las reglas de la limpieza son accesibles a la vista del personal.	1	2	3	4	5
	Limpiar					
16	Se mantiene limpio las instalaciones del equipo de trabajo a diario.	1	2	3	4	5
	Normalizar					
17	Establecen las reglas en cuanto a las gamas de limpieza.	1	2	3	4	5
18	La empresa brinda instrumentos de seguridad.	1	2	3	4	5
	Disciplina					
19	Los personales respetan las reglas establecidas para la continua mejora que son propuestas por la directiva.	1	2	3	4	5
D4: GESTIÓN DEL PERSONAL						
	Capacitaciones y reconocimientos					
20	Usted cree que las capacitaciones son de importancia para mejorar el proceso productivo.	1	2	3	4	5
21	En la empresa brindan reconocimiento por su desempeño en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
	Ausentismo					
22	El ausentismo de los personales perjudica a los compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
	Reclutamiento					
23	Cree que se debe de contratar personales con el conocimiento para el puesto solicitado.	1	2	3	4	5
24	Usted cree que al contratar personales externos mejorarían los resultados en la empresa.	1	2	3	4	5
	Rotación					
25	Las directivas de la institución señalan con claridad las razones de la rotación.	1	2	3	4	5

Anexo 5. Instrumento variable 2

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

A continuación, le presentamos una serie de preguntas con el fin de conocer su opinión respecto a la productividad.

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
PRODUCTIVIDAD						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	VARIABLE PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
D5: EFICIENCIA						
	Optimización de recursos utilizados					
1	Los insumos que se requiere utilizar son planificados para la producción del día.	1	2	3	4	5
2	Se tiene un control adecuado en el uso de los recursos.	1	2	3	4	5
3	Considera que los materiales que dispone la empresa facilitan su productividad en el trabajo.	1	2	3	4	5
	Recursos desperdiciados					
4	Diariamente se genera mermas en el proceso de la producción.	1	2	3	4	5
5	Cree que los insumos que ingresan y salen son supervisados usualmente.	1	2	3	4	5
6	Usted cree que los productos almacenados son rotados adecuadamente de acuerdo a la orden de su llegada.	1	2	3	4	5
D6: EFICACIA						
	Unidades producidas					
7	Cumplen con los estándares de unidades propuestos para la producción.	1	2	3	4	5
8	Cumplen con los estándares de calidad en la preparación de los productos.	1	2	3	4	5
	Cantidad de pedidos entregados					
9	Cumplen con los pedidos solicitados por el cliente en tiempos prometidos.	1	2	3	4	5
10	Realiza su trabajo satisfactoriamente dentro del tiempo determinado.	1	2	3	4	5
	Resultados alcanzados de los objetivos					
11	Las actividades de la empresa requieren lograr o superar los objetivos.	1	2	3	4	5
12	Las actividades de la empresa requieren lograr o superar los objetivos.	1	2	3	4	5
	Grado de satisfacción					
13	Usted cree que es eficaz en su centro de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Se encuentra en un ambiente de trabajo satisfactorio en la empresa.	1	2	3	4	5
D7: EFECTIVIDAD						
	Objetivos y metas alcanzados					
15	Se establecen metas para alcanzar los objetivos propuestos.	1	2	3	4	5
16	Las metas son alcanzadas en los tiempos establecidos por política institucional.	1	2	3	4	5
	Resultados obtenidos					
17	Se sienten satisfechos por los resultados obtenidos en el tiempo estandarizado.	1	2	3	4	5
18	Comparten su satisfacción con el equipo de trabajo por haber obtenido los mejores resultados.	1	2	3	4	5

Anexo 6. Validación de la variable gestión de procesos

Experto 1.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Dr. Bruno Doris Gonzalo
 I.2. Cargo e institución donde labora: DTC - Univ Cesar Vallejo
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Araujo Curillo Cathio Flor de Maria

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					810/0
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					810/0
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					810/0
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					810/0
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					810/0
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					810/0
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					810/0
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					810/0
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					810/0
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					810/0
PROMEDIO DE VALORACIÓN						810/0

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓	✓		Cambios correctivos
19	✓	✓		Cambios correctivos
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 810/0

Ate, 27 de Setiembre del 2019


 Firma de experto informante
 DNI N° 43601749

Experto 2.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. LA CRUZ ARANGO OSCAR
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- 1.5. Autor del instrumento: ABAUJO CURILLA CINTHIA FLOR DE MARIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 80%	Muy bueno 81 - 90%	Excelente 91 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades Internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			



13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los Instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Ate, 25 de septiembre del 2019

[Firma manuscrita]
Firma de experto informante
DNI N° 074992298

Experto 3.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. BARDALES GARDUÑO, MIGUEL
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TC - UCV
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
- I.5. Autor del instrumento: ARAUJO CURILLA, CINTHIA FLORES M.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			




