



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba,
La Convención, Cusco – 2024”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Salazar Apaza, Marcelo – Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

LIMA – PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

MIEMBROS DEL JURADO:

Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso

Cano Silva, Jhon Robert

Huertas Valladares, Eduardo José

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Marcelo Salazar Apaza Identificado (a) con DNI N° 70433321, perteneciente al Programa de Administración Y Dirección De Negocios, siendo mi asesor el Sr. Ivan Ernesto Quijano Aranibar, identificado (a) con DNI N°: 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

a) Soy el autor del documento académico titulado “Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024”

b) La tesis es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El asesor ha revisado minuciosamente la tesis, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.

d) La tesis cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 18% de similitud.

e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal, el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS y los artículos 14° y 15° de la RVM 049-2022-MINEDU.

Fecha: 18, octubre, 2025



Firma del autor



Huella



Firma del asesor



Huella

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis con todo mi amor y gratitud a mis padres, quienes han sido mi fuente constante de apoyo, amor y fortaleza. Gracias por su sacrificio, por creer en mí incluso cuando las dificultades parecían insuperables, y por enseñarme siempre a luchar por mis sueños.

A mi familia por estar siempre a mi lado en cada paso de este viaje, brindándome su apoyo, paciencia y comprensión. Cada uno de ustedes ha sido un aparte fundamental de este logro y me siento afortunado de tenerlos en mi vida.

Este trabajo es tan suyo como mío, porque sin su amor y su fe en mí, nada de esto habría sido posible. Gracias por ser mi inspiración y motivación en todo momento.

Bach. Marcelo Salazar Apaza

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Fernando Cabrera Hilares, quien no solo ha sido el dueño de la empresa donde realice la investigación, sino también un gran amigo. Su disposición y generosidad para brindarme su tiempo, conocimientos, y experiencia han sido fundamentales para el desarrollo de este proyecto. Gracias por su apoyo constante, su confianza en mi trabajo y por siempre estar dispuesto a ayudarme en cada paso de este proceso.

Asimismo, quiero extender mi gratitud a los profesionales que me orientaron durante el transcurso de esta investigación. Sus valiosas recomendaciones, consejos y conocimientos me permitieron enriquecer este trabajo y avanzar con mayor claridad y confianza. A cada uno de ustedes, gracias por compartir su experiencia y por brindarme su apoyo en todo momento.

Este trabajo es el reflejo de su ayuda y de la dedicación de todos los que me acompañaron en este proceso. A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento.

Bach. Marcelo Salazar Apaza

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE.....	6
RESUMEN	14
ABSTRACT	15
INTRODUCCIÓN.....	16
I. Planteamiento del problema de investigación.....	18
1.1. Descripción de la realidad problemática	18
1.2. Formulación del problema.....	22
1.3. Objetivos de la investigación	23
1.4. Justificación de la investigación.....	24
II. Marco teórico.....	26
2.1. Antecedentes	26
2.2. Bases teóricas	32
2.3. Definición de términos básicos	50
III. Metodología de la investigación.....	52
3.1. Diseño de investigación.....	52
3.2. Hipótesis.....	52
3.3. Operacionalización de variables.....	53
3.3.1. Variable	53
3.3.2. Definición operacional	53
3.3.3. Indicadores	54

3.3.4.	Escala de medición.....	56
3.4.	Población y muestra de investigación	56
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.5.1.	Descripción de instrumentos	57
3.5.2.	Validación de instrumentos por expertos	59
3.6.	Técnica para el procesamiento y análisis de datos	60
3.7.	Aspectos éticos	61
IV.	Resultados	62
4.1.	Resultados encuesta clientes	62
4.1.1.	Resultados sociodemográficos - clientes	62
4.1.2.	Resultados de las dimensiones de la variable gestión de tiempo según percepción de clientes	67
4.1.3.	Resultados de la variable gestión de tiempo - clientes	75
4.1.4.	Resultados de las dimensiones de la variable productividad - clientes	76
4.1.5.	Resultados de la variable productividad - clientes	80
4.2.	Resultados encuesta trabajadores.....	82
4.2.1.	Resultados sociodemográficos - trabajadores.....	82
4.2.2.	Resultados de las dimensiones de la variable gestión de tiempo percepción trabajadores	86
4.2.3.	Resultados de la variable gestión de tiempo	92
4.2.4.	Resultados de las dimensiones de la variable productividad	93
4.2.5.	Resultados de la variable productividad	97
4.2.4.	Resultados a partir de la observación de campo	98
4.2.4.1.	Control de tiempos	98
4.2.4.2.	Tiempos de espera o inactividad entre pedidos	104

4.2.4.3. Identificación de cuellos de botella en la cadena de servicio	109
4.3. Análisis inferencial	118
V. Discusión, conclusiones y recomendaciones.....	125
5.1. Discusión.....	125
5.2. Conclusiones	129
5.3. Recomendaciones.....	130
VI. Fuentes de información	132
ANEXOS.....	140
Anexo 01: Informe Turnitin	140
Anexo 02: Registro de impacto y resultados	141
Matriz de consistencia	143
Matriz de operacionalización de variables	145
Matriz de instrumentos	146
Instrumentos	150
Consentimiento informado	156
Aplicación de instrumentos	162

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	55
Tabla 2 <i>Validación de instrumentos mediante juicio de expertos</i>	59
Tabla 3 <i>Pruebas de normalidad</i>	60
Tabla 4 <i>Edad</i>	62
Tabla 5 <i>Género</i>	63
Tabla 6 <i>Lugar de procedencia</i>	64
Tabla 7 <i>Frecuencia de visitas Métodos Café</i>	65
Tabla 8 <i>Productos o servicios que suele consumir en el café</i>	66
Tabla 9 <i>Planificación de tiempo</i>	67
Tabla 10 <i>Organización de tiempo</i>	68
Tabla 11 <i>Dirección de tiempo</i>	69
Tabla 12 <i>Control de tiempo</i>	72
Tabla 13 <i>Medición de tiempos en procesos</i>	73
Tabla 14 <i>Gestión del tiempo</i>	75
Tabla 15 <i>Eficacia</i>	76
Tabla 16 <i>Eficiencia</i>	77
Tabla 17 <i>Efectividad</i>	79
Tabla 18 <i>Productividad</i>	80
Tabla 19 <i>Edad</i>	82
Tabla 20 <i>Género</i>	83
Tabla 21 <i>Tiempo trabajando (años)</i>	84
Tabla 22 <i>Rol en el café</i>	85
Tabla 23 <i>Planificación de tiempo</i>	86
Tabla 24 <i>Organización de tiempo</i>	87

Tabla 25 <i>Dirección de tiempo</i>	88
Tabla 26 <i>Control de tiempo</i>	89
Tabla 27 <i>Medición de tiempos en procesos</i>	91
Tabla 28 <i>Gestión del tiempo</i>	92
Tabla 29 <i>Eficacia</i>	93
Tabla 30 <i>Eficiencia</i>	94
Tabla 31 <i>Efectividad</i>	96
Tabla 32 <i>Productividad</i>	97
Tabla 33 <i>Tiempos de atención y preparación observados para bebidas calientes elaboradas con métodos Slow Bar</i>	98
Tabla 34 <i>Tiempos de atención y servicio observados para bebidas calientes del Espresso Bar</i>	99
Tabla 35 <i>Tiempos de atención y servicio observados para bebidas frías de cafetería</i>	100
Tabla 36 <i>Tiempos de atención y servicio observados para bebidas frías tipo cremoladas</i>	101
Tabla 37 <i>Tiempos de atención y servicio observados para alimentos dulces de cafetería</i>	102
Tabla 38 <i>Tiempos de atención y servicio observados para alimentos salados de cafetería</i>	103
Tabla 39 <i>Tiempos de espera para bebidas calientes (Slow Bar - Métodos)</i>	104
Tabla 40 <i>Tiempos de espera para bebidas calientes</i>	105
Tabla 41 <i>Tiempos de espera para bebidas frías</i>	106
Tabla 42 <i>Tiempos de espera para bebidas frías (Cremoladas)</i>	107
Tabla 43 <i>Tiempos de espera para alimento (Dulce)</i>	107
Tabla 44 <i>Tiempos de espera para alimento (Salado)</i>	108

Tabla 45 <i>Identificación de cuellos de botella - bebidas calientes (Slow Bar - Métodos)</i>	109
Tabla 46 <i>Identificación de cuellos de botella - bebidas calientes</i>	110
Tabla 47 <i>Identificación de cuellos de botella - bebidas frías</i>	112
Tabla 48 <i>Identificación de cuellos de botella - bebidas frías (Cremoladas)</i>	113
Tabla 49 <i>Identificación de cuellos de botella - alimento (Dulce)</i>	115
Tabla 50 <i>Identificación de cuellos de botella - alimento (Salado)</i>	116
Tabla 51 <i>Correlación entre la planificación de tiempo y la productividad</i>	118
Tabla 52 <i>Correlación entre la organización de tiempo y la productividad</i>	119
Tabla 53 <i>Correlación entre la dirección de tiempo y la productividad</i>	120
Tabla 54 <i>Correlación entre el control de tiempo y la productividad</i>	121
Tabla 55 <i>Correlación entre la medición de tiempos y la productividad</i>	122
Tabla 56 <i>Correlación entre la gestión de tiempo y la productividad</i>	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Matriz del tiempo</i>	38
Figura 2 <i>Edad</i>	62
Figura 3 <i>Género</i>	63
Figura 4 <i>Lugar de procedencia</i>	64
Figura 5 <i>Frecuencia de visitas Métodos Café</i>	65
Figura 6 <i>Productos o servicios que suele consumir en el café</i>	66
Figura 7 <i>Planificación de tiempo</i>	67
Figura 8 <i>Organización de tiempo</i>	68
Figura 9 <i>Dirección de tiempo</i>	71
Figura 10 <i>Control de tiempo</i>	72
Figura 11 <i>Medición de tiempos en procesos</i>	74
Figura 12 <i>Gestión del tiempo</i>	75
Figura 13 <i>Eficacia</i>	76
Figura 14 <i>Eficiencia</i>	78
Figura 15 <i>Efectividad</i>	79
Figura 16 <i>Productividad</i>	81
Figura 17 <i>Edad</i>	82
Figura 18 <i>Género</i>	83
Figura 19 <i>Tiempo trabajando (años)</i>	84
Figura 20 <i>Rol en el café</i>	85
Figura 21 <i>Planificación de tiempo</i>	86
Figura 22 <i>Organización de tiempo</i>	87
Figura 23 <i>Dirección de tiempo</i>	88
Figura 24 <i>Control de tiempo</i>	90

