



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de procesos y la productividad laboral de los colaboradores
del restaurante EKEKO Grill Peruano, Arequipa - 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Bustos Aguirre, Mirian (ORCID: 0000-0002-0595-2452)

Pizarro Diaz, Lidia Yoanny (ORCID: 0000-0003-4380-9996)

ASESOR:

Mg. Dios Zárate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0001-5728-3871)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA:

A nuestras familias por el apoyo que nos brindaron en nuestra carrera profesional, los valores y la motivación para seguir con nuestro estudio y poder terminar nuestra carrera.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por habernos permitido terminar la carrera y a nuestros profesores de estudio quienes nos guiaron, contribuyeron con sus sugerencias, críticas constructivas y el apoyo moral e intelectual que brindaron para terminar nuestra tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Escenario de estudio.....	17
3.4. Población, muestra y muestreo.....	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.6. Procedimiento	19
3.7. Método de análisis de datos.....	20
3.8. Aspectos éticos	20
IV. ... RESULTADOS.....	21
4.1. Análisis descriptivo.....	21
4.2. Prueba de hipótesis.....	25
V. DISCUSIÓN	38
VI. ... CONCLUSIONES	41
VII. . RECOMENDACIONES	42
.. REFERENCIAS	43
.. ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Juicio de expertos	19
Tabla 2.	Resultado del Alfa de Cronbach del cuestionario 1	19
Tabla 3.	Resultado del Alfa de Cronbach del cuestionario 2	19
Tabla 4.	Variable Independiente	21
Tabla 5.	Dimensiones de la variable gestión de procesos	22
Tabla 6.	Variable dependiente	23
Tabla 7.	Dimensiones de Productividad Laboral.....	24
Tabla 8.	Tabla de gestión de procesos y productividad laboral	26
Tabla 9.	Prueba de Chi2 entre las variables	27
Tabla 10.	Tabla de la dimensión entrada y la variable productividad laboral....	29
Tabla 11.	Prueba de Chi2 entre variable y dimensión	30
Tabla 12.	Tabla de la dimensión proceso y la variable productividad laboral ...	32
Tabla 13.	Prueba de Chi2 entre variable y dimensión	33
Tabla 14.	Tabla de la dimensión salida y la variable productividad laboral	35
Tabla 15.	Prueba de Chi2 entre variable y dimensión	36

Índice de figuras

Gráfico 1.	Gestión de procesos.....	21
Gráfico 2.	Dimensiones de Gestión de Procesos.....	22
Gráfico 3.	Productividad laboral	23
Gráfico 4.	Dimensiones de Productividad Laboral	24
Gráfico 5.	Cálculo del Chi-cuadrado	28
Gráfico 6.	Cálculo del Chi-cuadrado de la hipótesis específica 1.....	31
Gráfico 7.	Cálculo Chi-cuadrado de la hipótesis específica 2	34
Gráfico 8.	Cálculo del Chi-cuadrado de la hipótesis específica 3.....	37

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el restaurante Ekeko grill peruano Arequipa teniendo como propósito principal determinar la relación entre la Gestión de procesos y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.

Esta investigación presenta un tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo y como diseño no experimental de corte transversal que busca una correlación entre variables. Nuestra población corresponde a 74 colaboradores del restaurante Ekeko grill peruano Arequipa con un muestro no probabilístico por conveniencia, como instrumento de medición se aplicó el cuestionario a cada uno de los colaboradores de forma presencial con una escala de Likert de 5 puntos (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre). Para la medición estadística se utilizó el programa SPSS V25, la prueba de hipótesis se realizó con el Chi-Cuadrado, también se aplicó estadísticos descriptivos e inferenciales cada una de ellas con su debida interpretación.

Como resultados obtenidos nos muestra que si existe una relación positiva entre las variables planteadas que son la Gestión de procesos y la Productividad Laboral. Finalmente se concluye que la Gestión de Procesos influye positivamente en la Productividad Laboral de los colaboradores del restaurante Ekeko grill peruano Arequipa 2022.

Palabras clave: Gestión de Procesos, Productividad Laboral, Eficiencia.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the Peruvian Ekeko grill restaurant Arequipa with the main purpose of determining the relationship between Process Management and Labor Productivity in the collaborators of the Peruvian Ekeko grill Arequipa-2022.

This research presents a type of applied research with a quantitative approach and as a non-experimental cross-sectional design that seeks a correlation between variables. Our population corresponds to 74 employees of the Peruvian Ekeko grill restaurant Arequipa with a non-probabilistic sampling for convenience, as a measurement instrument the questionnaire was applied to each of the employees in person with a Likert scale of 5 points (Never, almost never, sometimes, most of the time, always). For the statistical measurement, the SPSS V25 program was used, the hypothesis test was carried out with the Chi-Square, descriptive and inferential statistics were also applied, each with its proper interpretation.

As results obtained, it shows us that there is a positive relationship between the variables raised, which are Process Management and Labor Productivity. Finally, it concludes that Process Management positively influences the Labor Productivity of the employees of the Peruvian Ekeko grill restaurant Arequipa 2022.

Keywords: Process Management, Labor Productivity, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

Por mucho tiempo se ha presentado problemas en la productividad en muchas empresas gastronómicas al igual que industriales tales como la falta de eficiencia y eficacia al momento de generar rentabilidad en cada empresa. El no poder controlar los procesos, sin estándares de calidad, ni tener una buena administración del tiempo de producción, utilizando inadecuadamente los equipos, etc., son algunos de los inconvenientes que las empresas tienen que afrontar, en particular las pymes en materia de productividad según la revista. (CARLOS ORTEGA, 2018).

Muchas de las grandes cadenas de restaurantes hacen uso de la gestión de procesos para tener mayor productividad, competitividad y gran rentabilidad, uno de ellos es la cadena de KFC que cuenta con 25292 establecimientos a nivel mundial y tal es su éxito que siguen sumando la cantidad de sucursales a nivel mundial pero aun así tuvo problemas en la gestión de procesos en el KFC de Australia en el año 2014 el cual genero gran molestia en la mayoría de clientes, KFC tomo medidas de retiro del producto de su sucursal y luego aumento los procesos de verificación para evitar que ese suceso se repita, esto es según. (BURGOS, 2019).

Otro restaurante que resalta entre los mejores del mundo es NOMA 2.0 del chef René Redzepi, el cual resalta la calidad del servicio y producto que brinda, para ello se realizó una exhaustiva gestión de procesos de tal manera que fue ganador del primero lugar en la lista de los mejores restaurantes del mundo, pero al igual que otros restaurantes presento problemas con la supervisión de la calidad, la inexistencia de las fumigaciones y el mal manejo de los instrumentos de cocina generando intoxicaciones en los clientes por el cual tuvieron 78 denuncias. (MEDARDO GONZALES, 2021)

En el Perú el mejor restaurante es CENTRAL que ha sido galardonado en primero puesto como uno de los mejores restaurantes en la gastronomía de la biodiversidad peruana del 2021 ,este restaurante paso por diferentes procesos antes de lograr los platillos que los hicieran ganadores, el personal tuvo que ser capacitado a través de una gestión de procesos para guiarlos paso a paso de toda

la preparación, hubo muchos errores al comienzo ya que no lograban estandarizar los sabores y calidad de los platos y más por biodiversidad que hay en Perú. También una de las cadenas de restaurantes conocidas es ASTRID Y GASTON el cual sigue siendo reconocida como una de las mejores en el mundo tanto que ya cuenta con sucursales en Miami, Londres, Buenos Aires y nacionalmente cuenta con restaurantes en Arequipa, Cusco, Trujillo, Lima, Piura. Para lograr que cada restaurante llegue al éxito debe contar con todos los procesos para guiar a su personal de tal manera que la calidad del servicio y producto sea igual en todas las sucursales generando así la mayor productividad en los colaboradores y a futuro generar mayor rentabilidad para la empresa.

En la ciudad de Arequipa contamos con variedad de restaurantes, entre los mejores está CHICHA que pertenece a la cadena de ASTRID Y GASTON, por ello son muy competitivos porque son rigurosos en la aplicación de sus procesos y constantemente capacitan a su personal, otro restaurante en la línea de grilles está el Gaucho que se ha posicionado en la ciudad de Arequipa pero está dirigida más a la segmentación A por lo cual sus costos son muy elevados, el Ekeko grill peruano es reconocida por su servicio y la calidad de sus productos (Acosta Carpio, 2017), empezó como un restaurante familiar pero fue incluida en la cadena de restaurantes del Grupo Pachamama Gourmet que pertenece al grupo Inca, se ha expandido poco a poco por ello le ha surgido estos obstáculos que no estandarizan todos los locales.

La problemática para investigar consiste en la mala gestión de procesos que existe en el restaurante Ekeko Grill Peruano por el cual afecta a la productividad laboral del restaurante tanto en finanzas, recursos humanos y logística, no todos los locales cuentan con el buen servicio y la calidad en el producto que debería tener, ya que, este tipo de restaurante tiene un costo elevado en sus platos, por el cual no todos los clientes se van satisfechos.

Se ha observado las siguientes causas del problema: A pesar de que el personal nuevo recibe una inducción no es del todo eficaz ya que la empresa no cuenta con un Manual de procedimientos para que ellos se puedan guiar. La empresa tampoco se ha preocupado en la motivación del personal, la mayoría de los colaboradores no se siente involucrados en las metas del restaurante. Algunos de los administradores no delegan funciones por el cual comenten errores por la carga

de trabajo.

Si tales causas continúan, el restaurante perderá sus clientes frecuentes y se notara la diferencia de servicio y calidad de producto que perciben en uno de sus locales, el personal no se identificara con el restaurante por ende no tendrán un personal estable.

Los problemas presentados deben tratarse internamente. Así mismo deben de realizarse capacitaciones constantes para que el personal tenga conocimiento de los procedimientos a seguir. Se debe crear un MAPRO para que tengan una guía.

Siendo como problema general ¿Cuál es la relación de Gestión de procesos y la Productividad laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022? Los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre las entradas de un proceso y la Productividad laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022? b) ¿Qué relación existe entre los procesos y la Productividad Laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022? c) ¿Cuál es la relación entre la salida de un proceso y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022?

Es por ello las siguientes justificaciones. Con respecto a la justificación teórica los resultados de esta investigación serán presentados a todos los restaurantes de la región la región sur Arequipa, así mismo los resultados obtenidos del presente estudio contribuirán a las futuras investigaciones y las investigaciones ya existentes acerca de estas variables como gestión de procesos, competitividad, calidad de servicio, generaran mayor rentabilidad, así también la justificación práctica verificará si existe relación entre las variables gestión de procesos y productividad laboral, lo cual permitirá que los administradores de los restaurantes tomen acciones que mejoren la productividad de cada colaborador. Por otro lado, la justificación metodológica permitirá a las investigadoras analizar y poder verificar los instrumentos que permitan recoger datos con la confiabilidad necesaria, para que así los conocimientos que se obtengan sirvan para mejorar el servicio y la calidad en el restaurante. Así mismo el instrumento permitirá probar las hipótesis planteadas en la presente investigación.

Una de las investigadoras está trabajando actualmente en uno de los locales de la empresa y tiene acceso a los datos necesarios para realizar la investigación.

Así mismo, ambas investigadoras cuentan con los conocimientos necesarios y recibidos en la universidad para la realización del presente estudio e incluso están siendo asesoradas por un especialista en el tema.

Se dispone de los medios económicos, materiales y tiempo para realizar la investigación.

El estudio ayudara a futuras empresas en su gestión de procesos relacionado con la Productividad laboral, aportara conocimientos para la solución de problemas con el personal y la mejora en sus recursos para ser exitosos en un mercado competitivo.

Se formuló como objetivo general “Determinar la relación entre la Gestión de procesos y la Productividad Laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022”. Como objetivos específicos tenemos: a) Determinar la relación entre las entradas de un proceso y la Productividad laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022, b) Identificar la relación que existe entre los procesos y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022, c) Analizar la relación entre la salida de un proceso y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.

Se formuló como Hipótesis general que, Existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la Productividad Laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022. Como hipótesis específicas tenemos: a) Existe una relación entre las entradas de un proceso y la Productividad laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022, b) Existe una relación entre los procesos y la Productividad Laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022, c) Existe una relación entre la salida de procesos y la Productividad Laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.