13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82%

Ate, 02 de Octubre del 2019


Firma de experto informante
DNI N° 08437636

Anexo 7. Validación de la variable productividad

Experto 1.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Dr. Bruceno Dorca Gonzalo
 1.2. Cargo e institución donde labora: DIC Univ Cesar Vallejo
 1.3. Especialidad del experto: Administración
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: Araujo Curillo Cynthia Flor de Maria

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					80%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					80%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la Investigación					80%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					80%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					80%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					80%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					80%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					80%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					80%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					80%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						80%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08		X		Cambian conector
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			



13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

Ate. 22 de Setiembre del 2019

Firma de experto informante
 DNI N° 43601747

Experto 2.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. LA CRUZ AMANCO OSCAR
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UCV
- I.3. Especialidad del experto: ADM FINANCIERA
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- I.5. Autor del instrumento: ARAUJO CURILLA CINTHIA FIOR DE MARIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 80%	Muy bueno 81 - 90%	Excelente 91 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			



13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Ate, 25 de setiembre del 2019

Oscar La Cruz
Firma de experto informante
DNI N° 09499298

Experto 3.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: D. Mg. BANDA ALES CANDENAS, MIGUEL
- I.2. Cargo e institución donde labora: COORDINADOR TC - UCV
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
- I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- I.5. Autor del instrumento: ANGULO C. CANILLA, CINTHIA FLOREDO M

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						<u>82%</u>

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82%

Ate. 02 de 03 de 2019

[Firma]
Firma de experto informante
DNI N° 08437630

Anexo 8. Matriz de datos

Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
12	VAR00012	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	VAR00025	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	VAR00026	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	VAR00027	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	VAR00028	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	VAR00029	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	VAR00030	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	VAR00031	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	VAR00032	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	VAR00033	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	VAR00034	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	VAR00035	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	VAR00036	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	VAR00037	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	VAR00038	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	VAR00039	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	VAR00040	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	VAR00041	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	VAR00042	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	VAR00043	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	VAR1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
45	VAR2	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
46	CICLODEMI...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
47	GESTIÓN...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
48	MEJORAC...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
49	GESTIÓN...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos

	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034	VAR00035	VAR00036	VAR00037	VAR00038	VAR00039	VAR00040	VAR00041	VAR00042	VAR00043	VAR1	VAR2	CICLODEMI...	GESTIÓN...	MEJORAC...	GESTIÓN...
1	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
2	2.00	3.00	1.00	3.00	4.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00
3	3.00	1.00	3.00	3.00	4.00	3.00	1.00	2.00	4.00	2.00	1.00	4.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00
4	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
5	4.00	3.00	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	1.00	4.00	1.00	3.00	1.00	2.00	1.00	4.00	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
6	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00
7	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00
8	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	3.00	1.00	3.00	5.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00
9	1.00	4.00	3.00	3.00	2.00	1.00	4.00	3.00	3.00	1.00	4.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00
10	4.00	2.00	1.00	1.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	5.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00
11	2.00	1.00	3.00	5.00	3.00	1.00	2.00	4.00	3.00	4.00	1.00	1.00	3.00	4.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
12	3.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	5.00	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
13	1.00	2.00	3.00	1.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00
14	1.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
15	1.00	1.00	4.00	1.00	3.00	1.00	1.00	4.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
16	1.00	3.00	3.00	3.00	1.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
17	5.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	5.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00
18	4.00	4.00	3.00	1.00	4.00	4.00	1.00	3.00	4.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
19	1.00	3.00	1.00	5.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	1.00	4.00	5.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	2.00
20	1.00	5.00	3.00	1.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	5.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
21	2.00	2.00	1.00	5.00	3.00	2.00	4.00	1.00	2.00	4.00	1.00	3.00	1.00	2.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00
22	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	4.00	3.00	1.00	2.00	5.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00
23	4.00	1.00	5.00	5.00	5.00	1.00	5.00	5.00	2.00	4.00	2.00	1.00	5.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00
24	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	3.00	3.00	1.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	2.00
25	4.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	1.00	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00
26	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	5.00	1.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
27	5.00	5.00	2.00	4.00	5.00	1.00	5.00	3.00	1.00	5.00	5.00	1.00	2.00	5.00	1.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
28	3.00	4.00	1.00	5.00	1.00	2.00	3.00	4.00	1.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
29	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	5.00	1.00	5.00	4.00	3.00	3.00	2.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
30	5.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
31	2.00	1.00	2.00	5.00	4.00	4.00	2.00	3.00	1.00	4.00	3.00	5.00	5.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00
32	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
33	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00
34	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
35	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Variable gestión de procesos