Figura 25 <i>Medición de tiempos en procesos</i>	91
Figura 26 <i>Gestión del tiempo</i>	92
Figura 27 <i>Eficacia</i>	93
Figura 28 <i>Eficiencia</i>	95
Figura 29 <i>Efectividad</i>	96
Figura 30 <i>Productividad</i>	97

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del tiempo y la productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024. Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 7 empleados y aproximadamente 50 clientes frecuentes diarios; se aplicó un muestreo censal para los trabajadores y un muestreo no probabilístico por conveniencia que incluyó a 108 clientes. Los datos se recopilaron mediante encuestas y observaciones, utilizando una escala tipo Likert para medir dimensiones de gestión del tiempo (planificación, organización, dirección, control) y productividad (eficacia, eficiencia, efectividad). El análisis estadístico, basado en el coeficiente de correlación de Spearman, evidenció una relación positiva entre las dimensiones de gestión del tiempo y la productividad, siendo la planificación ($\rho=0.816$) y la dirección del tiempo ($\rho=0.865$) las dimensiones con mayor correlación. En términos descriptivos, el 38.0% de los clientes calificaron la gestión del tiempo como regular, y el 57.1% de los trabajadores consideraron su productividad alta. Estos resultados concluyen que una gestión del tiempo más eficiente se asocia a un incremento en la productividad del personal y la operación en general. Los hallazgos permiten proponer mejoras prácticas en la organización del tiempo de trabajo, con miras a optimizar los procesos internos y elevar la satisfacción del cliente en cafeterías y negocios afines.

Palabras claves: gestión del tiempo, productividad, planificación, organización, eficacia, eficiencia, cafetería

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between time management and productivity at the Métodos Café Quillabamba coffee shop in La Convención, Cusco, Spain. A quantitative, non-experimental, and cross-sectional study was conducted. The population consisted of 7 employees and approximately 50 frequent daily customers; a census sampling was applied for workers and a non-probability convenience sampling that included 108 customers. Data were collected through surveys and observations, using a Likert-type scale to measure time management dimensions (planning, organization, direction, control) and productivity (effectiveness, efficiency, effectiveness). Statistical analysis, based on Spearman's correlation coefficient, showed a positive relationship between time management dimensions and productivity, with planning ($\rho=0.816$) and time management ($\rho=0.865$) being the most highly correlated dimensions. In descriptive terms, 38.0% of customers rated time management as average, and 57.1% of employees considered their productivity to be high. These results conclude that more efficient time management is associated with increased staff productivity and overall operations. The findings allow for the proposal of practical improvements in work time management, with a view to optimizing internal processes and increasing customer satisfaction in coffee shops and related businesses.

Keywords: time management, productivity, planning, organization, effectiveness, efficiency, cafeteria

INTRODUCCIÓN

En el sector de alimentos y bebidas, la gestión del tiempo se posiciona como una variable importante para garantizar operaciones eficientes, reducir costos y mejorar la experiencia del cliente. En un entorno caracterizado por la alta competencia y las exigencias cambiantes de los consumidores, la optimización del tiempo y los recursos se convierte en un elemento diferenciador. Particularmente, en cafeterías y establecimientos similares, la capacidad para manejar de manera efectiva la planificación, organización, dirección y control de actividades resulta determinante para mantener estándares de calidad y productividad sostenibles.

La cafetería Métodos Café Quillabamba, ubicada en el distrito de La Convención, Cusco, no es ajena a estos desafíos. Este negocio, conocido por su oferta de productos locales y servicios de calidad, viene experimentado debilidades relacionadas con la gestión de tiempo y la productividad en momentos de alta demanda. Por ello, este estudio se enfoca en identificar posibles áreas de mejora, tomando en cuenta tanto las percepciones de los clientes como las del personal. Asimismo, no menos importante, determinar la relación existente entre la gestión del tiempo y la productividad en este entorno, con la intención de proponer soluciones que optimicen sus procesos operativos.

En cuanto a la estructura de la investigación, el documento se organiza de la siguiente manera: en primer lugar, se presenta el planteamiento del problema de investigación, donde se describe la realidad problemática y los objetivos. A continuación, se detalla el marco teórico, incluyendo antecedentes, bases teóricas y definiciones clave. Seguidamente, se expone la metodología de la investigación, que describe el diseño, la hipótesis, la operacionalización de variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados, así como los aspectos éticos considerados. Luego, en los capítulos de resultados y análisis, se ofrecen los resultados obtenidos a partir de encuestas,

observaciones y análisis estadísticos. Finalmente, se discuten los resultados a la luz de la literatura existente y se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, cerrando con las fuentes de información y los anexos correspondientes.

I. Planteamiento del problema de investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el contexto actual de globalización y alta competitividad, las organizaciones están obligadas a mejorar sus procesos productivos y aumentar la calidad de sus servicios para mantener su relevancia en el mercado. En el sector de servicios, incluyendo cafeterías y restaurantes, la falta de planificación adecuada y el uso insuficiente de tecnologías eficientes afectan negativamente la productividad y la calidad del servicio. Aunque la digitalización y la automatización son cruciales, no son suficientes por sí solas para mejorar la productividad y la eficiencia de los recursos. Es esencial implementar un control efectivo de los procesos y minimizar los desperdicios para lograr estos objetivos. La falta de herramientas de automatización y procesos estandarizados contribuye a tiempos de espera prolongados y baja satisfacción del cliente (Ramírez et al., 2022).

Una gestión eficaz del tiempo no solo permite realizar más tareas en menos tiempo, sino que también mejora significativamente la satisfacción y la eficiencia de los empleados. Según Gamelearn (2024), las empresas que implementan técnicas avanzadas de gestión del tiempo logran un incremento del 40% en la productividad y un 50% en la satisfacción del empleado. Estas mejoras son cruciales para mantener un ambiente laboral positivo y una alta calidad de servicio al cliente, lo cual es esencial en el sector de la restauración.

En América Latina, y particularmente en la industria alimentaria, la implementación de estudios de tiempos y movimientos ha demostrado ser una herramienta efectiva para incrementar la productividad en hasta un 30% (Iza, 2023). Esta metodología es vital para satisfacer las exigencias del turismo y del mercado nacional, optimizando los procesos y reduciendo los tiempos improductivos en las cocinas y áreas de servicio.

En el Perú, el sector de cafeterías muestra un crecimiento constante, esto debido a que durante el último año el número de establecimientos aumentó en 1.32 %, impulsado principalmente por la creciente demanda de cafés especializados y alimentos de rápida preparación (INEI, 2024). Este desarrollo se sostiene en el dinamismo del mercado cafetalero, cuyas exportaciones alcanzaron un valor de US\$ 1,234 millones en 2022, es decir, un incremento del 60.1 % respecto al año anterior y casi el doble en comparación con 2015. Entre 2015 y 2022, el valor exportado mantuvo una tasa promedio de crecimiento anual del 9 %, lo que posiciona al café como uno de los productos agrícolas más competitivos del país (ComexPerú, 2023).

Este contexto se relaciona con la alta demanda internacional y con una revalorización del café peruano en mercados exigentes como Estados Unidos, Alemania y Bélgica. A nivel interno, diversas cafeterías implementaron estrategias como reservas digitales, horarios extendidos y promociones personalizadas, lo que permitió mejorar la eficiencia operativa hasta en un 25 % (Junta Nacional del Café, 2021). Sin embargo, este crecimiento no se refleja de forma equitativa en todos los aspectos del servicio.

Un informe del INEI (2024) advierte que el 65 % de las cafeterías en el país enfrenta limitaciones operativas, asociadas principalmente a la escasa formación técnica del personal y a una gestión del tiempo poco eficiente. Estos problemas se traducen en errores en los pedidos, tiempos de espera prolongados y una experiencia insatisfactoria para el cliente. A ello se suman otras dificultades como el incremento de los costos en insumos, la variabilidad climática y el escaso uso de tecnologías de gestión, lo que reduce la sostenibilidad de muchos negocios en el sector.

En ese escenario, algunas regiones del país vienen fortaleciendo el consumo interno y la cultura cafetalera mediante la articulación entre productores locales y cafeterías de especialidad. Este fenómeno es particularmente visible en Junín,

Lambayeque y Cusco, donde se estima un crecimiento anual del 15 % en este tipo de negocios (Junta Nacional del Café, 2021). La región Cusco ocupa el quinto lugar en producción cafetalera, con 27,662 toneladas en 2022, cifra que representa un aumento del 4.7 % en comparación con el año anterior (ComexPerú, 2023). Esta evolución sugiere un entorno favorable para el desarrollo de cafeterías que promueven el café de origen y las experiencias diferenciadas en torno a su preparación.

Dentro de este contexto se encuentra Métodos Café, una cafetería establecida en 2021 en la ciudad de Quillabamba – La Convención, como parte de una iniciativa liderada por Fernando Cabrera Hilares, fundador de la empresa Quillarico. Métodos Café se especializa en diferentes métodos de extracción de café, creando una experiencia única para los clientes, donde cada taza de café cuenta una historia sobre su origen y proceso de preparación. La cafetería ofrece una amplia gama de bebidas frías y calientes, y alimentos dulces y salados, todos preparados con ingredientes de alta calidad. Su misión es promover la cultura cafetalera a través de la correcta preparación de café en distintos métodos de extracción, trabajando con distintos orígenes y variedades de los mejores cafés. La visión de Métodos Café es convertirse en un referente en la cultura del café en la región, ofreciendo una experiencia única y educativa.