II. MARCO TEÓRICO

(Angulo Infante, 2017) realizó una investigación donde tuvo como objetivo determinar la conexión entre el compromiso organizacional y el nivel de productividad de los trabajadores, utilizaron una metodología de investigación cuantitativa no experimental, con diseño descriptivo correlacional. Fueron 32 trabajadores los que fueron considerados en la muestra y a los cuales se les aplicó el cuestionario. Teniendo como resultado que el 72% de los trabajadores tienen un “compromiso por necesidad” y un nivel de productividad bueno en un 61% de ellos. Así mismo, concluyó que sí existe una relación entre las variables de manera directa y significativa.

(Callata Callata & Gonzales Sandoval, 2017) realizaron una investigación con un objetivo general de conocer el grado de conexión entre las dimensiones de la motivación y la productividad laboral en los trabajadores, utilizando un método cuantitativo no experimental y un diseño transversal correlacional. La población era de 85 trabajadores, pero trabajaron con una muestra de 55, de los cuales 25 fueron hombres y 30 mujeres, entre los 18 y 69 años. El resultado obtenido fue que mientras más motivados se encuentren los trabajadores, mayor será la productividad, teniendo ambas variables una relación directa.

(Alccamari Jaita & Cuba Condori, 2018) Plantearon como objetivo determinar la conexión entre la gestión de procesos y productividad laboral en las heladerías de Arequipa, con un enfoque de investigación cuantitativo, diseño no experimental, transversal y un nivel correlacional descriptivo. Trabajaron con una población de 60 personas, responsables de la elaboración de helados; aplicaron el muestreo no probabilístico por conveniencia. El resultado obtenido fue que existe una conexión directa entre las dos variables en estudio, con una correlación de Pearson de 0.775.

(Pizarro Torres, 2017) realizó la investigación donde su objetivo general fue determinar la conexión entre la motivación y la productividad laboral en los colaboradores. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental correlacional. Así mismo, 50 trabajadores conformaron la población y muestra, por lo que fue un muestreo no probabilístico. El resultado obtenido es que existe una relación positiva directa entre las dos variables.

(Perez Pereira & Quispe Cieza, 2018) realizaron una investigación donde el

objetivo que se plantearon fue determinar la conexión de la gestión por procesos con la productividad laboral de los colaboradores, con un diseño de investigación no experimental, transversal y de enfoque cuantitativo trabajando con una población de 8 colaboradores, quienes a su vez fueron la muestra. Concluyeron que sí existe una conexión positiva entre las dos variables investigadas.

(Eneque Flores & Tello Barahona, 2020) realizaron la investigación donde tuvieron como objetivo aplicar Gestión por procesos, para incrementar la productividad con un tipo de investigación cuantitativa, no experimental transversal, utilizando como técnicas la observación, entrevista, encuesta y análisis documental. Los resultados obtenidos fueron que en la empresa no se aplica la gestión de procesos sino un modelo de gestión tradicional con poca comunicación entre sus áreas y propenso a problemas y errores que repercuten de forma negativa en los clientes.

(Jimenez Yupari, 2020) realizó esta investigación teniendo como objetivo determinar si la gestión por procesos influye directa y significativamente en la calidad de los servicios. Esta investigación tuvo una metodología de tipo aplicada, descriptivo, con diseño no experimental, obteniendo como resultado que existe una relación directa fuerte entre las variables investigadas, lo que significa que al tener una óptima gestión por procesos también se obtendrá una significativa mejora en la calidad de servicio.

(Salas Pinto, 2020) realizó el estudio planteándose como objetivo establecer la relación entre la gestión por procesos y la productividad laboral, con una población de 70 trabajadores; aplicando una metodología de tipo aplicada, diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y nivel correlacional transversal, concluyendo que sí existe una relación entre las dos variables investigadas en la Dirección Territorial Policial, Lima – 2020.

Bases teóricas: Gestión de procesos: En este mundo competitivo y de constante cambio, las organizaciones tienen la necesidad de dejar la gestión tradicional que se basaba en un enfoque de organización funcional y aplicar una gestión por procesos, la cual está orientada al cliente y producto, puesto que se alinea con mayor facilidad a los objetivos estratégicos y a cumplir con la misión organizacional, además que este tipo de gestión permite realizar una mejora continua, lo cual le trae beneficios. Así mismo (Perez Fernandez de Velasco, 2004) indica que un proceso es: “Conjunto de actividades de manera ordenada donde el producto final satisface al cliente”. Es importante comprender la forma en que se gestionan los procesos, por lo que hay que tener presente los objetivos, de lo contrario no hay gestión; de la misma manera considerar que una vez que se mide un proceso, el paso a seguir es mejorarlo y así ofrecer un producto de calidad al cliente.

Por su lado (Bravo Carrasco, 2011) nos dice que es una “disciplina que guía a la empresa a hacer que los procesos sean más productivos, a través de la identificación, representación, diseño, control y mejora de estos para alcanzar la confianza del cliente”. Al referirse este autor al cliente, no solo se refiere al cliente externo, sino también al interno, quien a través de este tipo de gestión comprende la razón de su esfuerzo para los logros organizacionales, por lo que son más comprometidos y se sienten motivados y empoderados.

(Carvajal Zambrano, Valls Figueroa, Lemoine Quintero, & Alcivar Calderon, 2017) indican que es una secuencia de actividades que se realizan para hacer llegar un determinado producto o servicio al cliente, para lo cual se utiliza recursos para el desarrollo de este producto o servicio. Tanto las actividades como las tareas que se realizan para producir o generar un servicio o producto para su cliente, conforman una empresa.

Podemos entender que la gestión de procesos es importante para alcanzar las metas trazadas por la empresa, enfocada en el usuario o cliente (externo e interno), para quien se realiza toda una secuencia de actividades con un valor agregado que satisface sus expectativas.

Ahora que ya entendemos qué es una gestión de procesos, podemos ver cuáles son los elementos que tiene un proceso y son tres según (Perez Fernandez de

Velasco, 2004), entrada, proceso y salida. Estos elementos son, así mismo, nuestras **dimensiones** en este estudio.

A la **entrada**, también se le dice input en inglés y son los materiales o productos básicos que se necesita para elaboración de un producto, los cuáles deben cumplir con ciertas características, también tenemos que estas entradas pueden ser la salida de otros procesos, documentos, solicitudes, etc., así como, las personas que se requieren para la ejecución de un proceso o la información necesaria.

Respecto al **proceso** en sí, es más que un conjunto de actividades continuas, ya que es donde se realiza la transformación de las entradas en salidas, cumpliendo con los requerimientos del cliente interno o externo, para lo cual se necesita un trabajo en equipo de las personas que intervienen directamente en cada uno de los procedimientos, los cuales están estandarizados para siempre ofrecer un producto o servicio de calidad.

Finalmente, la **salida** u output en inglés es el resultado del proceso, es decir el producto o servicio solicitado por el cliente, ya sea interno o externo, la cual debe tener un valor para este. No se debe olvidar que la salida también puede ser la entrada de otro proceso.

Factores de un proceso

Así mismo (Perez Fernandez de Velasco, 2004) nos dice que los factores de un proceso son 4. **Personas:** Está representado por un encargado y los integrantes del grupo de un determinado proceso, quienes cuentan con los conocimientos y las habilidades adecuadas. La responsabilidad de que la empresa obtenga personal que cumpla con los requerimientos para el correcto desempeño laboral es el área de recursos humanos, para lo cual realizará un adecuado proceso de reclutamiento, integración y desarrollo de capacidades para un óptimo desempeño.

Materiales: Son los principales insumos que se necesita para la fabricación del producto, las cuales deben cumplir con las exigencias requeridas para su consumo. Esta materia prima es proporcionada por el área logística de la empresa, quienes deben velar por adquirir los materiales en el tiempo, cantidad y calidad adecuada.

Recursos físicos: son todos los recursos tangibles como las instalaciones, maquinaria, equipo, sistema que deben estar en buenas condiciones para un

trabajo eficiente. Aquí nos referimos a la importancia que tiene realizar un adecuado proceso de gestión de los proveedores que nos proporcionarán los bienes de inversión y a la gestión del mantenimiento que se debe realizar para mantenerlas en buenas condiciones de uso. **Métodos:** Los métodos de trabajo como el MAPRO, MOF son procedimientos o instrucciones técnicas. No es más que la descripción del cómo procesar los recursos, quien se encarga de qué, en qué momento del proceso y quién es el cliente al que debe entregar, puesto que no solo se considera al cliente externo sino también al interno.

La **importancia** de la gestión de proceso radica en que, la organización que invierta en la implementación de este tipo de gestión le va a generar más rentabilidad, ya que al trabajar de esta manera lo que se hace es estandarizar los procesos, para luego poder medirlos, controlarlos y mejorarlos. Esta gestión facilita la labor dentro de la empresa, así como la optimización del tiempo y la disminución de errores en la producción de productos y/o servicios.

(Carvajal Zambrano, Valls Figueroa, Lemoine Quintero, & Alcivar Calderon, 2017) nos explican que la misión de una empresa es crear valor para sus clientes, por lo que los procesos deben estar enfocados a ellos, además el valor agregado que estos reciben es creado por los trabajadores, es decir las personas dentro de la empresa, ya que ellos son los que participan directamente en los procesos, por lo que ellos son el mayor activo para la empresa. Finalmente, nos dice que se debe tener las capacidades para realizar las funciones en la empresa y así demostrar que sus procesos son efectivos, es por ello por lo que es muy importante la gestión de estos, para el alcance de sus objetivos.

(Maldonado, 2018) menciona que entre las diferentes razones de la importancia de los procesos está la competitividad del mercado que ha llevado a las compañías no solo a ser más productivas y eficientes, sino a buscar la manera de cumplir con las expectativas del cliente porque los clientes son el motor de una compañía.

(Maldonado, 2018) indica que existen 4 requisitos básicos: Uno es que todos deben tener un encargado designado, es decir el dueño del proceso, quien debe supervisar y asegurar el cumplimiento y la eficacia de este; dos, todos los procesos clave o misionales deben satisfacer los ciclos de Planear, Hacer, Verificar y Actuar; tres, ningún proceso debe de dejar de ser supervisado para medir el nivel de cumplimiento y eficacia de los mismos, por ello se deben documentar a través de

procedimientos; y, finalmente el cuarto, se recomienda planificar y realizar cada cierto tiempo un análisis del funcionamiento de la empresa a través de los procesos, que son de suma importancia para tener mejoras a futuro.

(Bravo Carrasco, 2011) nos habla sobre los **precursores de la gestión de procesos**, empezando por Descartes el iniciador de la filosofía moderna con su tan reconocida obra “El discurso del método”, la cual nos transmite la verdad que encontró “pienso, luego existo” que le da la importancia que tiene el raciocinio y el método de análisis, por el que uno divide el problema en las partes necesarias hasta llegar a lo más simple, soluciones y así poder reordenarlas. concepto que dio esa visión de raciocinio para ser la base de la identificación de procesos y procedimientos, que no son más que partes de un todo, es decir, la misión de la empresa. También tenemos a Adam Smith que a través de su libro “Naturaleza y causa de la riqueza de las Naciones” nos habla de la división de trabajo aplicado en una fábrica de alfileres, donde habían estructurado los pasos a seguir para la fabricación de dicho producto, y así, obreros sin ningún tipo de preparación podían realizar el trabajo mediante un proceso diseñado. También nos menciona a Frederick Taylor, padre de la administración científica, de la ingeniería industrial y la ergonomía, además de ser precursor de la productividad, ya que buscó evitar el mal uso de los materiales y por ende su derroche, así como la administración de tarea o administración del tiempo que hoy en día se aplica en los procesos. Así mismo, nos comenta sobre Peter Drucker, padre de la administración moderna, quien dio mensajes importantes como la concentración para la productividad, la orientación al cliente que en la gestión de procesos siempre está presente. Nos habla de Russell L. Ackoff llamado “el solucionador de problemas” quien enseñó que el enfoque sintético se trata de comprender el sistema mayor, las interacciones con otros elementos (otros procesos) y reconocer las funciones de cada uno, lo que en gestión de procesos diríamos qué es lo que necesita mi cliente interno para así poder dar el producto o servicio que espera. También incluye a Michael Hammer, el padre de la reingeniería, quien, en contraposición a la especialización de Adam Smith, Hammer permitió entender la generalización o integralidad, afirmando que esta es más productiva; indica que el rediseño de los procesos nos da como resultado mejoras importantes en el rendimiento empresarial en cuestiones de costo, servicio, rapidez y calidad. Por último, nos comenta sobre Michael Porter, quien plantea dos formas para competir en el mercado hoy en día:

bajar costos o diferenciarse, inclinándose más por la segunda, consultando a los clientes qué es lo que ellos quieren y es así como en todo proceso al inicio y al final del mismo tenemos a los clientes como pieza fundamental, siendo el objetivo satisfacer sus necesidades.