2	3		GESTION DE PROCESOS																													
	4	5	OCIO DE DEMING (PDCA)							GESTION DE CALIDAD							MEJORA CONTINUA DE KAIZEN					GESTION DEL PERSONAL										
			Planificación de los objetivos		Ejecución del proceso	Control de planes establecidos		Evaluación y retroalimentación			SUMA	Optimización de tiempo		Desempeño	Porcentaje de unidades reprocesadas		Porcentaje de unidades rechazadas	SUMA	Clasificar	Ordenar	Limpia r	Normalizar	Disciplina	SUMA	Capacitaciones y reconocimientos		Ausentismo	Reclutamiento		Rotación	SUMA	
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sub TOTAL	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Sub TOTAL	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Sub TOTAL	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Sub TOTAL	SUMA TOTAL	
6	1	2	1	2	3	3	2	1	14	2	3	1	3	3	2	14	3	2	3	4	3	3	18	3	3	1	2	4	4	11	85	
7	2	3	5	3	1	2	4	4	22	3	4	2	2	3	2	16	2	1	2	1	2	4	12	2	2	3	1	2	3	11	85	
8	3	1	3	1	1	3	1	3	13	1	1	2	2	2	2	10	1	2	3	4	4	3	17	1	1	2	2	1	3	11	85	
9	4	3	4	4	3	1	4	2	21	1	3	1	1	1	3	10	5	1	2	2	3	7	15	3	2	1	3	2	1	11	85	
10	5	4	1	4	1	5	1	3	19	3	1	1	3	5	1	14	1	3	4	1	1	3	13	2	4	1	2	4	2	11	85	
11	6	3	4	1	2	1	4	1	16	1	4	3	2	2	3	15	2	4	1	5	1	2	13	1	3	3	1	2	1	3	11	85
12	7	4	3	1	5	5	1	5	24	2	2	4	3	3	1	15	2	3	5	1	1	2	14	5	2	4	1	5	1	11	85	
13	8	2	5	1	3	1	1	1	14	3	1	3	1	5	1	14	1	2	2	3	3	1	17	1	3	3	4	1	2	11	85	
14	9	4	1	3	3	2	3	3	19	1	2	1	5	1	3	13	3	3	5	1	1	5	18	3	1	4	1	3	1	11	85	
15	10	3	4	4	2	1	3	2	19	3	4	3	4	5	2	21	3	1	1	5	5	1	16	1	1	1	3	1	4	11	85	
16	11	1	1	3	1	3	4	1	14	4	2	1	5	2	2	16	3	3	1	1	3	5	16	3	4	1	5	3	1	11	85	
17	12	3	4	1	3	1	5	3	20	1	1	3	1	5	3	14	1	1	5	5	2	19	2	3	3	2	3	5	1	11	85	
18	13	1	4	1	1	2	4	1	14	3	2	2	3	3	4	17	1	4	1	1	4	1	12	1	1	5	3	1	1	11	85	
19	14	1	3	3	4	1	1	2	15	1	4	3	1	4	3	16	2	3	5	3	2	4	19	3	4	4	3	4	1	11	85	
20	15	3	1	1	3	5	1	3	17	1	3	1	3	2	3	13	1	3	3	1	3	3	14	3	3	1	5	1	3	11	85	
21	16	1	3	1	1	1	4	3	14	3	3	1	3	5	2	17	2	1	4	5	1	14	2	4	3	1	5	4	1	11	85	
22	17	2	1	3	5	3	1	5	20	1	1	1	3	1	1	8	5	2	3	1	3	5	19	1	3	4	4	3	1	11	85	
23	18	1	3	1	3	1	3	4	16	3	2	2	4	3	3	17	1	5	5	2	2	1	16	3	4	2	3	5	2	11	85	
24	19	2	5	5	2	3	2	3	22	2	2	4	5	5	3	21	5	1	5	5	5	4	25	1	5	1	3	3	1	11	85	
25	20	4	1	4	1	4	3	3	20	3	1	3	4	3	1	15	2	3	3	2	4	1	15	5	4	1	1	3	4	11	85	
26	21	1	5	3	3	2	1	5	20	3	2	3	2	1	3	14	3	1	4	5	5	23	3	3	3	4	1	3	11	85		
27	22	1	1	5	1	3	3	3	17	1	5	3	3	3	1	16	2	3	1	4	1	1	12	4	2	5	3	1	1	11	85	
28	23	4	3	1	4	2	1	5	20	4	2	5	1	1	1	14	3	3	5	3	3	4	21	1	5	3	1	4	2	11	85	
29	24	1	5	5	1	2	1	1	16	5	1	4	4	4	3	21	3	5	5	5	2	25	2	3	2	3	1	1	11	85		
30	25	1	1	3	1	5	3	1	15	4	2	3	1	1	1	12	4	1	3	2	1	3	14	1	3	3	4	5	1	11	85	
31	26	3	3	1	3	2	4	4	20	3	1	3	5	5	4	21	5	4	1	2	3	3	22	5	3	5	1	1	2	11	85	
32	27	4	4	3	5	5	1	3	25	3	2	5	1	4	1	16	4	1	3	5	5	1	19	2	5	4	3	3	1	11	85	
33	28	5	3	5	5	3	3	2	26	4	3	3	3	5	2	20	3	5	5	3	3	3	22	3	3	3	5	1	3	11	85	
34	29	4	4	4	4	2	3	3	24	1	4	3	5	5	3	21	3	5	5	4	2	5	24	4	4	4	4	1	3	11	85	
35	30	5	4	5	5	5	4	1	29	3	5	5	4	4	1	22	4	5	4	5	1	4	23	3	5	3	3	3	4	11	85	
36	31	3	5	3	3	3	3	3	25	4	4	5	5	5	4	17	5	4	5	3	3	2	22	5	4	5	5	5	5	11	85	
37	32	4	4	5	3	4	5	4	29	4	4	5	5	5	1	24	5	3	3	5	4	1	21	4	5	5	4	4	4	11	85	
38	33	5	3	4	5	5	5	5	32	5	3	4	5	5	4	26	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	5	5	5	11	85	
39	34	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	5	11	85	
40	35	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	11	85	