Sin embargo, la cafetería Métodos Café en Quillabamba está enfrentando problemas significativos en la gestión del tiempo y la productividad, lo cual afecta negativamente la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. A pesar de ser reconocida por la calidad de sus productos y su enfoque en el café de origen, la falta de planificación adecuada, la desorganización en la ejecución de tareas y los tiempos de espera prolongados limitan el potencial de crecimiento y rentabilidad del negocio.

Uno de los principales retos identificados es la falta de una planificación adecuada del tiempo. La ausencia de cronogramas detallados y claridad en los objetivos diarios

dificulta que el personal pueda priorizar tareas de manera efectiva. Esta situación lleva a que los empleados respondan reactivamente a las demandas del día a día, en lugar de anticiparlas, resultando en tiempos de espera prolongados para los clientes y una productividad general reducida.

La organización del tiempo es otra área crítica que requiere atención. La cocina de la cafetería, con un espacio reducido de solo 10 m² (de los cuales solo 5 m² son utilizables), limita la capacidad de los empleados para moverse y trabajar eficientemente. Además, la falta de equipos industriales adecuados, como una waflera industrial, una licuadora encapsulada y una máquina de café Flair 58, agrava este problema, generando demoras en la preparación de los productos. La falta de una clara priorización de actividades contribuye a la desorganización y tiempos de inactividad innecesarios.

En cuanto a la dirección del tiempo, la cafetería enfrenta desafíos significativos. Los empleados carecen de una supervisión eficaz que les ayude a ejecutar sus actividades de manera eficiente. La comunicación interna no es óptima, lo cual afecta negativamente el rendimiento del equipo. Además, el control del tiempo es deficiente, reflejándose en la incapacidad de monitorear y ajustar las tareas de manera efectiva. La falta de herramientas adecuadas para la monitorización continua de los procesos dificulta la identificación y corrección de desvíos en la planificación diaria. No contar con una medición precisa de los tiempos de preparación y atención al cliente impide realizar ajustes necesarios para mejorar la eficiencia operativa.

Los problemas observables incluyen la productividad medida en productos vendidos por hora, el tiempo de atención al cliente y la satisfacción del cliente. La falta de equipos industriales adecuados genera demoras en la preparación de productos, ocasionando retrasos en el tiempo de atención e insatisfacción del cliente. Además, el

espacio limitado del local genera incomodidad y dificulta el trabajo eficiente del barista y el cocinero.

En cuanto a los datos operacionales, los horarios de trabajo son de domingo a viernes, con turnos específicos para cada empleado. Los tiempos de preparación de productos varían desde 3 minutos para algunas bebidas hasta 15 minutos para platos más elaborados, dependiendo de la cantidad de clientes en el local. La capacidad de producción actual es limitada, afectando la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Si estos problemas persisten, Métodos Café Quillabamba enfrentará una disminución continua en la satisfacción del cliente y en la productividad operativa. La ineficiencia en la gestión del tiempo resultará en tiempos de espera prolongados y una calidad de servicio inconsistente, lo cual podría llevar a una pérdida de clientes y, en consecuencia, a una reducción en los ingresos.

Por lo tanto, esta investigación se lleva a cabo con el propósito de abordar estos problemas críticos en la gestión del tiempo y la productividad. Identificar las causas subyacentes y desarrollar estrategias efectivas de planificación, organización, dirección y control del tiempo es esencial para mejorar la eficiencia operativa y asegurar el éxito a largo plazo del negocio. Implementar herramientas de gestión del tiempo, capacitar al personal en técnicas eficientes de trabajo y optimizar el uso del espacio y los equipos disponibles son pasos fundamentales para alcanzar estos objetivos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG: ¿Cuál es la relación entre la gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024?

1.2.2. Problemas específicos

PE₁: ¿Cuál es la relación entre la planificación de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024?

PE₂: ¿Cuál es la relación entre la organización de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024?

PE₃: ¿Cuál es la relación entre la dirección de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024?

PE₄: ¿Cuál es la relación entre el control de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024?

PE₅: ¿Cuál es la relación entre la medición de tiempos en procesos y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

OG: Determinar la relación entre la gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

OE₁: Determinar la relación entre la planificación de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

OE₂: Determinar la relación entre la organización de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

OE₃: Determinar la relación entre la dirección de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

OE₄: Determinar la relación entre el control de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

OE₅: Determinar la relación entre la medición de tiempos en procesos y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación busca fortalecer el marco teórico relacionado con la gestión del tiempo y la productividad, destacando su aplicación en pequeños negocios de servicios como cafeterías. Si bien estudios anteriores han evidenciado que una adecuada administración del tiempo puede mejorar significativamente los niveles de eficiencia y satisfacción del cliente, la literatura aún es limitada en contextos específicos como el de Quillabamba, donde factores culturales, climáticos y de recursos locales pueden influir en los resultados.

Este estudio pretende aportar al conocimiento existente, al identificar el comportamiento de las variables y su relación, proporcionando además un antecedente teórico que pueda inspirar investigaciones futuras en negocios similares.

1.4.2. Justificación práctica

Desde un punto de vista práctico, esta investigación es esencial para identificar y abordar los problemas específicos que enfrenta Métodos Café Quillabamba en términos de gestión del tiempo y productividad. La falta de planificación adecuada, la organización ineficiente del espacio de trabajo y la ausencia de equipos industriales adecuados son problemas concretos que afectan la operación diaria del café. Al desarrollar estrategias prácticas basadas en los hallazgos de esta investigación, se pueden implementar mejoras que optimicen la eficiencia operativa, reduzcan los tiempos de espera para los clientes y aumenten la productividad del personal. Esto no solo mejorará la experiencia del cliente, sino que también contribuirá al crecimiento y sostenibilidad del negocio.

1.4.3. Justificación social

Métodos Café no solo es un negocio, sino un espacio con un importante rol social y cultural en la comunidad de Quillabamba. Mejorar su gestión operativa contribuye a ofrecer un ambiente más acogedor tanto para residentes locales como para turistas, fortaleciendo los lazos comunitarios y fomentando el desarrollo cultural. Además, el aumento en la productividad podría generar más oportunidades laborales y de capacitación para los habitantes de la región, promoviendo el bienestar socioeconómico de la provincia. En este sentido, la investigación trasciende lo empresarial para convertirse en un aporte al tejido social y cultural de Quillabamba.

1.4.4. Justificación metodológica

La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, utilizando instrumentos como encuestas estructuradas y guías de observación sistemática. Estos métodos permiten recopilar datos confiables y precisos sobre los principales desafíos y oportunidades en la gestión del tiempo y la productividad en Métodos Café. La elección metodológica garantiza la validez y replicabilidad de los hallazgos, facilitando la generación de conocimiento aplicable no solo a este caso específico, sino también a contextos similares. Este enfoque puede servir como modelo metodológico para futuras investigaciones en pequeñas empresas del sector gastronómico en regiones con características similares.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Mendoza et al. (2019) tuvo como objetivo analizar los tiempos de preparación en Fratello Vegan Restaurant para proponer mejoras. El estudio adoptó un enfoque mixto con predominancia cuantitativa y diseño transversal no experimental. Se aplicaron encuestas a 93 clientes y entrevistas a 4 trabajadores del área de cocina, además de realizar cronometría directa de actividades en la preparación de los platos. Los resultados indicaron que las entradas tomaban un promedio de 14.32 minutos y los platos fuertes 20.5 minutos, tiempos que superaban las expectativas de los clientes, de los cuales el 43.01% esperaba recibir su pedido entre 11 y 16 minutos. El 80.65% manifestó insatisfacción con el tiempo de atención. Se identificaron tiempos muertos causados por la escasez de utensilios y una distribución inadecuada de la cocina. Asimismo, la ausencia de procesos estandarizados ocasionaba inconsistencias y demoras en el servicio. Se concluyó que los tiempos de producción fueron superiores a las expectativas de los clientes, lo que afectó negativamente la satisfacción. Se recomendó reorganizar la cocina, aumentar el número de utensilios, estandarizar los procesos de producción y analizar la rentabilidad de cada plato en función del tiempo de elaboración.

Dickson & Odogbo (2021) realizaron un estudio para examinar cómo la gestión del tiempo influye en la productividad en NASCO Group. La investigación, que empleó un diseño de método mixto, utilizó tanto datos secundarios como cuestionarios autoadministrados analizados a través de Smart PLS 2.0. Los hallazgos destacaron que las principales dimensiones de la gestión del tiempo, como la puntualidad y el compromiso, tienen una relación significativa y positiva con la productividad organizacional en NASCO Group. Los análisis realizados a través de PLS-SEM arrojaron

un coeficiente de correlación estadísticamente significativo entre la puntualidad y la productividad ($p < 0.01$; coeficiente = 0.272; $t = 2.328$), así como entre el compromiso y la productividad ($p < 0.01$; coeficiente = 0.339; $t = 3.647$). Además, el coeficiente R^2 para la productividad alcanzó un valor de 0.87, lo que indica que el modelo explica el 87% de la variabilidad en la productividad. Estos resultados estadísticos sólidos permiten concluir, que la gestión eficaz del tiempo está estrechamente relacionada con la mejora de la productividad en la organización.

Campos et al. (2021) se centró en analizar las correlaciones entre productividad, calidad y eficiencia de mantenimiento en una empresa de ensamblaje de componentes informáticos en Brasil, aprovechando un marco de gestión de la variabilidad del tiempo. Se aplicó una simulación estocástica sobre seis estaciones de trabajo, recopilando 600 datos (100 por estación). El análisis estadístico identificó diferencias significativas en los tiempos promedio por actividad, destacando la estación 1 con 20.39 minutos ($DE = 1.61$) y la estación 4 con 2.7 minutos ($DE = 0.49$). Mientras que las estaciones 1, 2 y 4 presentaron distribución normal, las estaciones 3, 5 y 6 mostraron distribución gamma, reflejando una mayor variabilidad. Se evidenció una correlación positiva entre productividad y eficiencia de mantenimiento, indicando que la reducción de la variabilidad temporal mejora ambas dimensiones. En contraste, la calidad no presentó variaciones significativas frente a los cambios en el tiempo. El estudio concluyó que gestionar la variabilidad del tiempo es esencial para optimizar el desempeño operativo y respaldar decisiones gerenciales informadas.