(Pardo Alvarez, 2017) nos explica sobre la clasificación de los procesos, los cuales son tres: Procesos estratégicos, los cuáles son los de dirección, como por ejemplo la planificación; procesos operativos o misionales, los que reflejan netamente el trabajo de la empresa puesto que son los que dan como resultado la necesidad a cubrir de un cliente; procesos de soporte, que son los que ayudan a los procesos anteriores a que sigan un adecuado desarrollo, especialmente a los procesos clave. Dependerá de cada empresa identificar los procesos y clasificarlos, ya que varía en función al tipo de negocio, ya que lo que para una determinada empresa el proceso de compras se considera como soporte, para otra puede estar dentro de los misionales.

Productividad laboral:

(Smith, 2005) bajo su perspectiva ve a la productividad y la división de trabajo como algo dinámico que a escalas macroeconómicas fortalece a las empresas y produce un efecto positivo con un crecimiento económico.

Según (Jeanneth, 2009) es importante porque tiene una conexión entre la producción realizada y los medios que se utilizan para llegar al objetivo, esto implica realizar las funciones adecuadamente en un tiempo determinado.

(Leon, 2009) nos indica que la productividad conlleva una conexión entre el producto final y la cantidad de tiempo utilizada para obtenerlos, por lo que el realizar las actividades en un tiempo determinado nos hará más productivos.

(ROBERTO CARRO PAZ, 2010) La participación del colaborador influye en un marco positivo y negativo, esto requiere considerar varios factores que están dentro de la empresa.

Según (BAIN, 2011) considera que un aumento en la productividad es de vital importancia porque ayuda a igualar los presupuestos de una empresa y es importante porque ayuda a eliminar la caída comercial, preservar los recursos y potenciar los servicios que se brinda. Este autor considera tres **dimensiones** para

lograr que se aumente la productividad, los cuales son: Cantidad de bienes, servicios producidos y cantidad de recursos utilizados. Es importante incrementar la productividad laboral para lograr mayor rentabilidad en la empresa y de tal manera poder seguir brindando oportunidad laboral y generar un buen servicio y productos de calidad al cliente.

(Herrera, 2012) considera a la productividad como el arte de producir cualquier producto por medio de la energía; por otro lado, la productividad no siempre realiza una transformación física ya que la transformación mental también es importante, como la creatividad y lo espiritual; este autor considera como dimensiones la producción, distribución y consumo. Finalmente nos indica que la productividad contrarresta la lentitud en la creación de algún recurso.

(Judge, 2013) la productividad es un alto nivel en el comportamiento organizacional, si logran convertir los insumos en productos con un bajo costo esto sería a través de la eficiencia y eficacia.

(Medianero, 2016) define a la productividad como una forma de medir a las empresas en un nivel macro y micro en el ámbito económico, lo que ayuda a tener mejor manejo empresarial.

Según (RAE, 2021) la productividad es la capacidad de producir algún producto o servicio utilizando los medios necesarios como la mano de obra, materiales y energía para llegar al producto o servicio finalizado.

Según (Pucheu Moris, 2021) la gestión de la productividad es la optimización y el desempeño que puede presentar a través de la retroalimentación y generar planes para poder optimizar la mejora individual.

Línea cronológica de la productividad laboral

En **1766** nace la productividad, pero en **1883** para Littré lo define como una capacidad de producir o el deseo de producir. En **1900** fue muy notable la influencia de productividad en los científicos, atribuyeron a la productividad como el detonante de la evolución tecnológica, cuyos orientadores fueron Taylor, Gantt y Gilbreth. Henry Ford en **1914** aplica por primera vez la cadena de montaje que como efecto causa la transcendencia de la vida del hombre y aumenta la productividad.

En **1955** se crea el centro Nacional de Productividad en México, Ralph C. Davis hace mención al sustituir el resultado obtenido por el material utilizado. En **1967** se funda el instituto de grados de alta dirección para impulsar a las compañías a obtener un alto nivel de productividad. Luego en **1978** se fundó la institución americana de calidad y productividad la cual busco investigar y promover las mejores cualidades de la calidad y productividad. En **2005** algunas economías asiáticas mostraron un proceso productivo haciendo uso intensivo de la productividad por el cual mundialmente la productividad tuvo una evolución favorable.

La productividad laboral es importante porque de esta manera se incrementa la rentabilidad de la empresa a través del mejor rendimiento de los colaboradores. La productividad en los colaboradores es el resultado de buenas capacitaciones y mayor motivación emocional de cada uno de los colaboradores, así como también la implementación de las mejoras realizadas en cada procedimiento dentro de la empresa la cual satisface al cliente. A continuación, mostraremos algunas razones por la cual es importante aplicar la productividad en las empresas.

Se debe buscar el cuello de botella dentro de la empresa la cual no deja aumentar la productividad, nosotros debemos prever las situaciones negativas que se presenten, se debe de confirmar las leyes dentro de la empresa y las tácticas utilizadas, debe haber mayor control para no tener posibles desviaciones que se puedan producir, se debe tener la información correcta de la empresa y también de todos sus colaboradores.

La productividad laboral es encontrar los aspectos influyentes para mejorar los resultados, como objetivo es evidenciar una necesidad para luego mejorarlas, todo esto a través de los colaboradores.

En la actualidad la productividad laboral es el resultado del trabajo realizado en un tiempo determinado la cual mide la cantidad producida con los recursos utilizados. Por ello la productividad laboral es la conexión entre el desempeño y el número de recursos utilizados para elaborar dicho producto.

Los factores importantes para la productividad laboral son las personas, la maquinaria y los materiales para la producción. También es de vital importancia el salario, clima laboral, motivación personal, liderazgo, calidad de los equipos

utilizados y el mantenimiento continuo que debe realizarse.

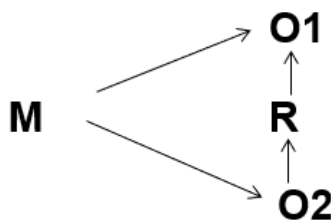
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio presenta un tipo de **investigación aplicada** ya que está basada en el desenlace de la investigación pura o básica y se orienta a resolver problemas sociales a través de hipótesis de una comunidad, región o país. (Ñaupas Paitan, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)

Es de **enfoque cuantitativo**, porque se medirá las variables y se procesaran estadísticamente para así obtener resultados que prueben las hipótesis planteadas en la investigación. Así (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) nos dice que el enfoque cuantitativo está basado en la medición numérica y análisis estadístico para probar las teorías.

Esta investigación busca un **nivel de correlación** en nuestras variables, es decir, la relación entre ellas evaluando y analizando la información recaudada para que posteriormente sea utilizada en otras investigaciones. Como diseño de investigación es **no experimental transversal**, en el cual no hace variar las variables en estudio, simplemente se observa su comportamiento en un determinado momento y se analiza. Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) el diseño no experimental es un estudio donde no se manipula deliberadamente las variables, sino que se observa en su ambiente natural y se analiza. De la misma manera, (Perez, Perez, & Seca, 2020) se refiere a los diseños transversales como los que se realizan en un momento específico a una unidad de análisis y no se vuelven a tomar esos mismos datos nuevamente durante el resto de la investigación, solo se procede a analizar para obtener los resultados.



M= Muestra obtenida de población de Arequipa

O1= Observación de la gestión de procesos

O2 = Observación de la productividad laboral

R= Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de procesos

Definición conceptual: según (Perez Fernandez de Velasco, 2004) es el conjunto ordenado de actividades encadena y repetitivas, donde el producto final tiene valor para el cliente.

Definición operacional: Se mide a través de un cuestionario, instrumento de medición, que será validado por el juicio de expertos.

Las dimensiones con las que trabajaremos son: Entrada, Proceso y Salida. Siendo sus indicadores los siguientes: Características del producto o servicio.

Entrada (Input) según (Perez Fernandez de Velasco, 2004) es el resultado obtenido de los recursos brindados que corresponde al estándar o criterio de una aceptación ya confirmada, que proviene de un proveedor (externo o interno); es la salida de otros procesos.

Procesos

(Perez Fernandez de Velasco, 2004) nos indica que es la secuencia de actividades propiamente dicha.

Salida (Output)

(Perez Fernandez de Velasco, 2004) nos dice que es el producto o servicio que cumple la calidad establecida por el estándar del proceso, con destino al cliente final que puede ser interno o externo y que tendrá un valor que evaluará bajo lo que esperaba recibir.

La escala de medición que se utilizará es ordinal.

Variable 2: Productividad laboral

Definición conceptual: Se considera que un aumento en la productividad es de vital importancia porque ayuda a igualar los presupuestos de una empresa y es importante porque ayuda a eliminar la caída comercial, preservar los recursos y

potenciar los servicios que se brinda (BAIN, 2011).

Definición operacional: esta variable se medirá a través de la encuesta validado por el juicio de expertos.

Sus dimensiones son: Cantidad de bienes y servicios producidos, con sus indicadores que son: Características del producto o servicio, personas, recursos, eficiencia y eficacia.

Cantidad de bienes. (BAIN, 2011) los bienes hacen referencia a aquellos recursos físicos que se necesita para producir un servicio o producto y así satisfacer alguna necesidad del ser humano.

Servicios producidos (BAIN, 2011) son aquellos recursos no tangibles que sirven para ayudar a cubrir una de las necesidades humanas o también conocidas como actividades económicas.

Recursos utilizados (BAIN, 2011) son el conjunto de elementos disponibles (recursos humanos, financieros, marketing) para ser utilizados y hacer un bien o un servicio.

La escala de medición que se utilizará es ordinal.

3.3. Escenario de estudio

La investigación se realiza en el restaurante ekeko grill peruano Arequipa-2022

3.4. Población, muestra y muestreo

Según (Tamayo, 2012) considera a la población como un fenómeno de estudio que incluye el total de elementos en un análisis que están dentro de dicho fenómeno el cual debe cuantificarse para lograr el resultado de un conjunto N los cuales participan en una determinada característica, la población es la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Por otra parte (Bernal, 2006) define a la población como los elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo que se da en una investigación.

Para esta investigación se utilizará una población de 74 colaboradores del restaurante ekeko grill peruano Arequipa-2022.

En lo que se refiere a la muestra, esta se toma como la cantidad representativa de

la población, puesto que aplicar un instrumento a toda la población cuando es extensa resulta tomando mucho más tiempo y recursos, razón por la cual se realiza un muestreo (Iglesias, 2016).

Criterios de inclusión: Los colaboradores están dentro de la empresa por lo cual están considerados como población.

Criterios de exclusión: Los colaboradores externos que realizan actividades de mantenimiento que visitan el restaurante no están incluidos en la población ya que no están dentro de la empresa.

Muestreo no probabilístico por conveniencia porque no se aplica fórmula.

Unidad de análisis:

La unidad de análisis está conformada por los colaboradores del restaurante Ekeko Grill Peruano, Arequipa – 2022.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada será la encuesta, de esta manera podremos recaudar información necesaria para dar solución a la problemática de la investigación. Según (Niño Rojas, 2019) la encuesta es la técnica que permite la recolección de datos que proporcionan las personas encuestadas de una población o básicamente a la muestra de esta y así se identifica las opiniones, apreciaciones, puntos de vista, etc.

El instrumento que se utilizará será el cuestionario, el cual es un conjunto de preguntas que el investigador utiliza para poder recolectar la información necesaria para el análisis de la investigación que realiza, después de procesar las respuestas obtenidas de la unidad de análisis y realizar la comprobación de la relación que existe entre las variables estudiadas.

Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.

La validez del instrumento: Nuestra herramienta será el cuestionario con el cual se realizará la recolección de datos y será evaluado por expertos en la materia para aplicarlo a las unidades de investigación de esta investigación.

Tabla 1. Juicio de expertos

Experto	Grado académico	Resultado
Luis Enrique Dios Zárate	Magister	Aplicable
Eliana Pérez Ruibal	Doctora	Aplicable
Rafael Arturo López Landauro	Doctor	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad del Instrumento El Alfa de Cronbach se utiliza para determinar el factor de confiabilidad del instrumento, el cual nos dio un resultado de 0.861 para el primer cuestionario y 0,805 para el segundo cuestionario, lo que nos indica que es un instrumento confiable para aplicar en esta investigación.

Tabla 2. Resultado del Alfa de Cronbach del cuestionario 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.861	15

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla N°1 sobre el resultado estadístico de la fiabilidad del cuestionario de la variable Gestión de procesos, con un alfa de 0.861, el instrumento es confiable para ser aplicado.