Variable productividad

45		PRODUCTIVIDAD																									
46		EFICIENCIA						EFICACIA											EFECTIVIDAD								
47		Optimización de recursos utilizados			Recursos desperdiciados			SUMA	Unidades producidas		Cantidad de pedidos entregados		Resultados alcanzados de los objetivos			Grado de satisfacción		SUMA	Objetivos y metas alcanzados			Resultados obtenidos			SUMA		
48		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sub TOTAL	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Sub TOTAL	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Sub TOTAL	SUMA TOTAL				
49	1	100	400	400	200	300	300	0	300	300	300	400	100	400	300	300	0	200	300	200	300	200	300	0	0		
50	2	300	100	100	200	300	100	0	300	400	300	100	300	300	200	100	300	0	300	200	100	300	200	0	0		
51	3	100	500	100	300	100	300	0	300	400	100	200	400	200	100	400	0	100	100	200	400	200	100	0	0		
52	4	100	300	300	200	100	100	0	300	300	200	100	500	100	100	100	0	100	100	400	100	400	0	0	0		
53	5	300	300	100	400	300	300	0	100	300	200	400	100	400	100	300	0	100	200	100	400	0	0	0	0		
54	6	200	100	400	200	300	400	0	300	400	100	200	300	200	300	100	0	300	100	300	100	400	0	0	0		
55	7	200	100	200	300	300	200	0	300	100	100	500	500	100	100	200	0	100	100	100	100	0	0	0	0		
56	8	400	100	100	200	200	100	0	200	300	100	100	300	100	300	300	0	100	300	500	100	0	0	0	0		
57	9	100	200	100	100	400	300	0	300	200	100	400	300	300	100	400	0	300	300	100	200	0	0	0	0		
58	10	400	300	400	400	200	100	0	100	300	200	200	100	200	500	200	0	200	100	200	100	0	0	0	0		
59	11	200	200	200	200	100	300	0	500	300	100	200	400	300	400	100	0	100	300	400	400	0	0	0	0		
60	12	100	100	100	300	300	100	0	300	200	200	500	200	400	200	200	0	300	200	400	500	0	0	0	0		
61	13	300	300	400	100	200	300	0	100	500	300	400	400	300	400	200	0	100	100	100	100	0	0	0	0		
62	14	100	200	200	100	300	200	0	200	100	200	300	300	200	300	200	0	200	200	200	300	0	0	0	0		
63	15	300	100	300	100	100	400	0	100	300	100	100	400	300	100	300	0	100	100	100	300	0	0	0	0		
64	16	100	200	300	100	300	300	0	300	100	400	300	400	300	300	200	0	100	200	300	100	0	0	0	0		
65	17	200	100	100	500	300	100	0	300	300	200	500	200	200	100	100	0	100	100	300	300	0	0	0	0		
66	18	100	200	200	400	400	300	0	100	100	400	100	300	400	100	300	0	200	200	300	500	0	0	0	0		
67	19	200	300	300	100	300	100	0	500	300	300	300	100	200	200	100	0	400	500	100	100	0	0	0	0		
68	20	200	200	500	100	500	300	0	100	300	300	400	300	200	300	200	0	500	100	300							