Trejo (2020) buscó determinar la relación entre la administración del tiempo y la productividad en alumnos de la maestría en Administración de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro. Utilizando un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y un estudio descriptivo-correlacional, trabajó con

una muestra no probabilística de 30 estudiantes a quienes aplicaron un cuestionario tipo Likert. Los resultados indicaron que, en cuanto a la administración del tiempo, el 66% de los encuestados señaló que siempre o frecuentemente logró cumplir con todas las actividades que programaban en el día. Sin embargo, sólo el 34% logró cumplir con las fechas límite con tiempo de sobra. En términos de productividad, el 75% indicó que siempre o frecuentemente mantenían un plan de actividades diario, mientras que el 81% señaló que realizaban sus tareas más importantes durante las horas de máxima energía. Respecto a la relación entre administración del tiempo y productividad, los datos mostraron una correlación moderada ($r = 0.65$). La investigación concluyó que una administración efectiva del tiempo favoreció una mayor productividad, especialmente al planificar actividades en horarios de máxima energía y usar herramientas organizativas.

Muñoz (2021) buscó incrementar la productividad en el área de despacho de una fábrica de cemento en Bolivia mediante el análisis de tiempos operativos. El enfoque metodológico incluyó técnicas de observación participativa, entrevistas y cronometraje, además de una revisión de datos históricos. Los resultados revelaron que el 65% de los trabajadores alcanzaron un desempeño óptimo, mientras que las máquinas lograron un 85% de eficiencia. Sin embargo, los tiempos improductivos, originados principalmente por fallas mecánicas y falta de estandarización de procesos, representaron entre un 24% y un 39% de las pérdidas en horas de operación en las ensacadoras. Basándose en estos hallazgos, se implementaron dos medidas principales: la reducción de tiempos improductivos y un programa de mantenimiento preventivo. Estas acciones demostraron ser efectivas al mejorar la eficiencia operativa en las áreas críticas. En conclusión, el estudio destaca que, aunque los factores que afectan la productividad pueden variar, el análisis de tiempos permite identificar y abordar los elementos específicos que más impactan en el rendimiento de la empresa.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cáriga et al. (2025) tuvieron como objetivo evaluar la calidad del servicio percibida por los clientes mediante el modelo SERVQUAL. La investigación, de enfoque cuantitativo, aplicó un cuestionario Likert a una muestra de 170 clientes seleccionados aleatoriamente, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.906 que aseguró la confiabilidad del instrumento. Los resultados reflejaron una valoración general moderada de la calidad del servicio ($M = 2.99$; $DE = 1.353$), siendo la dimensión mejor puntuada seguridad ($M = 3.11$; $DE = 1.424$) y la más baja empatía ($M = 2.79$; $DE = 1.426$). Asimismo, se identificaron fortalezas en el cumplimiento de estándares de higiene ($M = 3.25$; $DE = 1.410$) y debilidades en la personalización del trato ($M = 2.86$; $DE = 1.436$). En conclusión, el estudio evidenció que, si bien existen aspectos positivos en la infraestructura y fiabilidad del servicio, la atención personalizada requiere mejoras para elevar la satisfacción del cliente y reforzar la fidelización en un mercado cafetero cada vez más competitivo.

Ostos y Salinas (2023) tuvieron como objetivo diseñar eficientemente la asignación de recursos y un plan agregado de producción en un restaurante de comida rápida en Lima. Con una metodología cuantitativa, los resultados destacaron que la eliminación del 71% de actividades que no agregan valor y la implementación de un nuevo flujo de trabajo redujeron los tiempos de preparación en un 41%. Además, aplicar la Teoría de Colas en alta demanda redujo los costos totales del servicio en un 24%, generando un ahorro mensual de S/. 1.620. La estrategia de Persecución/Inventario cero optimizó el plan agregado, mientras que en ventas digitales se redujeron pedidos demorados en un 5,48%. La evaluación económica arrojó un VAN de S/. 1.398,6, una TIR del 17,69%, y un periodo de recuperación de 3 meses. En conclusión, las

herramientas de mejora continua son efectivas para reducir costos y mejorar la eficiencia en restaurantes, un aporte aplicable a investigaciones sobre productividad en cafeterías.

Córdova y Gil (2023) tuvieron como objetivo diseñar e implementar un sistema integrado basado en la metodología 5S e IoT para mejorar la productividad en un restaurante en Lima. Con una metodología aplicada y diseño experimental, los resultados mostraron que el desorden, la falta de estandarización y los tiempos muertos en la selección de utensilios e insumos eran las principales causas de baja productividad. La implementación del sistema, que incluyó dispositivos móviles, checklist e indicadores, incrementó la satisfacción del cliente en un 316.67%, redujo el tiempo de entrega en un 24.06% y aumentó las productividades parciales en platos vendidos (12.25%) y tiempo de elaboración (14,52%). El análisis financiero reflejó un VAN de S/ 98,669.86 y una TIR del 56%, destacando la rentabilidad del proyecto. En conclusión, la combinación de 5S e IoT es efectiva para mejorar la productividad y la satisfacción del cliente, un aporte relevante para optimizar recursos y procesos en restaurantes.

Silva y Sosa (2023) tuvieron como objetivo analizar cómo el estudio de tiempos y movimientos mejora la productividad en el restaurante Callao 465, Negritos. Con una metodología cuantitativa y aplicada, los resultados demostraron que la productividad incrementó un 50.43%, pasando de 0.579 a 0.871. La eficiencia promedio mejoró un 11.06%, alcanzando un valor de 0.934, mientras que la eficacia aumentó en el mismo porcentaje, pasando de 0.690 a 0.930. Estos hallazgos evidenciaron que analizar tiempos y movimientos optimizando significativamente la eficiencia operativa y la calidad del servicio. En conclusión, el estudio de tiempos y movimientos es una herramienta clave para aumentar la productividad y la eficiencia en restaurantes, siendo este un aporte valioso para investigaciones similares.

Morante (2022) tuvo como objetivo buscar determinar cómo el análisis del trabajo en la atención al cliente podía incrementar la productividad en el restaurante cafetería Yerba Marina. Con una metodología aplicada, diseño no experimental y descriptivo, se emplearon observación y análisis documental para evaluar todas las operaciones de atención al cliente. Los resultados mostraron deficiencias en la organización de los meseros, confusiones en la comunicación de pedidos y demoras en la preparación de alimentos debido a tareas repetitivas. Se propusieron mejoras como asignar áreas específicas a cada mesero, utilizar comandos por colores y adquirir herramientas para optimizar el picado y pelado de verduras. Estas acciones implicaron un costo mensual de S/.405 y una inversión en herramientas de S/.1310. En conclusión, la mejora de métodos de trabajo y adquisición de herramientas adecuadas incrementan significativamente la productividad, un hallazgo aplicable a investigaciones sobre eficiencia operativa en restaurantes.

Celis y Sobrevilla (2021) tuvieron como objetivo identificar mejoras técnica, económica y socialmente viables en el restaurante Aula 101 aplicando el método Six Sigma en los procesos de toma de pedidos y pago. Con un enfoque mixto, se aplicaron encuestas y cuestionarios a estudiantes de la PUCP entre 16 y 25 años. Los resultados revelaron que más del 80% de los reclamos se debían a largos tiempos de espera, causados por la falta de procedimientos definidos y automatización. Las soluciones incluyen la implementación de una aplicación móvil y un programa de fidelización del personal. La simulación mostró que estas mejoras reducirían el tiempo promedio del sistema en un 58% y aumentarían las ventas en un 38%. En conclusión, la aplicación del método Six Sigma y la automatización optimizan los tiempos de atención y aumentan la productividad, una estrategia relevante para investigaciones sobre mejoras en la gestión de restaurantes.

2.1.3. Antecedentes locales

Flores (2022) tuvo como objetivo escribir las características del proceso de producción y la dinámica de comercialización del pollo a la brasa en una de restaurantes en el distrito de Santiago, Cusco. Con una metodología cuantitativa y descriptiva basada en encuestas, se encontró que la producción y comercialización eran mayoritariamente regulares a deficientes, con un 41.1% y un 38.7%, respectivamente. Las principales limitaciones incluyen capacidad de producción deficiente (43.5%), eficiencia limitada en refrigeración y almacenamiento (77.4%), efectividad baja en marketing (23.5% a 41.9%) y escasos canales de comercialización (35.5% a 41.9%). Estas deficiencias impactaron negativamente en los precios y márgenes de utilidad (46.8% a 35.5% regulares). Aunque los insumos eran de calidad (96.8%), la eficiencia de producción se vio afectada por falta de organización y automatización. Las ventas online resultaron deficientes (59.7%), mientras que las ventas en locales fueron más exitosas. En conclusión, la optimización de procesos y estrategias de marketing puede mejorar la eficiencia operativa y rentabilidad, siendo un aporte relevante para investigaciones sobre mejoras en organización y comercialización.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de tiempo

La gestión del tiempo se refiere a la distribución inteligente del tiempo según prioridades, considerando los objetivos personales a corto, medio y largo plazo, y las áreas tanto personales como profesionales de dedicación (Calderón y Gustems, 2020). Butínduy (2015) menciona que la gestión del tiempo implica el desarrollo de herramientas y procesos que aumentan la productividad y eficiencia deseada. Es una habilidad de negocios que se sustenta en métodos, estrategias y técnicas, y debe ser aprendida, practicada y dominada con decisión y persistencia (Tracy, 2016).