Tabla 3. Resultado del Alfa de Cronbach del cuestionario 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.708	10

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla N°2 sobre el resultado estadístico de la fiabilidad del cuestionario N°2 de la variable Productividad Laboral, con un alfa de 0.708, el instrumento es confiable para ser aplicado.

3.6. Procedimiento

Comenzaremos con la recaudación de información a los cuestionarios aplicados. Todo este proceso de recaudación de los datos se llevará de la siguiente manera: a) Se aplicará el instrumento de manera presencial a todos los colaboradores del restaurante Ekeko Grill Peruano. b). Luego de obtener nuestro instrumento debidamente llenado pasaremos a validar la información y tabularlo en un Excel. c). Después de ser tabulada la información en el Excel se pasa esos datos al programa estadístico SPSS V25. d). Al tener todos nuestros datos en el SPSS V25, se realizará la agrupación y transformación de nuestras variables y dimensiones, para poder realizar nuestras pruebas de fiabilidad, resultados descriptivos y la prueba de chi cuadrado de las hipótesis planteadas. e). Por último, se realiza nuestra discusión y posteriormente nuestras conclusiones y recomendaciones.

3.7. Método de análisis de datos

La información recaudada se mostrará en un resumen en la cual se podrá observar la reacción de los encuestados, cada de una ellas presentarán una interpretación, se utilizará los conocimientos de Pearson para las pruebas teóricas, que cuantificarán los factores de cada variable y dimensión.

3.8. Aspectos éticos

La investigación se realizará de acuerdo con los estándares éticos instaurados por la Universidad Cesar Vallejo. Se mantendrá el respeto a los participantes, teniendo su consentimiento de participación, guardando el anonimato y explicando el propósito de la presente investigación y el aporte que se podrá dar gracias a su colaboración. Además, se mencionarán y anexaran las aprobaciones complementarias por parte de los gerentes de la empresa al igual que el juicio de expertos que aprobaron la aplicación del cuestionario. También se tomará en cuenta el principio de la beneficencia, puesto que este estudio dará un aporte a la empresa donde se está realizando la investigación, así como para futuras investigaciones, pero con la protección debida a los participantes. Así mismo, siguiendo el principio de justicia, sin exponer a los participantes a ningún tipo de riesgo.

IV. RESULTADOS

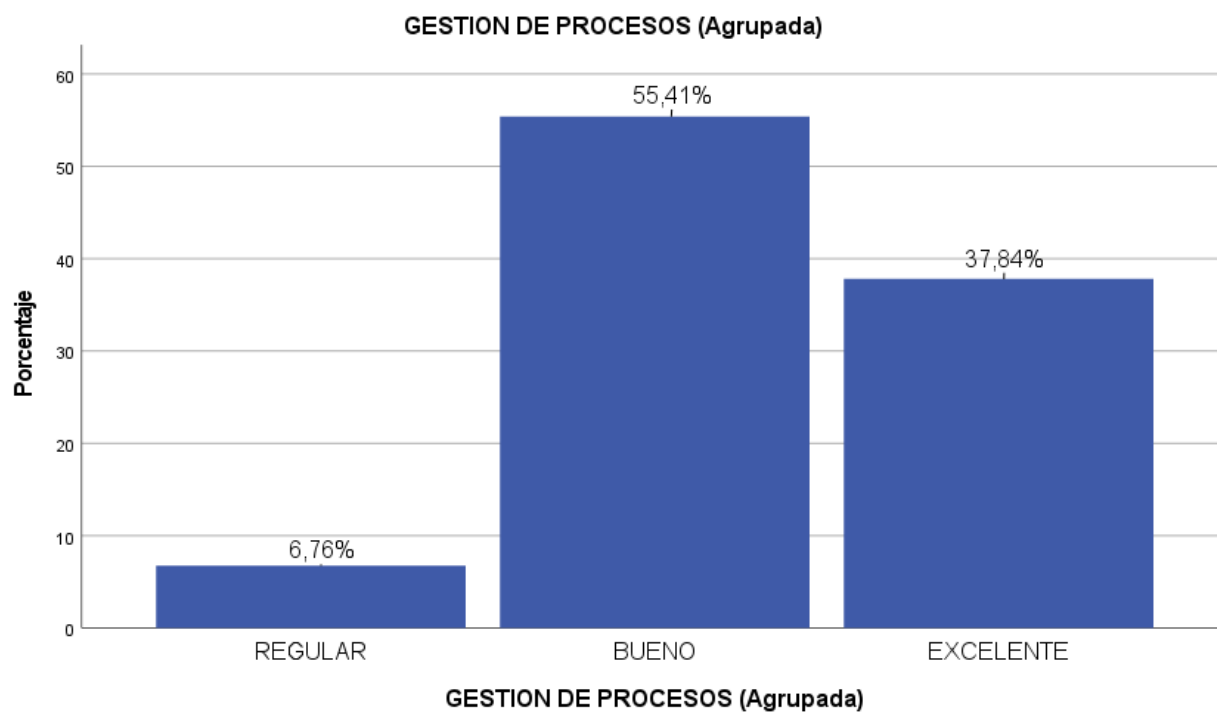
4.1. Análisis descriptivo

Tabla 4. Variable Independiente

		fi	%
Válido	Regular	5	6,8
	Bueno	41	55,4
	Excelente	28	37,8
	TOTAL	74	100,0

Fuente: Sistema SPSS

Gráfico 1. Gestión de procesos



Fuente: Sistema SPSS

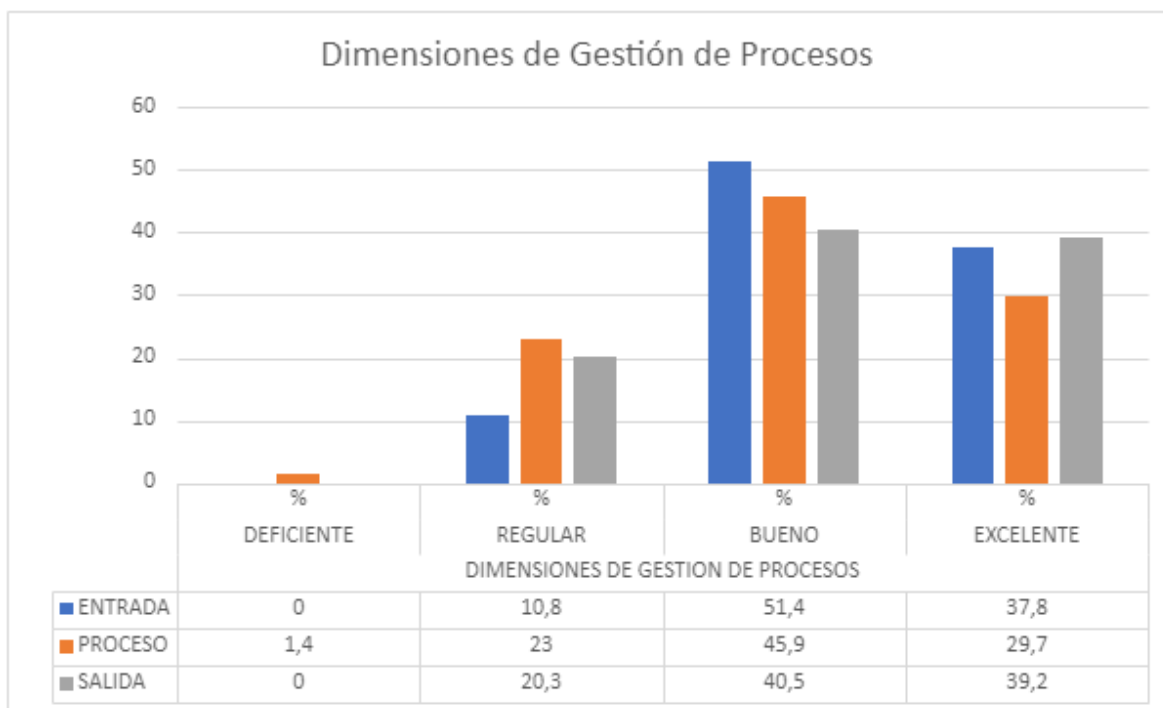
De la tabla N.º 1 y la figura N.º1 se puede apreciar que el 6.76% de los colaboradores del restaurante Ekeko Grill Peruano consideran es regular, un 55.41% bueno y un 37,84% excelente.

Tabla 5. Dimensiones de la variable gestión de procesos

	DEFICIENTE		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
ENTRADA	0	0	8	10,8	38	51,4	28	37,8
PROCESO	1	1,4	17	23	34	45,9	22	29,7
SALIDA	0	0	15	20,3	30	40,5	29	39,2

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Dimensiones de Gestión de Procesos



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 y figura 2 podemos apreciar que para la dimensión entrada, tenemos que un 0.00% de los colaboradores del restaurante Ekeko Grill Peruano considera un nivel deficiente, un 10.8% regular, un 51.4% bueno, y un 37.8% excelente. Para la dimensión proceso, los resultados son un 1.4% deficiente, un 23% regular, un

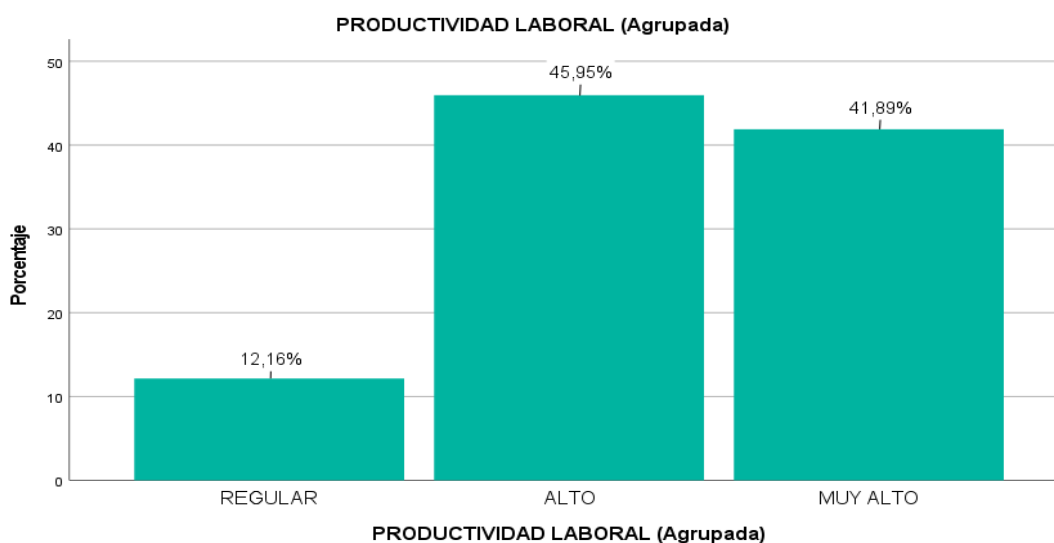
45,9 % en nivel bueno y un 29.7% en el nivel excelente. Por último, para la dimensión salida tenemos un 0.00% en deficiente, un 20.3% regular, un 40.5% en el nivel bueno y un 39,2% en excelente.

Tabla 6. Variable dependiente

		fi	%
Válido	REGULAR	9	12,2
	ALTO	34	45,9
	MUY ALTO	31	41,9
	Total	74	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Productividad laboral



Fuente: Sistema SPSS

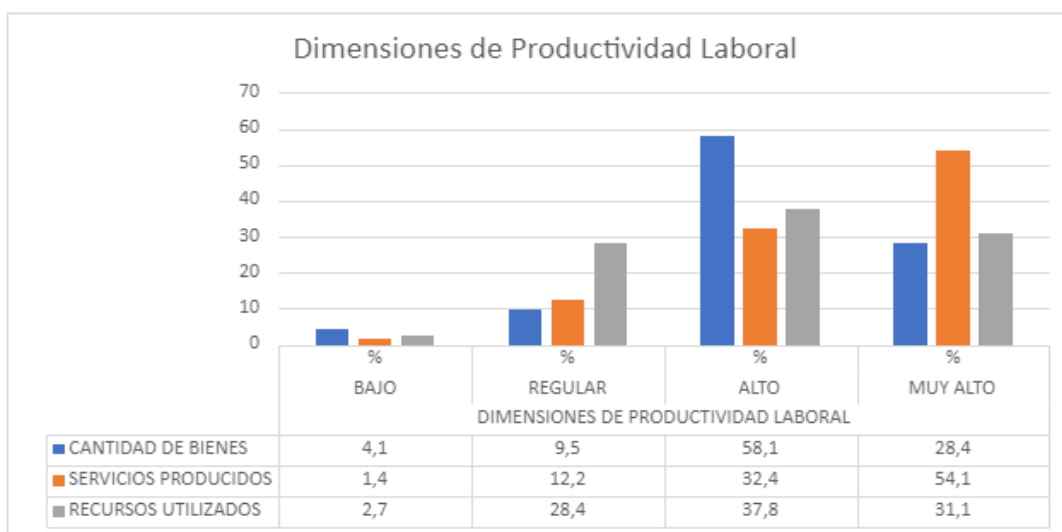
La tabla 3 y el gráfico 3, nos permiten ver los resultados para la variable productividad laboral, donde un 12.16% de los colaboradores del restaurante Ekeko Grill Peruano consideran que la productividad laboral está en un nivel regular, un 45.95% en alto y un 41.89% en muy alto.