Basrun (2020) sostiene que la capacidad de delimitar y concretar todas las obligaciones, así como establecer metas y fechas para cumplirlas en el ámbito personal y profesional, es esencial en la gestión del tiempo. Gestionar el tiempo implica dominar el propio tiempo y trabajo en lugar de ser dominado por ellos, siendo clave para alcanzar los objetivos y metas propuestas. Es una herramienta de gestión que permite manejar y disponer del tiempo de trabajo, evitando interrupciones innecesarias que no contribuyan a los objetivos de la organización (Mengual et al., 2012). La gestión del tiempo es fundamental para la eficiencia; a medida que se gestiona mejor el tiempo, se logra mayor eficiencia y mejores resultados. Organizar el tiempo es crucial, y la forma más efectiva de hacerlo es creando un horario, lo que permite aprovechar al máximo el tiempo disponible cada día (Rigters, 2021).

2.2.1.1. Tiempo

El tiempo es un recurso limitado y no acumulable, y es común que la gente necesite más tiempo para completar sus actividades diarias debido a la falta de planificación. Las personas tienden a seguir las costumbres de sus familiares y amigos, pero es necesario romper con esos paradigmas autoimpuestos. El tiempo es uno de los recursos más valiosos (López, 2012). La Fundación Atenea (2019) define el tiempo como un recurso importante y finito, que no se puede almacenar y debe ser utilizado de inmediato. Es perecedero, ya que un segundo solo dura un segundo, y es inexorable, ya que no se puede manipular y simplemente pasa. El tiempo es crucial porque casi todo lo que es medible y producible se puede traducir en unidades de tiempo, incluyendo el dinero.

2.2.1.2. Características del tiempo

Según Butínduy (2015), el tiempo tiene varias características relevantes:

- **Equidad:** Es el único recurso distribuido equitativamente. Independientemente de la condición, todos disponen de 24 horas, 1.440 minutos, o 86.400 segundos al día.
- **Gratuidad:** No tiene costo y se dispone de él diariamente, queramos o no. Podemos imaginar cómo sería si en lugar de horas, minutos o segundos, tuviéramos dinero (Butínduy, 2015).
- **Inelasticidad:** El tiempo no se puede acumular, ahorrar, prestar, sustituir ni recuperar. Puede ser invertido o derrochado, pero no retenido (Butínduy, 2015).

2.2.1.3. Leyes de tiempo

Butínduy (2015) presenta varios principios sobre el tiempo que nos ayudan a comprender cómo lo percibimos y manejamos:

- a. Ley de Fraisse:** El tiempo tiene una dimensión objetiva y una subjetiva o psicológica, que depende del interés en la actividad realizada. Tendemos a encontrar tiempo para lo que nos motiva y a evitar tareas que nos aburren o nos sentimos obligados a hacer.
- b. Ley de rendimientos decrecientes:** A medida que pasa el tiempo, la productividad disminuye. La capacidad de concentración, por ejemplo, es inversamente proporcional al tiempo transcurrido.
- c. Ley de Carlson:** Todo trabajo interrumpido es menos eficaz y consume más tiempo que si se realiza de manera continua. Reiniciar una actividad después de una interrupción requiere esfuerzo adicional para retomar el ritmo.
- d. Principio de Pareto:** El 80% del tiempo de trabajo de una persona contribuye habitualmente al 20% de los resultados, y para lograr el 80% de los objetivos, se emplea solo un 20% del tiempo. El resto del tiempo suele malgastarse.

- e. Ley de Parkinson: Cualquier trabajo se expande para ocupar el tiempo disponible para completarlo. Si se dispone de una hora para hacer algo, se utilizará toda la hora, y probablemente aún se necesitará más tiempo.
- f. Ley de Murphy: Todo requiere más tiempo del que inicialmente se pensaba. Aunque en la planificación todo parece alcanzable, la realidad suele ser diferente.
- g. Ley del coste de oportunidad: Establecer el valor de cada hora de trabajo propia (coste/hora) nos ayuda a entender lo que podríamos haber logrado si no hubiéramos perdido tiempo de manera improductiva. Esto nos permite valorar mejor nuestro tiempo y considerar lo que podríamos haber hecho con él, como disfrutar de la familia, las aficiones, etc.

2.2.1.4. Proceso de la gestión de tiempo

Según Castillo (2023), la gestión del tiempo se realiza a través de un proceso que implica un uso eficiente o ineficiente de los recursos para alcanzar determinados objetivos. Este proceso consta de varias etapas:

- Planificación: Analizar el entorno y realizar un análisis interno para establecer objetivos y determinar cómo lograrlos. Esto incluye establecer fechas y especificar instrumentos como cronogramas, misiones, visiones, presupuestos o proyectos de vida (Castillo, 2023).
- Organización: En la gestión del tiempo, esto implica especificar funciones y responsabilidades, establecer estándares de calidad y utilizar cualquier otro instrumento que ayude a ser más efectivos (Castillo, 2023).
- Dirección: Fase dinámica en la que se ejecutan los planes y todo lo organizado. Requiere habilidades de motivación, comunicación y liderazgo (Castillo, 2023).

- Control: Comparar periódicamente los planes con los logros para verificar el cumplimiento de actividades, utilizando listas de chequeo (Castillo, 2023).

Para mejorar la gestión del tiempo, la Fundación Atenea (2019) recomienda:

- Priorizar: Enfocarse en lo importante, delegando tareas secundarias para concentrarse en las más relevantes.
- Clasificar tareas: Diferenciar entre urgentes e importantes, y evitar pensar que todo es urgente e importante al mismo tiempo.
- Organizar la jornada: Planificar el día antes de comenzar, definiendo y escribiendo las tres tareas más importantes del día.
- Fijar plazos: Limitar el tiempo para cada tarea, usando la Ley de Parkinson para evitar dilaciones innecesarias.
- Concentrarse: Dedicarse al 100% a cada actividad, tanto en obligaciones como en ocio y descanso.
- Controlar interrupciones: Minimizar interrupciones para mantener la concentración y reducir el tiempo necesario para las tareas.
- Abordar lo sencillo primero: Realizar rápidamente las tareas que se pueden hacer en menos de tres minutos para evitar distracciones.
- Abordar lo desagradable primero: Realizar las tareas menos agradables a primera hora del día para evitar posponerlas.
- Dejar tiempo para imprevistos: Sobreestimar el tiempo necesario para cada tarea y reservar tiempo entre ellas para imprevistos.
- Escucharse a uno mismo: Atender a los ritmos vitales y reconocer cuándo es mejor momento para concentrarse, trabajar o planificar.

- Usar asertividad: Decir "no" a peticiones que no sean de interés o que dificulten alcanzar objetivos, siempre con respeto.
- Tomarse respiros: Realizar pausas para retomar fuerzas y descansar.
- Mantener el orden: Tener un espacio organizado para evitar perder tiempo buscando cosas, aplicando principios de reutilizar, reciclar y reducir.

2.2.1.5. Fases de la gestión de tiempo

Según Mengual et al. (2012), la mejora en la gestión del tiempo se desarrolla en tres fases:

- Interiorización: Esta fase inicial consiste en reconocer los fallos en la gestión del tiempo y analizar las causas principales de pérdida de tiempo. Solo siendo conscientes de estos problemas se puede desear realmente mejorar. Es importante elegir un momento de trabajo tranquilo para dedicar tiempo tanto al análisis como a definir estrategias y herramientas a emplear.
- Ejercicio de voluntad: Una vez decidido mejorar esta habilidad, es crucial que el gestor ponga de su parte no solo durante la etapa de implementación, sino a lo largo de su carrera profesional, especialmente en momentos de alta carga laboral.
- Auto motivación: El gestor debe animarse a sí mismo y mantenerse motivado para alcanzar las mejoras propuestas.

2.2.1.6. Matriz de tiempo

Una gestión eficaz del tiempo requiere equilibrar la importancia y la urgencia de las tareas. La matriz de administración del tiempo de Stephen Covey (1996), citada en Salazar (2017), incluye cuatro cuadrantes:

- Primer cuadrante: Actividades importantes y urgentes, como proyectos laborales, crisis y problemas organizacionales. Estas tareas deben ejecutarse sin distracciones y medirse por los resultados alcanzados en el menor tiempo posible.

- Segundo cuadrante: Tareas importantes, pero no urgentes, como la construcción de relaciones, planificación y formación continua.
- Tercer cuadrante: Actividades importantes para los objetivos organizacionales pero urgentes para otras personas, como llamadas telefónicas, correos e informes.
- Cuarto cuadrante: Tareas que no son importantes ni urgentes, pero que se realizan por costumbre, como el uso frecuente de redes sociales, juegos interactivos, internet y videos musicales.

Realizar un buen análisis de la importancia y urgencia de las tareas permite priorizar exitosamente. Priorizar correctamente ayuda a dedicar tiempo a lo que realmente lo necesita, reduciendo los niveles de estrés por la sensación de no poder cumplir con todo. Diferenciar y combinar la importancia y urgencia de las tareas proporciona una idea clara del orden que deben tener en la planificación (Fundación Atenea, 2019).

Figura 1

Matriz del tiempo

	Urgente	No urgente
Importante	Asuntos de gran prioridad	Asuntos a los que buscar tiempo
No importante	Asuntos que debemos delegar	Asuntos que podemos posponer o descartar

Nota. Tomado de Fundación Atenea (2019)

2.2.1.7. Errores durante la gestión de tiempo

Según Castillo (2023), los errores más comunes en la gestión del tiempo incluyen:

- Establecer prioridades incorrectamente: Las personas suelen establecer prioridades sin criterios objetivos, concentrándose en temas poco beneficiosos o que demandan muchos esfuerzos y recursos.
- Desconocer las propias virtudes y habilidades: Muchas personas no realizan un análisis situacional antes de tomar decisiones y desconocen sus propios talentos, no trabajan para desarrollarlos o incluso ponen barreras que limitan su potencial.
- Procrastinación: Las personas con mala gestión del tiempo tienden a postergar sus planes, haciendo de la procrastinación un hábito.
- Responder tardíamente a los cambios: Algunas personas planifican cuidadosamente, pero ante situaciones imprevistas, sus planes se derrumban y responden con críticas o lamentos.
- Pensar que el estrés es beneficioso: Creer que el estrés estimula la creatividad o proporciona energía puede llevar a grandes decepciones y destruir la credibilidad como estudiantes, empleados o emprendedores.

Ramos (2018) menciona que es necesario ser conscientes de cómo se distribuye la jornada de trabajo y evitar los "ladrones de tiempo":

- Postergación de tareas: No retrasar innecesariamente las tareas, ya que posponer una tarea es una pérdida de tiempo y genera pensamientos repetitivos sobre la misma.
- Perfeccionismo: Asignar tiempos específicos a cada tarea y ceñirse a ellos para evitar que la tarea consuma todo el tiempo disponible. Trabajar en la zona de eficiencia es crucial, ya que dedicar demasiado tiempo a una tarea puede aportar poco valor adicional.

- Interrupciones: Las interrupciones comunes incluyen llamadas telefónicas, visitas no programadas, entornos desordenados, correos electrónicos y reuniones improductivas. Se recomienda evitar contestar el teléfono durante tareas que requieren concentración, organizar el entorno de trabajo, usar anti-spam y fijar horarios específicos para correos electrónicos, y excluirse de listas de distribución no importantes.

Estos errores y ladrones de tiempo, si no se controlan, pueden llevar a una gestión del tiempo ineficaz y afectar negativamente la productividad y el bienestar general.

2.2.1.8. Beneficios de la gestión de tiempo

De acuerdo con Castillo (2023), los errores más comunes en la gestión del tiempo son:

- Establecer prioridades incorrectamente: Las personas a menudo establecen prioridades sin criterios objetivos, concentrándose en temas que requieren muchos esfuerzos y recursos pero que ofrecen pocos beneficios.
- Desconocer las propias virtudes y habilidades: Muchas personas no realizan un análisis situacional antes de tomar decisiones, desconocen sus talentos, no trabajan para desarrollarlos o se imponen barreras que limitan su potencial.
- Procrastinación: Las personas que gestionan mal su tiempo tienden a postergar sus planes, convirtiendo la procrastinación en un hábito.
- Responder tardíamente a los cambios: Incluso quienes planifican cuidadosamente pueden ver sus planes derrumbarse ante situaciones imprevistas, reaccionando con críticas o lamentos en lugar de adaptarse.
- Pensar que el estrés es beneficioso: Creer que el estrés mejora la creatividad o proporciona energía puede llevar a grandes decepciones y dañar la credibilidad como estudiantes, empleados o emprendedores.

Por otro lado, Ramos (2018) menciona la importancia de ser conscientes de cómo se distribuye la jornada de trabajo y evitar los "ladrones de tiempo":

- Postergación de tareas: Posponer tareas innecesariamente es una pérdida de tiempo que genera pensamientos repetitivos sobre la tarea pendiente.
- Perfeccionismo: Asignar tiempos específicos a cada tarea y ceñirse a ellos para evitar que las tareas consuman todo el tiempo disponible. Trabajar en la zona de eficiencia, donde más tiempo no aporta valor adicional significativo.
- Interrupciones: Estas incluyen llamadas telefónicas, visitas no programadas, entornos desordenados, correos electrónicos y reuniones improductivas. Se recomienda:
 - No contestar el teléfono durante tareas que requieren concentración, dejando mensajes en el buzón de voz.
 - Evitar visitas no programadas.
 - Mantener un entorno ordenado para encontrar lo necesario con facilidad.
 - Usar anti-spam, fijar horarios específicos para correos electrónicos y excluirse de listas de distribución no importantes.
 - Evitar reuniones sin objetivos claros.

Estos errores y ladrones de tiempo, si no se controlan, pueden llevar a una gestión del tiempo ineficaz, afectando negativamente la productividad y el bienestar general.

2.2.2. Productividad

Según Robbins y Judge (2017), la productividad se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar sus metas transformando insumos en productos al menor costo posible. Es la relación entre la cantidad de productos elaborados y los recursos utilizados, y cuanto mayor sea esta relación, mayor será la productividad, ya que se busca hacer más con menos (Chiavenato, 2017).

La Organización Internacional del Trabajo (2020) define la productividad como una medida de la eficiencia con la que personas, empresas, gobiernos y economías utilizan los recursos para producir bienes y servicios, con el fin de maximizar los beneficios económicos en un período determinado. Para mejorar la productividad, los negocios pueden aumentar la producción sin cambiar los insumos o disminuir los insumos sin cambiar la producción, reduciendo así los costos de los recursos utilizados (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

La productividad es una medida promedio de la eficiencia de la producción, expresada como la relación entre las entradas y salidas en el proceso productivo. El desempeño de una empresa depende en gran medida de su productividad (Nemur, 2016).

La productividad mide la eficiencia en el uso de los insumos en el proceso productivo y determina cuántos bienes se obtienen con un conjunto determinado de factores productivos, principalmente trabajo y capital. Existen productividades parciales, como la productividad laboral, que mide cuántos productos produce un trabajador por hora, y esto depende de la intensidad de uso de otros factores productivos (Meller, 2019).

Según Fontalvo et al. (2017), la productividad implica un proceso en el cual intervienen elementos y actividades para obtener un resultado. Las mejoras en productividad se traducen en la capacidad de obtener los mismos o mayores resultados con menos recursos o con los mismos recursos, respectivamente.

2.2.2.1. Importancia de la productividad

La productividad es crucial porque impulsa el crecimiento económico, aumenta los beneficios y el desarrollo de las empresas, reduce los precios al consumidor, incrementa los salarios de los trabajadores y mejora el nivel de vida de la población en general (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020).

- a) Crecimiento económico: La productividad total de los factores (PTF) mide la eficiencia en el uso de mano de obra, capital y bienes intermedios en la producción. Los aumentos en la PTF están estrechamente relacionados con el crecimiento económico, con una correlación del 91%. Esto muestra que una mayor productividad lleva a un crecimiento económico sostenible a largo plazo (OIT, 2020).
- b) Generación de empleo: El crecimiento de la productividad permite una mayor eficiencia operativa y un mayor nivel de producción con los mismos insumos. Esto puede reducir los costos por unidad producida y aumentar el poder adquisitivo de los consumidores, lo que a su vez incrementa la demanda agregada y promueve el crecimiento del empleo. Existen evidencias de que mayores tasas de productividad están asociadas a menores tasas de desempleo (OIT, 2020).
- c) Beneficios empresariales y crecimiento: La productividad sostenida es fundamental para el crecimiento y desarrollo de las empresas, permitiéndoles ser rentables mediante la ampliación de la producción o la reducción de costos. Las empresas pueden reinvertir sus mayores ganancias para continuar mejorando su eficiencia y rentabilidad a mediano plazo, generando economías de escala dinámicas. Los menores costos de producción se reflejan en precios más bajos para los consumidores, lo que aumenta su poder adquisitivo y fomenta el crecimiento económico (OIT, 2020).
- d) Reducción de costos para los consumidores: El aumento de la productividad se asocia con una reducción de los costos de producción, lo que se traduce en precios más bajos para los consumidores y aumenta su poder de compra (OIT, 2020).

- e) Incremento de salarios: La productividad laboral es crucial para determinar los salarios, permitiendo a las empresas retener trabajadores y crear empleos. Una mayor productividad se traduce en salarios más altos y mejores condiciones laborales (OIT, 2020).
- f) Reducción de la pobreza: La productividad es clave para reducir la pobreza. Por ejemplo, el aumento de la productividad agrícola puede incrementar los ingresos de los productores y mejorar el poder adquisitivo de los consumidores al aumentar la oferta y reducir los precios. Los aumentos de productividad en industrias que producen bienes de consumo básico tienen un impacto significativo en la reducción de la pobreza, mejorando el bienestar de la población de bajos ingresos (OIT, 2020).

2.2.2.2. Tipos de la productividad

Según Juez (2020), los tipos de productividad incluyen:

- Productividad total de los factores: Relacionada con la producción combinando todos los factores de producción, como tierra, capital y trabajo.
- Productividad marginal: Se refiere a la producción adicional obtenida al añadir un factor de producción. Aplica la ley de rendimiento decreciente, que establece que añadir más unidades a un factor productivo, manteniendo las demás constantes, resultará en incrementos progresivamente menores en la producción por unidad.
- Productividad laboral: Relacionada con la cantidad de producción obtenida y la cantidad de trabajo aplicado.

2.2.2.3. Componentes de la productividad

La productividad mide el desempeño y abarca tanto la eficiencia como la eficacia.

Una organización es productiva cuando logra sus objetivos al transformar insumos en

resultados cada vez mayores, al menor costo posible (Chiavenato, 2017; Robbins y Judge, 2017). Además, Koontz y Weihrich (2004) citados en Romani et al. (2023) mencionan tres criterios comúnmente utilizados para evaluar el desempeño de un sistema: eficacia, eficiencia y efectividad.

A. Eficacia

Robbins y Judge (2017) definen la eficacia como el grado en el cual una organización satisface las necesidades de sus clientes o consumidores. Chiavenato (2017) agrega que la eficacia implica el cumplimiento de metas y objetivos claramente definidos, enfocándose en los fines y resultados. Romani et al. (2023) señalan que la eficacia valora el impacto de los productos o servicios en la satisfacción del cliente y el mercado, más allá de la cantidad y calidad.

B. Eficiencia

Robbins y Judge (2017) describen la eficiencia como el grado en el cual una organización puede lograr sus objetivos a un costo bajo. Chiavenato (2017) enfatiza que la eficiencia implica el uso adecuado de los recursos disponibles, poniendo énfasis en los medios y procesos. Romani et al. (2023) explican que la eficiencia se relaciona con el uso óptimo de recursos, comparando la cantidad de recursos utilizados con los estimados o programados, y el grado en que estos se transforman en productos.

C. Efectividad

Romani et al. (2023) definen la efectividad como la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, midiendo el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, valorando el resultado sin importar el costo. La efectividad se vincula con la productividad a través del impacto en la producción de mejores y mayores resultados. Rojas et al. (2018) añaden que la

efectividad se enfoca en el éxito de los resultados, sin tener en cuenta los costos, vinculándose con la productividad mediante el logro de productos superiores.