Tabla 7. Dimensiones de Productividad Laboral

	BAJO		REGULAR		ALTO		MUY ALTO	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
CANTIDAD DE BIENES	3	4,1	7	9,5	43	58,1	21	28,4
SERVICIOS PRODUCIDOS	1	1,4	9	12,2	24	32,4	40	54,1
RECURSOS UTILIZADOS	2	2,7	21	28,4	28	37,8	23	31,1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Dimensiones de Productividad Laboral



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 y el gráfico 4, podemos apreciar que la dimensión cantidad de bienes, un 4.1% de los colaboradores del restaurante Ekeko Grill Peruano indica que es bajo, un 9.5% regular, un 58.1% alto y un 28.4% muy alto. La dimensión servicios producidos, obtuvo un 1.4% en el nivel bajo, un 12.2% regular, un 32.4% alto y un 54.1% en muy alto. Finalmente, en referencia a la dimensión recursos utilizados, tenemos un resultado de un 2.7% en el nivel bajo, un 28.4 en regular, 37.8% alto y un 31.1% en muy alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.

El criterio para utilizar en la comprobación de la hipótesis sería la siguiente:

Si el $X^2_c > X^2_t$ se acepta la Ha y se rechaza la Ho, de lo contrario si el $X^2_t > X^2_c$ se acepta la Ho y se rechaza la Ha, con un nivel de significancia de 0.05.

Chi2 de Pearson de $0.000 < 0.05$

Tabla 8. Tabla de gestión de procesos y productividad laboral

			PRODUCTIVIDAD LABORAL			TOTAL
			Regular	Alto	Muy alto	
GESTIÓN DE PROCESOS	Regular	fi	1	4	0	5
		%	20.0%	80.0%	0.0%	100.0%
	Bueno	fi	8	29	4	41
		%	19.5%	70.7%	9.8%	100.0%
	Excelente	fi	0	1	27	28
		%	0.0%	3.6%	96.4%	100.0%
Total		fi	9	34	31	74
		%	12.2%	45.9%	41.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5 podemos afirmar que del 100% de la variable Gestión de Procesos que está en el nivel regular está relacionado al 20% con el nivel regular de la variable Productividad Laboral y a un 80% en el nivel Alto. Del 100% de la variable Gestión de Procesos que está en el nivel Bueno, está relacionado en un 19,5% con el nivel “Regular” de la variable Productividad Laboral, un 70,7% en el nivel Alto y un 9,8% en el Muy Alto. Del 100% de la variable Gestión de Procesos que está en el nivel Excelente, está relacionado en un 3,6% con el nivel Alto de la variable Productividad Laboral y un 96,4% en el nivel Muy Alto.

Tabla 9. Prueba de Chi2 entre las variables

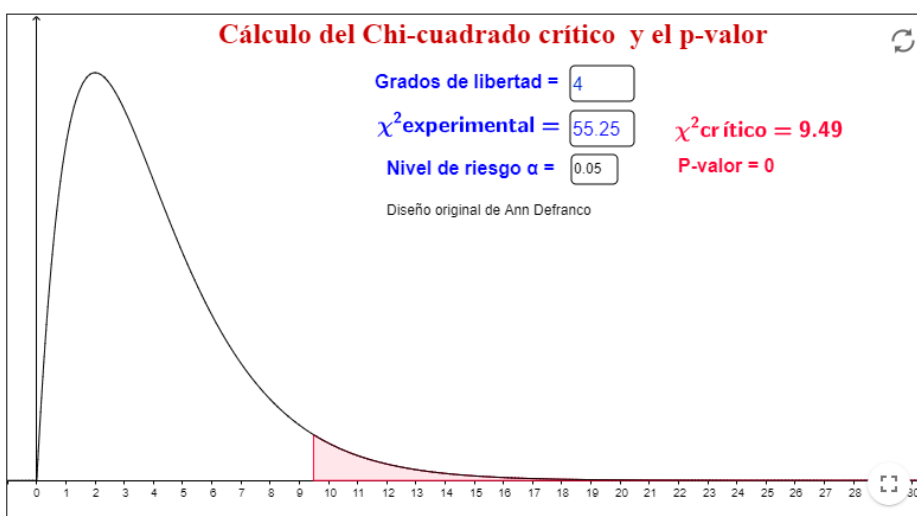
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55.247 ^a	4	< .001
Razón de verosimilitud	66.271	4	< .001
Asociación lineal por lineal	37.796	1	< .001
N de casos válidos	74		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El valor del Chi Cuadrado, es $X_c^2=55.247$ y el valor teórico $X_c^2=9.4877$, con el 95% de nivel de confianza y 4 grados de libertad, entonces cumple $X_c^2 < X_c^2$ por lo que se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Así mismo podemos afirmar que existe una relación directa entre gestión de procesos y productividad laboral en el restaurante Ekeko Grill Peruano.

Significación: El criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor=0.001<0.05, con un nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a esto se concluye que las variables de estudio son estadísticamente significativas.

Gráfico 5. Cálculo del Chi-cuadrado



Fuente: Geogebra.org

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación entre las entradas de un proceso y la Productividad laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022

Ho: No existe una relación entre las entradas de un proceso y la Productividad laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.

El criterio para utilizar para la comprobación de la hipótesis sería la siguiente:

Si el $X^2_c > X^2_t$ se acepta la Ha y se rechaza la Ho, de lo contrario si el $X^2_t > X^2_c$ se acepta la Ho y se rechaza la Ha, con un nivel de significancia de 0.05.

Chi2 de Pearson de $0.000 < 0.05$

Tabla 10. Tabla de la dimensión entrada y la variable productividad laboral

			PRODUCTIVIDAD LABORAL			TOTAL
			Regular	Alto	Muy alto	
ENTRADA	Regular	fi	1	6	1	8
		%	12.5%	75.0%	12.5%	100.0%
	Bueno	fi	8	24	6	38
		%	21.1%	63.2%	15.8%	100.0%
	Excelente	fi	0	4	24	28
		%	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
Total		fi	9	34	31	74
		%	12.2%	45.9%	41.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 7 podemos afirmar que del 100% de la dimensión Entrada que está en el nivel Regular está relacionado al 12.5% con el nivel Regular de la variable Productividad Laboral, a un 75% con el nivel Alto y a un 12.5% en el nivel Muy Alto. Del 100% de la dimensión Entrada que está en el nivel Bueno, está relacionado en un 21,1% con el nivel Regular de la variable Productividad Laboral, un 63,2% en el nivel Alto y un 15,8% en el Muy Alto. Del 100% de la dimensión Entrada que está en el nivel Excelente, está relacionado en un 14,3% con el nivel Alto de la variable Productividad Laboral y un 85,7% en el nivel Muy Alto.

Tabla 11. Prueba de Chi2 entre variable y dimensión

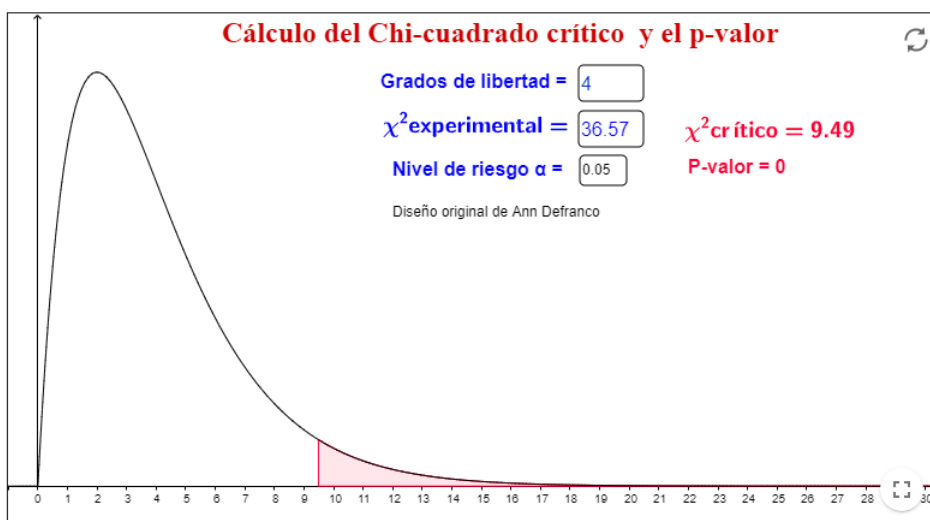
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36.570	4	< .001
Razón de verosimilitud	40.878	4	< .001
Asociación lineal por lineal	23.244	1	< .001
N de casos válidos	74		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El valor del Chi Cuadrado, es $X_c^2=36.57$ y el valor teórico $X_t^2=9.4877$, con el 95% de nivel de confianza y 4 grados de libertad, entonces cumple $X_t^2 < X_c^2$ por lo que se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Así mismo podemos afirmar que existe una relación directa entre la dimensión Entrada y la variable Productividad Laboral, en el restaurante Ekeko Grill Peruano.

Significación: El criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor=0.001<0.05, con un nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a esto se concluye que las variables de estudio son estadísticamente significativas.

Gráfico 6. Cálculo del Chi-cuadrado de la hipótesis específica 1



Fuente: Geogebra.org

- Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación entre el proceso y la productividad laboral de los colaboradores del Ekeko Grill Peruano, Arequipa-2022.

Ho: No existe una relación entre el proceso y la productividad laboral de los colaboradores del Ekeko Grill Peruano, Arequipa-2022.

El criterio para utilizar para la comprobación de la hipótesis sería la siguiente:

Si el $X_{2c} > X_{2t}$ se acepta la Ha y se rechaza la Ho, de lo contrario si el $X_{2t} > X_{2c}$ se acepta la Ho y se rechaza la Ha, con un nivel de significancia de 0.05.

Chi2 de Pearson de $0.000 < 0.05$

Tabla 12. Tabla de la dimensión proceso y la variable productividad laboral

			PRODUCTIVIDAD LABORAL			TOTAL	
			Regular	Alto	Muy alto		
PROCESO	Deficiente	fi	1	0	0	1	
		%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
	Regular	fi	4	12	1	17	
		%	23.5%	70.6%	5.9%	100.0%	
	Bueno	fi	3	21	10	34	
		%	8.8%	61.8%	29.4%	100.0%	
	Excelente	fi	1	1	20	22	
		%	4.5%	4.5%	90.9%	100.0%	
	Total		fi	9	34	31	74
			%	12.2%	45.9%	41.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 9 podemos afirmar que del 100% de la dimensión Proceso que está en el nivel Deficiente está relacionado al 100.0% con el nivel Regular de la variable Productividad Laboral. Del 100% de la dimensión Proceso que está en el nivel Regular está relacionado al 23.5% con el nivel Regular de la variable Productividad Laboral, a un 70.6% con el nivel Alto y a un 5.9% en el nivel Muy Alto. Del 100% de la dimensión Proceso que está en el nivel Bueno, está relacionado en un 8,8% con el nivel Regular de la variable Productividad Laboral, un 61,8% en el nivel Alto y un 29,4% en el Muy Alto. Del 100% de la dimensión Proceso que está en el nivel Excelente, está relacionado en un 4,5% con el nivel Regular de la variable Productividad Laboral, un 4.5% con el nivel Alto y un 90,9% con el nivel Muy Alto.