2.2.2.4. Factores que influyen en la productividad

Agudelo y Escobar (2022) identifican varios factores que influyen en la productividad, considerando tanto enfoques clásicos como contemporáneos en economía, administración y operaciones. Los factores son los siguientes:

- **Talento humano:** Incluye la habilidad del trabajador, competencias, interacción social, motivación, satisfacción laboral, participación, fuerza de trabajo, mano de obra, actitud y nivel de capacidad, efectividad, esfuerzo, integración de recursos humanos, cultura y clima organizacional, educación, trabajo en equipo, cohesión, manejo del conflicto, alimentación y condiciones de trabajo saludables.
- **Procesos:** Implican la racionalización del trabajo, desarrollo tecnológico, métodos de trabajo, sistemas, escala de operaciones, utilización de la capacidad y conocimiento.
- **Recursos:** Abarcan activos, calidad de materias primas, disponibilidad de transporte, tierra, energía, planta y equipo, infraestructura, calidad y disponibilidad de materiales, calidad y utilidad de la tecnología, insumos intermedios (agua, teléfono y comunicaciones), herramientas e inversión en capital.
- **Administración:** Incluye mecanismos institucionales, políticas y estrategias, estilos de dirección, liderazgo y habilidades administrativas en el desarrollo de estrategias.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), los factores de la productividad afectan los insumos necesarios para la producción y el volumen de producción. Estos factores se dividen en internos y externos:

- Factores internos: Son aquellos controlables por el propietario de la empresa e incluyen problemas con la mercadería, calidad del producto, precio, equipos, materias primas, uso de energía, competencias y motivación de los trabajadores, almacenamiento y organización.
- Factores externos: Son aquellos fuera del control de la empresa, como el acceso a la infraestructura, clima, situación del mercado y impuestos. Si estos factores tienen un grave efecto negativo, el propietario puede considerar reubicarse o cambiar la naturaleza del negocio.

Estos factores, tanto internos como externos, pueden influir positiva o negativamente en la productividad de una empresa, afectando su capacidad para alcanzar objetivos de producción y ventas específicos.

2.2.2.5. Factores que afectan la productividad

Según Juez (2020), los factores que afectan la productividad son:

- Cantidad y calidad de los recursos humanos: Esto se refiere al número de empleados en una industria, su nivel de educación y su experiencia.
- Calidad y disposición de los recursos naturales: La proximidad a recursos naturales aumenta la productividad de una empresa o país, ya que no tienen que comprarlos ni importarlos, lo que reduce costos. Este factor se agrupa bajo el término "tierra".
- Capital invertido en la industria: La cantidad de capital invertido es un factor directo de la productividad.

- Entorno macroeconómico: La coyuntura económica influye en la demanda de productos y servicios y en la necesidad de innovar y mejorar la eficiencia. Son fuerzas externas que impactan directamente en la organización.
- Entorno microeconómico: El entorno inmediato afecta la capacidad de ofrecer productos o servicios al cliente.
- Nivel tecnológico: Una mayor tecnología y conocimiento en el negocio aumentan la productividad. La tecnología se utiliza como un medio de producción.
- Configuración industrial: La estructura de la industria afecta la producción, condicionada por la competencia, competidores potenciales, barreras de entrada, productos sustitutos y el poder de negociación. Las cinco fuerzas de Porter se pueden usar para analizar esta estructura.

2.2.2.6. Impulsores del crecimiento de la productividad

El crecimiento de la productividad está condicionado por diversos factores, algunos controlados por las empresas y otros relacionados con el entorno empresarial y la estructura del sector. La evolución de la productividad puede verse afectada por choques externos, como pandemias o el cambio climático, condiciones macroeconómicas, avances tecnológicos, cambios en la estructura de aprovisionamiento de insumos, eficiencia en la gestión empresarial y el nivel de formación de los trabajadores. Los principales impulsores del crecimiento de la productividad se agrupan en tres categorías (OIT, 2020):

A. Mejoras del entorno empresarial

Un entorno empresarial propicio es clave para fomentar el crecimiento de la productividad y el desempeño de las empresas. Basado en evidencia empírica y debates

con expertos, se identificaron 12 componentes del entorno empresarial como impulsores clave de la productividad. Estos incluyen:

- Estabilidad macroeconómica
- Desarrollo de habilidades y calidad educativa
- Mercados laborales inclusivos y flexibles
- Transición de la informalidad
- Emprendimiento e innovación
- Acceso a crédito y servicios financieros
- Infraestructura física, digital y conectividad con mercados internacionales
- Derechos de propiedad y estado de derecho
- Gobernanza y políticas anticorrupción
- Competencia
- Política industrial
- Comisiones nacionales de productividad

B. Mejoras en las prácticas de gestión

Las prácticas de gestión eficientes son fundamentales para incrementar la productividad, cerrando la brecha entre el nivel de producción real y potencial. Estas prácticas pueden mejorar el control de calidad, eliminar desechos, reducir costos de producción y permitir una mayor inversión. Factores clave para mejorar las prácticas de gestión incluyen:

- Clima organizacional orientado a la comunicación
- Flexibilidad en el espacio de trabajo
- Incentivos económicos para la productividad/desempeño de los empleados
- Eficiencia energética y gestión de residuos
- Seguridad y salud

- Igualdad de oportunidades

C. Factores externos

Estos son acontecimientos que pueden afectar la productividad, pero no están determinados por las prácticas de gestión de la empresa ni por políticas públicas.

Incluyen:

- Fenómenos climáticos
- Oferta y demanda internacional de bienes y servicios
- Reservas de recursos naturales
- Precios internacionales de productos básicos
- Volatilidad financiera internacional y salidas de capital
- Acontecimientos imprevistos como ataques terroristas o crisis sanitarias globales (e.g., la pandemia de COVID-19)

Estos factores pueden causar aumentos o reducciones significativas en la productividad, como en el caso del fenómeno de El Niño que afecta la producción agrícola, o crisis financieras que impactan la productividad económica global (OIT, 2020).

2.3. Definición de términos básicos

Comunicación: La comunicación implica el intercambio de información, pensamientos e ideas entre personas. Una comunicación eficaz con compañeros, profesores y otros estudiantes puede ayudarte a superar retos en tus estudios y a recibir apoyo (Entor, 2023).

Desempeño: Se refiere a la manera en que los empleados cumplen con sus obligaciones laborales y ejecutan las tareas requeridas (Williamson, 2021).

Eficiencia: Se refiere al uso óptimo de los recursos, logrando la meta con la menor cantidad de recursos posibles (Mercado, 2023).

Motivación: La motivación es el impulso interno que nos impulsa a perseguir ciertos objetivos y a esforzarnos por alcanzarlos. Un alto nivel de motivación puede ayudarnos a superar retos en nuestros estudios y a aprender continuamente (Entor, 2023).

Optimización del tiempo: Consiste en encontrar maneras de utilizar el tiempo de manera más eficiente, como mejorando los procesos de trabajo, eliminando pasos innecesarios o empleando técnicas de automatización (Entor, 2023).

Organización: Habilidad para recomendar la mejor estructura organizacional en respuesta a las estrategias y necesidades de la unidad de negocio o empresa (Mercado, 2023).

Presupuesto de tiempo: Se trata de asignar deliberadamente una cantidad específica de tiempo para una actividad o tarea, asegurando así tiempo suficiente para otras tareas importantes (Entor, 2023).

Priorización: La priorización implica evaluar y ordenar tareas o actividades según su importancia, urgencia e impacto en los objetivos (Entor, 2023).

Productividad: Es la relación entre los resultados obtenidos y el tiempo utilizado. Si el tiempo de ejecución es menor, el sistema es más productivo (Carrasco, 2018).

III. Metodología de la investigación

3.1. Diseño de investigación

El estudio utilizó un diseño no experimental de corte transversal, fundamentado en la metodología de Hernández y Mendoza (2018). Este diseño permitió observar y analizar las variables en un momento específico, sin manipular deliberadamente las condiciones del entorno. Así, se facilitó la recolección de datos sobre la gestión del tiempo y la productividad en la cafetería.

El tipo de investigación fue aplicada, según Carrasco (2019), permitió abordar problemas específicos de la realidad de la cafetería, con el objetivo de proponer recomendaciones prácticas que optimizaran la gestión del tiempo y mejoraran la productividad.

Se empleó un enfoque cuantitativo, siguiendo el marco señalado por Arias (2021). Este enfoque posibilitó la medición objetiva de las variables y el análisis estadístico de la relación entre ellas.

El nivel de la investigación fue descriptivo-correlacional, como lo establece Arias (2021), ya que buscó caracterizar la gestión del tiempo y la productividad en la cafetería, y además determinar si existe una relación significativa entre estas dos variables.

3.2. Hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

HG. Existe relación significativa entre la gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

3.2.2. Hipótesis específicas

HE₁: Existe relación significativa entre la planificación de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

HE₂: Existe relación significativa entre la organización de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

HE₃: Existe relación significativa entre la dirección de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

HE₄: Existe relación significativa entre el control de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

HE₅: Existe relación significativa entre la medición de tiempos en procesos y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

3.3. Operacionalización de variables

3.3.1. Variable

VI: Gestión del tiempo

La gestión del tiempo es definida como la distribución inteligente del tiempo de acuerdo con prioridades, tomando en cuenta los objetivos personales y profesionales a corto, medio y largo plazo (Calderón y Gustems, 2020). Es la capacidad de usar herramientas y procesos para aumentar la productividad y eficiencia (Butínduy, 2015).

VD: Productividad

La productividad es la relación entre lo que se produce (cantidad de productos elaborados) y los factores de producción (recursos) utilizados. Es una medida de la eficiencia con la que personas, empresas, gobiernos y economías usan los recursos para producir bienes y servicios, maximizando los beneficios económicos (OIT, 2020; Chiavenato, 2017).