Tabla 13. Prueba de Chi2 entre variable y dimensión

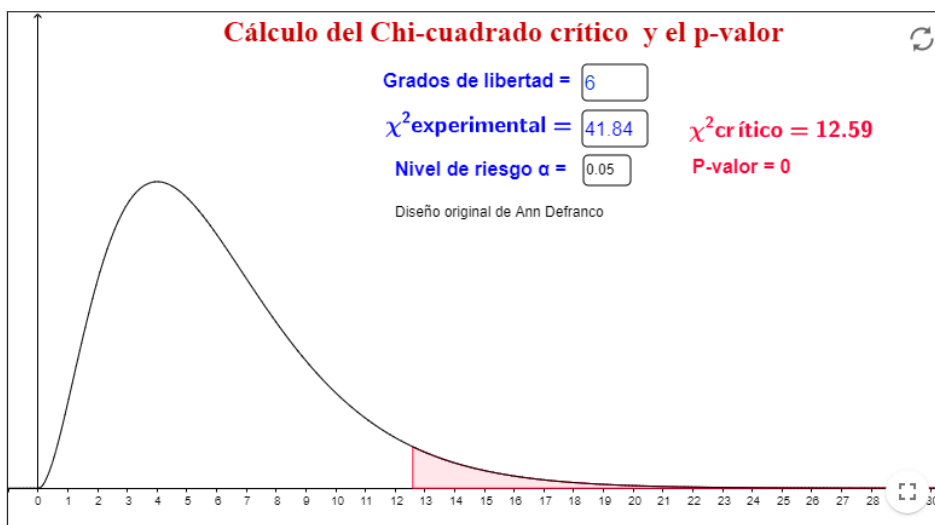
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41.839 ^a	6	< .001
Razón de verosimilitud	43.695	6	< .001
Asociación lineal por lineal	27.170	1	< .001
N de casos válidos	74		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El valor del Chi Cuadrado, es $X_c^2=41.839$ y el valor teórico $X_c^2=12.592$, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces cumple $X_c^2 < X_c^2$ por lo que se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Así mismo podemos afirmar que existe una relación directa entre la dimensión Proceso y la variable Productividad Laboral, en el restaurante Ekeko Grill Peruano.

Significación: El criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor=0.001<0.05, con un nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a esto se concluye que las variables de estudio son estadísticamente significativas.

Gráfico 7. Cálculo Chi-cuadrado de la hipótesis específica 2



Fuente: Geogebra.org

- Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación entre la salida de procesos y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.

Ho: No existe una relación entre la salida de procesos y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.

El criterio para utilizar para la comprobación de la hipótesis sería la siguiente:

Si el $X_{2c} > X_{2t}$ se acepta la Ha y se rechaza la Ho, de lo contrario si el $X_{2t} > X_{2c}$ se acepta la Ho y se rechaza la Ha, con un nivel de significancia de 0.05.

Chi² de Pearson de $0.000 < 0.05$

Tabla 14. Tabla de la dimensión salida y la variable productividad laboral

			PRODUCTIVIDAD LABORAL			TOTAL
			Regular	Alto	Muy alto	
SALIDA	Regular	fi	3	12	0	15
		%	20.0%	80.0%	0.0%	100.0%
	Bueno	fi	5	18	7	30
		%	16.7%	60.0%	23.3%	100.0%
	Excelente	fi	1	4	24	29
		%	3.4%	13.8%	82.8%	100.0%
Total		fi	9	34	31	74
		%	12.2%	45.9%	41.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 11 podemos afirmar que del 100% de la dimensión Salida que está en el nivel Regular está relacionado al 20.0% con el nivel Regular de la variable Productividad Laboral y a un 80% con el nivel Alto. Del 100% de la dimensión Salida que está en el nivel Bueno, está relacionado en un 16,7% con el nivel Regular de la variable Productividad Laboral, un 60,0% en el nivel Alto y un 23,3% en el Muy Alto. Del 100% de la dimensión Salida que está en el nivel Excelente, está relacionado en un 3,4% con el nivel Regular de la variable Productividad Laboral, un 13.8% con el nivel Alto y un 82,8% con el nivel Muy Alto.

Tabla 15. Prueba de Chi2 entre variable y dimensión

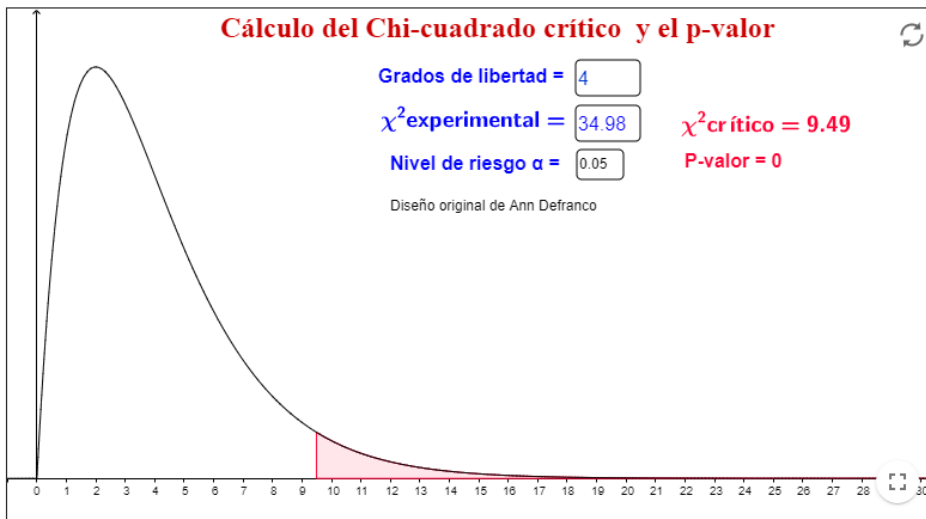
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34.981 ^a	4	< .001
Razón de verosimilitud	41.392	4	< .001
Asociación lineal por lineal	25.161	1	< .001
N de casos válidos	74		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El valor del Chi Cuadrado, es $X_c^2=34.981$ y el valor teórico $X_c^2=9.4877$, con el 95% de nivel de confianza y 4 grados de libertad, entonces cumple $X_c^2 < X_c^2$ por lo que se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Así mismo podemos afirmar que existe una relación directa entre la dimensión Salida y la variable Productividad Laboral, en el restaurante Ekeko Grill Peruano.

Significación: El criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor=0.001<0.05, con un nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a esto se concluye que las variables de estudio son estadísticamente significativas.

Gráfico 8. Cálculo del Chi-cuadrado de la hipótesis específica 3



Fuente: Geogebra.org

V. DISCUSIÓN

DISCUSIÓN POR OBJETIVOS

El presente estudio cumplió con el objetivo general en determinar la relación entre la gestión de procesos y la productividad laboral de los colaboradores del restaurante Ekeko Grill Peruano, Arequipa – 2022.

Igual objetivo se planteó (Alccamari Jaita & Cuba Condori, 2018) en la tesis “La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral” que lo realizaron en el sector de heladerías del mercado de Arequipa, para la obtención del título de licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Tecnológica del Perú. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión de procesos y productividad laboral.

De la misma manera, con igual objetivo tenemos a (Perez Pereira & Quispe Cieza, 2018) con su tesis titulada “Gestión por procesos y su relación con la productividad laboral” aplicando su estudio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito NSR en Cajamarca, para obtener el título de licenciado en Administración, en la Universidad Privada del Norte, planteándose el objetivo de determinar la relación de la gestión por procesos con la productividad laboral de los colaboradores de dicha empresa.

También encontramos a (Jimenez Yupari, 2020) con similar objetivo en su tesis “Gestión por procesos y rendimiento laboral” realizada en la institución pro-vías descentralizado en la ciudad de Lima, para poder obtener el título de licenciada en Administración, en la Universidad Cesar Vallejo. Se planteó como objetivo determinar si la gestión por procesos influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de los colaboradores de la mencionada institución.

En lo referente al objetivo específico 1 de la presente investigación, también se cumplió con determinar la relación entre la dimensión entrada y la productividad laboral de los colaboradores del restaurante Ekeko Grill Peruano, Arequipa – 2022.

Similar objetivo tiene (Callata Callata & Gonzales Sandoval, 2017) en su tesis “Dimensiones de motivación y productividad laboral” realizado en el municipio de la Joya, en la ciudad de Arequipa, con el fin de obtener su título profesional de

Psicólogos, quienes se plantearon el objetivo de conocer el grado de relación entre las dimensiones de la motivación y la productividad laboral.

Respecto al objetivo específico 2 de esta investigación, se logró identificar la relación entre la dimensión proceso y la productividad laboral de los colaboradores del restaurante Ekeko Grill Peruano, Arequipa – 2022.

Tenemos con similar objetivo a (Salas Pinto, 2020) en su tesis “Gestión por procesos y productividad del personal” realizado en la unidad ejecutora 009-VII de la dirección territorial policial en la ciudad de Lima, para la obtención del grado de magister en gestión pública, planteándose el objetivo específico de determinar la relación entre el proceso operativo misional y la productividad laboral.

Por último, en lo que concierne al objetivo específico 3 de esta investigación, se logró analizar la relación entre la dimensión salida y la productividad laboral de los colaboradores del restaurante Ekeko Grill Peruano, Arequipa – 2022.

Con similar objetivo (Jimenez Yupari, 2020) en su tesis “Gestión por procesos y rendimiento laboral” realizada en la institución pro-vías descentralizada, en la ciudad de Lima, para la obtención del título de licenciada en Administración, en la Universidad Cesar Vallejo. Se planteó como objetivo específico determinar en qué medida se relaciona la gestión por proceso y el rendimiento de las tareas.

DISCUSIÓN POR METODOLOGÍA

El presente estudio es de nivel correlacional transversal, la cual tiene como propósito determinar la relación entre las variables investigadas, siendo el tipo de investigación básica con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo.

Esta investigación tiene similitud con la metodología utilizada por (Callata Callata & Gonzales Sandoval, 2017) en su tesis titulada “*Dimensiones de motivación y productividad laboral en trabajadores del municipio de la Joya, Arequipa*” presentada para obtener el título profesional de psicología, en la universidad San Agustín (Arequipa, Perú). La investigación referida es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional transversal. Trabajaron con una población de 85 trabajadores, pero con una muestra de 55, entre varones y mujeres, de 18 a 69 años.

Así mismo, (Salas Pinto, 2020) en su investigación titulada “*Gestión por procesos y productividad del personal en la Unidad Territorial Policial de Lima*” aplicó la metodología con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional transversal y diseño no experimental, para determinar la relación entre las variables en estudio, trabajando con una población de 70 trabajadores. El estudio realizado fue para optar su grado de magister en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que la Gestión de Procesos se relaciona con la Productividad Laboral de los colaboradores del Ekeko Grill Peruano, Arequipa – 2022, según los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis general, donde el Chi-Cuadrado es $X_c^2=55.247$ y el valor teórico $X_t^2=9.4877$, con una significancia del P-valor= $0.001<0.05$.

Segunda

Se determinó que las Entradas de un proceso se relaciona con la Productividad Laboral de los colaboradores del Ekeko Grill Peruano, Arequipa – 2022, de acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis específica 1, donde el Chi-Cuadrado $X_c^2=36.57$ y el valor teórico $X_t^2=9.4877$, con una significancia del P-valor= $0.001<0.05$.

Tercera

Se identificó que los Procesos se relacionan con la Productividad Laboral de los colaboradores del Ekeko Grill Peruano, Arequipa – 2022, comprobado por los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis específica 2, donde el valor de Chi-Cuadrado es $X_c^2=41.839$ y el valor teórico $X_t^2=12.592$, con una significancia del P-valor= $0.001<0.05$.

Cuarta

Se analizó que la Salida de un proceso se relaciona con la Productividad Laboral de los colaboradores del Ekeko Grill Peruano, Arequipa – 2022, acorde a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis específica 3, donde el valor del Chi-Cuadrado es $X_c^2=34.981$ y el valor teórico $X_t^2=9.4877$, con una significancia del P-valor= $0.001<0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera recomendación: Se recomienda al Gerente Regional Sur del restaurante Ekeko Grill Peruano mantener una adecuada gestión de procesos, ya que esta garantiza una buena productividad laboral, la cual a su vez permitirá alcanzar los objetivos empresariales.

Segunda recomendación: Se sugiere al Gerente Regional Sur del restaurante Ekeko Grill Peruano continuar con el correcto control de la calidad de las entradas, ya que esta contribuye al logro de una óptima productividad laboral.

Tercera recomendación: Se recomienda al Gerente Regional Sur del restaurante Ekeko Grill Peruano aplicar un plan de mejora continua a los procesos de la empresa para obtener una mejor productividad laboral, puesto que se comprobó que existe una relación significativa entre estos dos elementos.

Cuarta recomendación: Se sugiere al Gerente Regional Sur del restaurante Ekeko Grill Peruano que se elabore un plan para controlar y mejorar las salidas de los diferentes procesos y lograr una adecuada productividad laboral, porque estos dos elementos también están relacionados significativamente y así asegurar el nivel de calidad de servicio y producto propuesto dentro de los planes empresariales.

REFERENCIAS

- Acosta Carpio, V. A. (2017). Una metodología de rediseño de procesos de negocios basada en la teoría de la estructuración de las organizaciones. *Una metodología de rediseño de procesos de negocios basada en la teoría de la estructuración de las organizaciones*. Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Alccamari Jaita, I. L., & Cuba Condori, P. C. (2018). La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018. *La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018*. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Peru.
- Angulo Infante, J. (2017). Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota. *Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Apari Muñoz, N. L. (2017). Aplicación de la gestión por procesos para el incremento de la productividad en el área de atenciones portabilidad de la Empresa Atento. *Aplicación de la gestión por procesos para el incremento de la productividad en el área de atenciones portabilidad de la Empresa Atento*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- BAIN, D. (2011). *PRODUCTIVIDAD LA SOLUCION A LOS PROBLEMAS DE LA EMPRESA*. MEXICO: MCGRAW-HILL.
- Bernal. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico: person.
- Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- BURGOS, E. O. (2019). *EOB FASHION,LUXURY & RETAIL*.
- Callata Callata, L., & Gonzales Sandoval, J. (2017). Dimensiones de motivación y productividad laboral en trabajadores del municipio de la Joya. *Dimensiones*

de motivación y productividad laboral en trabajadores del municipio de la Joya. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.

CARLOS ORTEGA. (2018). *PUBLICACIONES SEMANA DE COLOMBIA* .

Carvajal Zambrano, G. V., Valls Figueroa, W., Lemoine Quintero, F. A., & Alcivar Calderon, V. E. (2017). *Gestión por procesos - Un principio de la gestión de calidad*. Manabi, Ecuador: Mar abierto.

Conde Valdivia, I. D. (2019). La gestión por procesos del personal asistencial y la calidad de atención al asegurado del centro de atención primaria II Oscar Feernandez. *La gestión por procesos del personal asistencial y la calidad de atención al asegurado del centro de atención primaria II Oscar Feernandez*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Correa Navas, J. F. (2017). Incremento de la productividad en el área de procesamiento de materias primas hasta la etapa de semielaborado del restaurant de comida rápida Juane´s Papi Burguer de la ciudad de Ambato mediante la implementación de la metodología de trabajo Lean Company. *Incremento de la productividad en el área de procesamiento de materias primas hasta la etapa de semielaborado del restaurant de comida rápida Juane´s Papi Burguer de la ciudad de Ambato mediante la implementación de la metodología de trabajo Lean Company*. Escuela Politécnica Nacional, Quito.

Duran Ardila, Y., & Gomez Blanco, S. (2017). Productividad laboral y grado de satisfacción con los beneficios no salariales que ofrece una entidad bancaria de la cona oriente de Colombia. *Productividad laboral y grado de satisfacción con los beneficios no salariales que ofrece una entidad bancaria de la cona oriente de Colombia*. Universidad Autónoma de Bucaramanga, Santader.

Eneque Flores, K. A., & Tello Barahona, J. M. (2020). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la Empresa Comercio Industria y Servicios GMV E.I.R.L. *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la Empresa Comercio Industria y Servicios GMV E.I.R.L*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Herrera, J. L. (2012). *PRODUCTIVIDAD*. Estados Unidos: Palibrio.
- Iglesias, M. E. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Buenos Aires, Argentina: Noveduc.
- Jeanneth, C. (2009). *Liderazgo como factor de productividad en las empresas*.
- Jimenez Yupari, Y. L. (2020). Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Daniel Alcides Carrión. *Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Daniel Alcides Carrión*. Universidad Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco.
- Judge, R. (2013). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. España: Intangible Capital.
- Leon, M. (2009). *Kaizen: la mejora continua aplicada en calidad , productividad y reduccion de costos* . Mexico.
- Maldonado, J. A. (2018). *Gestión de Procesos*.
- MEDARDO GONZALES. (2021). *GASTRONOMIA&CIA*.
- Medianero, E. (2016). *Productividad Total*. Mexico: MAPRO.
- Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la Investigación - Diseño, Ejecución e Informe*. Bogota: Ediciones de la U.
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ochoa Calderon, K. A. (2014). Motivación y productividad laboral en la empresa municipal Aguas de Xelaju EMAX. *Motivación y productividad laboral*. Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango.
- Pardo Alvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid, España: AENOR Internacional, S.A.U.
- Perez Fernandez de Velasco, J. A. (2004). *Gestión por Procesos - Como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC.

- Perez Pereira, A. J., & Quispe Cieza, J. (2018). Gestión por procesos y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito NSR Cajamarca, 2018. *Gestión por procesos y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito NSR Cajamarca, 2018*. Universidad del Norte, Cajamarca.
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Maipue.
- Pizarro Torres, M. (2017). Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de admisión de una institución privada. *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de admisión de una institución privada*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Pucheu Moris, J. A. (2021). *Gestión de la productividad y el desempeño*. Santiago de Chile, Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- RAE. (2021). Asociación de academias de la real española. *DICCIONARIO*.
- ROBERTO CARRO PAZ, D. G. (2010). *PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD*. ARGENTINA: A-O.
- Rojas Pescio, H., & Roa Petrasic, V. (2018). Productividad laboral de las MIPYMES chilenas en la economía del conocimiento. *Productividad laboral de las MIPYMES chilenas en la economía del conocimiento*. Universidad de Chile, Chile.
- Salas Pinto, Y. M. (2020). Gestión por Procesos y Productividad del Personal en la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020. *Gestión por Procesos y Productividad del Personal en la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Smith, A. (2005). *La teoría del crecimiento económico*. La Habana -Cuba: Realyc.drg.
- Tamayo. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico.

ANEXOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Gestión de procesos y productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Ekeko Grill Peruano, Arequipa – 2022”

N°	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	VARIABLE I: GESTIÓN DE PROCESOS						
	DIMENSIÓN 1	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	ENTRADA						
1	Recibe usted el abastecimiento de los insumos necesarios para la producción a tiempo	x		x		x	
2	Los insumos que reciben cuentan con las características que requiere para la producción	x		x		x	
3	Sabe usted específicamente qué es lo que espera el cliente como producto	x		x		x	
4	Cuenta usted con los equipos y/o herramientas necesarias para la producción	x		x		x	
5	Los equipos y/o herramientas están en buenas condiciones para su uso	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2						
	PROCESO						
6	Recibe usted instrucción para el manejo de los equipos y/o herramientas que se le asigna	x		x		x	
7	Recibe usted instrucción o capacitación sobre el proceso a seguir en la elaboración del producto	x		x		x	
8	Se realiza una retroalimentación para mejorar el proceso de elaboración	x		x		x	
9	Cuenta usted con una hoja de procesos	x		x		x	
10	Se actualiza la hoja de procesos, según las mejoras necesarias para obtener un mejor producto	x		x		x	
11	Sabe usted en qué parte del proceso participa o es responsable	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3						
	SALIDA						
12	Se realiza un control de calidad del producto terminado	x		x		x	
13	El producto satisface al cliente	x		x		x	
14	Recibe usted observaciones que debe mejorar respecto al producto, por parte del cliente	x		x		x	
15	Está creando valor para su cliente, con el producto que le entrega	x		x		x	
	VARIABLE II: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
	DIMENSIÓN 1						
	CANTIDAD DE BIENES	x		x		x	
16	Sabe usted la cantidad exacta que debe utilizar para producir un producto	x		x		x	

17	Utiliza usted los insumos correctos para la producción	x		x		x	
18	Considera usted que deberían agregar más insumos para la producción	x		x		x	
DIMENSIÓN 2							
SERVICIOS PRODUCIDOS							
19	Usted brinda un buen servicio al cliente	x		x		x	
20	Realiza usted un seguimiento continuo al servicio brindado	x		x		x	
21	Su rendimiento aporta para el crecimiento de la empresa	x		x		x	
22	Recibe usted una guía para brindar un buen servicio al cliente	x		x		x	
DIMENSION 3							
RECURSOS UTILIZADOS							
23	Recibe usted los insumos y los equipos necesarios para realizar su trabajo	x		x		x	
24	Tiene usted conocimiento de los gastos realizados para producir un producto	x		x		x	
25	Recibe usted una remuneración adecuada a las labores realizadas	x		x		x	

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Eliana Pérez Ruibal Regalado___ DNI: 15427987

9 de marzo del 2022



Firma del experto formalmente

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Gestión de procesos y productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Ekeko Grill Peruano, Arequipa – 2022”

N°	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	VARIABLE I: GESTIÓN DE PROCESOS						
	DIMENSIÓN 1	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	ENTRADA						
1	Recibe usted el abastecimiento de los insumos necesarios para la producción a tiempo	x		x		x	
2	Los insumos que reciben cuentan con las características que requiere para la producción	x		x		x	
3	Sabe usted específicamente qué es lo que espera el cliente como producto	x		x		x	
4	Cuenta usted con los equipos y/o herramientas necesarias para la producción	x		x		x	
5	Los equipos y/o herramientas están en buenas condiciones para su uso	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2						
	PROCESO						
6	Recibe usted instrucción para el manejo de los equipos y/o herramientas que se le asigna	x		x		x	
7	Recibe usted instrucción o capacitación sobre el proceso a seguir en la elaboración del producto	x		x		x	
8	Se realiza una retroalimentación para mejorar el proceso de elaboración	x		x		x	
9	Cuenta usted con una hoja de procesos	x		x		x	
10	Se actualiza la hoja de procesos, según las mejoras necesarias para obtener un mejor producto	x		x		x	
11	Sabe usted en qué parte del proceso participa o es responsable	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3						
	SALIDA						
12	Se realiza un control de calidad del producto terminado	x		x		x	
13	El producto satisface al cliente	x		x		x	
14	Recibe usted observaciones que debe mejorar respecto al producto, por parte del cliente	x		x		x	
15	Está creando valor para su cliente, con el producto que le entrega	x		x		x	
	VARIABLE II: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
	DIMENSIÓN 1						
	CANTIDAD DE BIENES						
16	Sabe usted la cantidad exacta que debe utilizar para producir un producto	x		x		x	

17	Utiliza usted los insumos correctos para la producción	x		x		x	
18	Considera usted que deberían agregar más insumos para la producción	x		x		x	
DIMENSIÓN 2							
SERVICIOS PRODUCIDOS							
19	Usted brinda un buen servicio al cliente	x		x		x	
20	Realiza usted un seguimiento continuo al servicio brindado	x		x		x	
21	Su rendimiento aporta para el crecimiento de la empresa	x		x		x	
22	Recibe usted una guía para brindar un buen servicio al cliente	x		x		x	
DIMENSION 3							
RECURSOS UTILIZADOS							
23	Recibe usted los insumos y los equipos necesarios para realizar su trabajo	x		x		x	
24	Tiene usted conocimiento de los gastos realizados para producir un producto	x		x		x	
25	Recibe usted una remuneración adecuada a las labores realizadas	x		x		x	

Observacion

es (Precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dios Zárate Luis Enrique

DNI: 07909441

9 de mayo del 2022



Firma del Experto formalmente

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Gestión de procesos y productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Ekeko Grill Peruano, Arequipa – 2022”

N°	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	VARIABLE I: GESTIÓN DE PROCESOS						
	DIMENSIÓN 1	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	ENTRADA						
1	Recibe usted el abastecimiento de los insumos necesarios para la producción a tiempo	x		x		x	
2	Los insumos que reciben cuentan con las características que requiere para la producción	x		x		x	
3	Sabe usted específicamente qué es lo que espera el cliente como producto	x		x		x	
4	Cuenta usted con los equipos y/o herramientas necesarias para la producción	x		x		x	
5	Los equipos y/o herramientas están en buenas condiciones para su uso	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2						
	PROCESO						
6	Recibe usted instrucción para el manejo de los equipos y/o herramientas que se le asigna	x		x		x	
7	Recibe usted instrucción o capacitación sobre el proceso a seguir en la elaboración del producto	x		x		x	
8	Se realiza una retroalimentación para mejorar el proceso de elaboración	x		x		x	
9	Cuenta usted con una hoja de procesos	x		x		x	
10	Se actualiza la hoja de procesos, según las mejoras necesarias para obtener un mejor producto	x		x		x	
11	Sabe usted en qué parte del proceso participa o es responsable	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3						
	SALIDA						
12	Se realiza un control de calidad del producto terminado	x		x		x	
13	El producto satisface al cliente	x		x		x	
14	Recibe usted observaciones que debe mejorar respecto al producto, por parte del cliente	x		x		x	
15	Está creando valor para su cliente, con el producto que le entrega	x		x		x	
	VARIABLE II: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
	DIMENSIÓN 1						
	CANTIDAD DE BIENES						
16	Sabe usted la cantidad exacta que debe utilizar para producir un producto	x		x		x	

17	Utiliza usted los insumos correctos para la producción	x		x		x	
18	Considera usted que deberían agregar más insumos para la producción	x		x		x	
DIMENSIÓN 2							
SERVICIOS PRODUCIDOS							
19	Usted brinda un buen servicio al cliente	x		x		x	
20	Realiza usted un seguimiento continuo al servicio brindado	x		x		x	
21	Su rendimiento aporta para el crecimiento de la empresa	x		x		x	
22	Recibe usted una guía para brindar un buen servicio al cliente	x		x		x	
DIMENSION 3							
RECURSOS UTILIZADOS							
23	Recibe usted los insumos y los equipos necesarios para realizar su trabajo	x		x		x	
24	Tiene usted conocimiento de los gastos realizados para producir un producto	x		x		x	
25	Recibe usted una remuneración adecuada a las labores realizadas	x		x		x	

Observacion


es (Precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: López Landauro Rafael Arturo

DNI: 08273208

14 de marzo del 2022



 Firma del Experto Informante

RESULTADO DE ENCUESTAS APLICADAS A LOS COLABORADORES

	D1: ENTRADA					D2: PROCESO					D3: SALIDA					V1	D1V1	D2V1	D3V1
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15				
s1	5	4	4	4	4	1	4	4	2	3	1	2	4	2	4	48	21	15	12
s2	3	3	4	2	1	1	2	2	3	1	4	2	3	2	3	36	13	13	10
s3	3	4	1	3	5	5	3	1	3	1	3	4	4	3	2	45	16	16	13
s4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	63	21	24	18
s5	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	51	18	18	15
s6	4	5	5	5	5	1	5	5	5	3	3	5	4	3	5	63	24	22	17
s7	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	68	22	30	16
s8	5	5	4	5	5	1	1	4	1	5	5	5	4	5	5	60	24	17	19
s9	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	58	20	23	15
s10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	71	24	29	18
s11	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	50	15	21	14
s12	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	46	16	16	14
s13	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	46	16	16	14
s14	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	61	22	23	16
s15	5	5	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	63	21	23	19
s16	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	52	18	20	14
s17	3	5	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	50	18	18	14
s18	3	4	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	4	3	2	35	11	12	12
s19	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	70	23	30	17
s20	2	1	5	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	37	12	14	11
s21	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	63	20	26	17
s22	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	64	22	24	18
s23	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	50	19	16	15
s24	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	60	21	22	17
s25	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	69	24	26	19
s26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	20	25	16
s27	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71	22	29	20
s28	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	66	21	27	18
s29	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	65	23	27	15
s30	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	67	22	27	18
s31	3	4	2	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	63	19	26	18
s32	3	4	1	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	56	14	23	19
s33	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	68	23	28	17

s34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	72	24	30	18
s35	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	62	15	30	17
s36	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	50	17	19	14
s37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	58	20	23	15
s38	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	68	25	23	20
s39	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	69	22	28	19
s40	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	59	19	23	17
s41	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	55	19	22	14
s42	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	57	19	21	17
s43	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	64	20	29	15
s44	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71	23	28	20
s45	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	5	4	55	17	21	17
s46	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	64	23	23	18
s47	3	3	4	3	3	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4	52	16	20	16
s48	3	3	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	2	3	3	51	18	21	12
s49	4	5	5	4	4	3	4	4	2	2	5	4	4	4	3	57	22	20	15
s50	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	4	65	23	25	17
s51	4	3	5	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	52	18	18	16
s52	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	43	15	14	14
s53	3	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	64	21	25	18
s54	4	2	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	2	4	48	17	17	14
s55	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	58	21	22	15
s56	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	23	30	20
s57	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	64	22	26	16
s58	4	3	5	2	2	3	4	4	4	2	5	4	3	2	3	50	16	22	12
s59	4	3	5	2	2	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	46	16	18	12
s60	2	4	4	5	2	3	3	4	2	4	3	4	4	5	3	52	17	19	16
s61	3	4	4	2	5	5	1	5	2	2	2	2	4	2	3	46	18	17	11
s62	2	4	2	4	5	5	4	2	3	3	4	2	3	4	3	50	17	21	12
s63	3	2	3	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	58	17	27	14
s64	3	2	3	4	3	3	4	5	5	2	5	2	2	3	4	50	15	24	11
s65	3	2	3	5	3	2	5	1	4	3	5	2	2	3	4	47	16	20	11
s66	3	3	5	5	3	2	2	2	4	2	2	3	5	3	5	49	19	14	16
s67	2	3	2	5	5	4	2	5	2	5	5	3	5	4	5	57	17	23	17
s68	2	3	4	5	5	1	3	5	3	2	3	3	5	4	2	50	19	17	14
s69	4	3	2	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	1	53	16	24	13
s70	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	2	4	5	2	55	18	24	13

s71	3	5	3	3	2	2	4	4	5	3	4	1	2	5	3	49	16	22	11
s72	3	5	4	3	3	5	2	3	2	3	4	2	3	2	4	48	18	19	11
s73	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	4	51	20	20	11
s74	4	3	2	4	5	5	4	3	5	2	5	3	3	2	4	54	18	24	12

V2:D1: CANTIDAD DE BIENES			V2:D2: SERVICIOS PRODUCIDOS				V2:D3: RECURSOS UTILIZADOS						
P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	V2	D1V2	D2V2	D3V2
5	5	4	5	5	5	5	4	1	1	40	14	20	6
5	4	2	4	3	3	5	2	5	1	34	11	15	8
5	3	3	4	3	3	4	5	1	3	34	11	14	9
4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	41	11	18	12
4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	39	12	17	10
5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	44	13	18	13
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48	15	20	13
4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	46	12	19	15
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38	11	16	11
4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	45	12	20	13
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35	10	15	10
4	3	4	2	2	3	3	2	3	2	28	11	10	7
4	3	4	2	2	3	3	2	3	2	28	11	10	7
5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	45	14	19	12
5	5	3	5	3	5	5	2	5	3	41	13	18	10
3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	40	11	18	11
4	4	4	5	2	2	4	2	4	4	35	12	13	10
3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	27	8	11	8
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	15	20	13
4	3	5	5	2	2	5	2	2	2	32	12	14	6
4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	41	11	18	12
3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	42	12	17	13
3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	32	9	12	11
5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	41	12	18	11
2	5	3	5	5	5	5	5	4	5	44	10	20	14
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	46	13	20	13
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48	13	20	15

5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47	15	19	13
5	4	3	4	5	3	5	4	4	5	42	12	17	13
5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	46	13	20	13
4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	42	12	17	13
3	5	3	4	5	5	5	3	4	3	40	11	19	10
3	5	2	5	5	3	5	5	2	3	38	10	18	10
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48	14	20	14
5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	45	14	18	13
3	3	3	4	4	4	5	3	3	2	34	9	17	8
3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	37	10	17	10
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	15	20	14
5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	44	11	19	14
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40	13	16	11
4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	44	11	18	15
4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	39	13	15	11
5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	45	13	20	12
5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	45	14	18	13
4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	42	12	17	13
5	5	3	5	4	4	5	4	4	3	42	13	18	11
4	3	4	4	4	4	5	3	3	2	36	11	17	8
3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	35	11	15	9
4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	34	11	14	9
5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	46	13	19	14
4	4	2	4	3	4	4	3	1	3	32	10	15	7
3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	36	9	17	10
5	4	5	3	3	5	5	4	4	5	43	14	16	13
4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	34	11	15	8
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38	12	15	11
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	15	20	15
4	5	2	4	5	4	5	4	5	3	41	11	18	12
5	2	3	2	2	4	3	3	5	2	31	10	11	10
2	3	2	3	3	2	2	2	5	3	27	7	10	10
4	1	1	1	1	5	1	4	5	1	24	6	8	10
2	2	2	4	2	2	3	2	5	2	26	6	11	9
3	3	5	5	3	3	3	4	2	3	34	11	14	9
3	3	3	2	3	4	4	4	2	1	29	9	13	7
5	3	3	3	4	2	4	4	3	2	33	11	13	9

4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	35	11	13	11
2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	35	10	14	11
1	4	4	4	5	1	2	3	4	2	30	9	12	9
2	5	4	4	5	2	3	3	2	3	33	11	14	8
3	5	3	3	2	1	5	4	3	4	33	11	11	11
1	3	2	3	3	5	2	4	1	2	26	6	13	7
3	4	5	3	3	3	5	4	2	2	34	12	14	8
4	2	5	5	3	3	5	4	1	2	34	11	16	7
3	2	5	5	4	4	5	3	3	2	36	10	18	8
5	4	3	5	4	3	3	4	3	4	38	12	15	11

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de Procesos y la Productividad Laboral de los colaboradores del Restaurante Ekeko Grill Peruano, Arequipa - 2022

AUTORES: Mirian Bustos Aguirre y Lidia Yoanny Pizarro Diaz

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación de Gestión de procesos y la Productividad laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022?</p>			Variable 1: Gestión de Procesos				
<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión de procesos y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022</p>			<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.</p>				
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre las entradas de un proceso y la Productividad laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022?</p>			<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe una relación entre las entradas de un proceso y la Productividad laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.</p>				
<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre las entradas de un proceso y la Productividad laboral de los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.</p>			<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre los procesos y la Productividad</p>				
			Variable 2: Productividad Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento • Materia Prima • Equipos 	1 al 5	Escala Ordinal	
			Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos • Método de trabajo 	6 al 11	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre 	<p>Deficiente</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> <p>Excelente</p>
			Salida	<ul style="list-style-type: none"> • Control de producto • Retroalimentación 	12 al 15		

Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022?	Identificar la relación que existe entre los procesos y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.	Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación entre la salida de un proceso y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022?	Analizar la relación entre la salida de un proceso y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.	Existencia de una relación entre la salida de procesos y la Productividad Laboral en los colaboradores del Ekeko grill peruano Arequipa-2022.	Cantidad de bienes	<ul style="list-style-type: none"> Personas Recursos 	16 al 18	Escala Ordinal	Deficiente
			Servicios producidos	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia 	19 al 22		Regular
			Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia 	23 al 25		Bueno
							Excelente

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

POBLACIÓN Y MUESTRA

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Tipo: Aplicada

Enfoque: Cuantitativo

Nivel: Correlacional

Diseño: No experimental transversal

Población: 70 colaboradores del restaurante Ekeko Grill Peruano

Muestreo no probabilístico por conveniencia

Técnica: La encuesta

Instrumento: El cuestionario

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de procesos	Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente	Esta variable será medida a través de un instrumento de medición como es el cuestionario, que será validado por el juicio de expertos	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada • Proceso • Salida 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento • Materia Prima • Equipos • Procedimientos • Método de trabajo • Control de producto • Retroalimentación 	La escala de medición que se utilizará es ordinal tipo LIKERT con una valoración de: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.
Productividad Laboral	Considera que un incremento de la productividad es fundamental para equilibrar los presupuestos, es importante porque ayuda a eliminar la caída comercial, conservar los recursos y mejorar los servicios que brindamos	Esta variable será medida a través de un instrumento de medición como es el cuestionario, que será validado por el juicio de expertos	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de bienes • Servicios producidos • Recursos utilizados 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas • Recursos • Eficiencia • Eficacia 	La escala de medición que se utilizará es ordinal tipo LIKERT con una valoración de: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

PACHAMAMA GOURMET



Arequipa, 10 de marzo del 2022

Señores:

Universidad César Vallejo- sede Ate Vitarte

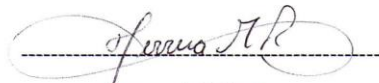
Facultad de Ciencias Empresariales

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Renato Herrera Mendoza con DNI: 40984722, Jefe de Marca de los restaurantes EKEKO Grill Peruano, autorizo a las estudiantes de pregrado Mirian Bustos Aguirre, identificada con DNI: 48630150 y también a Lidia Yoanny Pizarro Diaz, identificada con DNI: 42511450, para realizar el trabajo de Investigación sobre "GESTIÓN PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE EKEKO GRILL PERUANO, AREQUIPA-2022".

Sin nada que agregar me despido de usted cordialmente.

Atentamente:


DNI: 40984722

Cel: 987133200 email: rherrera@ekeko.pe