3.3.2. Definición operacional

VI: Gestión del tiempo

Según Castillo (2023), la gestión del tiempo se realiza a través de un proceso que implica la planificación, organización, dirección y control.

Para la productividad Koontz y Weihrich (2004) citados en Romani et al. (2023) mencionan tres criterios comúnmente utilizados para evaluar el desempeño de un sistema: eficacia, eficiencia y efectividad.

3.3.3. Indicadores

VI: Gestión del tiempo

Dimensiones e indicadores:

- La dimensión de planificación del tiempo incluye la misión, visión, objetivos, cronogramas y el cumplimiento de fechas límite para tareas.
- La organización del tiempo se refiere a la organización de tareas y la priorización de actividades.
- La dirección del tiempo abarca la ejecución de actividades (planes), motivación, comunicación y liderazgo.
- El control del tiempo considera el monitoreo de tareas, la capacidad de ajuste y la corrección de desvíos en la planificación diaria.
- La medición de tiempos en procesos se mide a través del tiempo promedio por tarea, los tiempos de espera o inactividad entre pedidos y la identificación de cuellos de botella en la cadena de servicio.

VD: Productividad

Dimensiones e indicadores:

- La dimensión de eficacia incluye el cumplimiento de metas, el cumplimiento de objetivos, las metas diarias alcanzadas y el nivel de satisfacción del cliente.

- La eficiencia se mide por el uso de recursos y la relación insumos-producto.
- La efectividad se evalúa mediante los resultados logrados versus los resultados esperados y el impacto en la calidad.

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión del tiempo	Distribución inteligente del tiempo según prioridades para alcanzar objetivos personales y profesionales (Calderón y Gustems, 2020).	Según Castillo (2023), la gestión del tiempo se realiza a través de un proceso que implica la planificación, organización, dirección y control.	Planificación de tiempo Organización de tiempo Dirección de tiempo Control de tiempo Medición de tiempos en procesos	Misión Visión Objetivos Cronogramas Cumplimiento de fechas límite para tareas Organización de tareas Priorización de actividades Ejecución de actividades (planes) Motivación Comunicación Liderazgo Monitoreo de tareas Capacidad de ajuste Corrección de desvíos en la planificación diaria Tiempo promedio por tarea Tiempos de espera o inactividad entre pedidos Identificación de cuellos de botella en la cadena de servicio
Productividad	Relación entre productos elaborados y factores de producción utilizados (Chiavenato, 2017; OIT, 2020).	Koontz y Weihrich (2004) citados en Romani et al. (2023) mencionan tres criterios comúnmente utilizados para evaluar el desempeño de un sistema: eficacia,	Eficacia Eficiencia Efectividad	Cumplimiento de metas Cumplimiento de objetivos Metas diarias alcanzadas Nivel de satisfacción del cliente Uso de recursos Relación insumos-producto Resultados logrados vs. esperados Impacto en la calidad

eficiencia y
efectividad.

3.3.4. Escala de medición

Para evaluar las variables “Gestión del Tiempo” y “Productividad” en la cafetería Métodos Café Quillabamba, se empleó una escala Likert de cinco puntos, con opciones que iban desde “Totalmente en desacuerdo” (1) hasta “Totalmente de acuerdo (5). Esta escala facilitó la recopilación de percepciones y niveles de acuerdo en torno a diferentes dimensiones e indicadores previamente definidos.

3.4. Población y muestra de investigación

La población es entendida como la agrupación total de elementos o unidades de análisis que agrupan una serie de características en común (Ñaupas et al.,2018).

La población estuvo compuesta por dos grupos principales:

1. Empleados: Incluyó a los 7 trabajadores del establecimiento, tales como baristas, cajeros, meseros y personal de cocina y delivery.
2. Clientes: Se consideró como población objetivo a los clientes frecuentes, definidos operativamente como aquellos que visitan el establecimiento al menos una vez por semana. A través de un registro manual de ventas de 15 días consecutivos, se estimó un promedio de 50 clientes frecuentes por día, lo cual permitió proyectar una población aproximada de 1,300 clientes mensuales. Esta estimación sirvió como marco referencial para la selección muestral.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) y Arias (2021), la muestra es un subgrupo considerado como una parte representativa de la población o el universo.

Debido al reducido tamaño del personal, se utilizó una muestra censal que abarcó a todos los empleados. Para los clientes, se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, dado el enfoque exploratorio y la disponibilidad de los participantes

durante el periodo de recolección. Se encuestó a 108 clientes, número considerado adecuado para los fines del estudio correlacional.

Criterios de inclusión:

- Ser mayor de 18 años.
- Haber visitado y consumido en el establecimiento al menos una vez en los últimos 30 días.
- Aceptar participar voluntariamente en la investigación.
- Completar adecuadamente el cuestionario aplicado.

Criterios de exclusión:

- Clientes menores de edad.
- Personas que visitaron el local por primera vez.
- Clientes que no completaron el cuestionario o lo hicieron de forma inconsistente.
- Personas con vínculos laborales directos o indirectos con el establecimiento.

Esta delimitación permitió garantizar que la muestra represente adecuadamente la percepción de los usuarios habituales del servicio, dentro del enfoque y alcance del estudio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Descripción de instrumentos

Se utilizaron dos técnicas principales: la encuesta y la observación.

La técnica de la encuesta se utilizó para recolectar datos tanto de los empleados como de los clientes de la cafetería. El cuestionario es el instrumento principal para esta técnica y estuvo estructurado en secciones que correspondan a las dimensiones e indicadores de las variables de gestión del tiempo y productividad.

Secciones del cuestionario:

- Datos demográficos: Información básica del encuestado (edad, género, frecuencia de visita en el caso de clientes, puesto de trabajo en el caso de empleados, etc.).
- Gestión del tiempo: Preguntas relacionadas con la planificación, organización, dirección y control del tiempo.
- Productividad: Preguntas relacionadas con la eficacia, eficiencia y efectividad en el trabajo.

Las preguntas fueron formuladas utilizando una escala de Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo) para evaluar percepciones y niveles de acuerdo.

Por otra parte, se utilizó la observación y su instrumento ficha de observación. La técnica de la observación permitió obtener datos directos sobre el comportamiento y las prácticas de los empleados durante su jornada laboral. La ficha de observación fue el instrumento utilizado para registrar estos datos.

Componentes de la ficha de observación:

- Tiempos de ejecución de tareas: Registro de tiempos de inicio y fin de actividades específicas (preparación de bebidas, limpieza, toma de pedidos, etc.).
- Tiempos de espera o inactividad: Registro de periodos de espera entre tareas y tiempos de inactividad.
- Identificación de cuellos de botella: Observaciones sobre puntos donde se acumulan tareas y se generan retrasos.

La ficha de observación permitió un análisis detallado de los procesos operativos y la identificación de áreas de mejora en la gestión del tiempo.

3.5.2. Validación de instrumentos por expertos

La validación de los instrumentos se llevó a cabo con dos expertos en la materia, quienes evaluaron la claridad, relevancia y coherencia de cada ítem. Los expertos calificaron cada sección y proporcionaron sugerencias para mejorar la comprensión y la adecuación de las preguntas al contexto del estudio.

Tabla 2

Validación de instrumentos mediante juicio de expertos

Nombres y apellidos	Grado de instrucción	Calificación
Manuel Valeriano Rojas Zanabaria	Maestro en Docencia Universitaria	90%
Angel Jaime Orduña Valeriano	Maestro en Docencia Universitaria	89%

Posteriormente, se procedió a aplicar una prueba piloto al 10% de la población estimada de clientes frecuentes, es decir, a 15 participantes, con el propósito de identificar posibles ambigüedades en los ítems, evaluar la comprensión del contenido y estimar el tiempo requerido para responder el cuestionario. Los resultados del piloto permitieron realizar ajustes menores en la redacción de algunos ítems, garantizando así su adecuada interpretación por parte de los encuestados reales.

Finalmente, se calculó la confiabilidad interna de los instrumentos mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.820 para el cuestionario de gestión del tiempo y 0.899 para el cuestionario de productividad, lo que indica un alto nivel de consistencia interna en ambas escalas.

3.6. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de los datos se realizó utilizando herramientas estadísticas que permitieron obtener resultados significativos. Una vez completadas las encuestas y observaciones, los datos recopilados fueron codificados e ingresados en hojas de cálculo. Posteriormente, se verificó la consistencia de la información, identificando y corrigiendo posibles errores de entrada y eliminando registros incompletos o inválidos.

Para el análisis, se empleó el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), aplicando técnicas descriptivas, como frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central, así como análisis inferenciales. La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se utilizó para determinar la distribución de los datos, y al encontrar que no se ajustaban a una distribución normal, se procedió a realizar un análisis correlacional utilizando el coeficiente de clasificación de Spearman.

Tabla 3

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Sig.
	Estadístico	gl	
Planificación de tiempo	,227	108	,000
Organización de tiempo	,194	108	,000
Dirección de tiempo	,212	108	,000
Control de tiempo	,289	108	,000
Medición de tiempos en procesos	,242	108	,000
Gestión del tiempo	,202	108	,000
Eficacia	,182	108	,000
Eficiencia	,294	108	,000
Efectividad	,192	108	,000
Productividad	,189	108	,000

Además, las fichas de observación fueron analizadas detalladamente para identificar cuellos de botella y tiempos de espera, contribuyendo al entendimiento de los procesos operativos y señalando áreas específicas de mejora.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló en cumplimiento riguroso de los principios éticos que rigen los estudios con participación humana, conforme al Código de Ética de la APA: Principios, Propósito y Directrices (Cherry, 2024) y a las pautas éticas de la APA para investigación con sujetos humanos (Graziano & Raulin, 2020). Se priorizó en todo momento la dignidad, el bienestar y los derechos de los participantes.

Para ello, se adoptaron medidas estrictas orientadas a proteger la confidencialidad de los datos y el anonimato de los informantes, quienes fueron identificados mediante códigos alfanuméricos sin ningún vínculo personal. Se obtuvo el consentimiento informado por escrito antes de la aplicación de los instrumentos, explicando de forma clara y comprensible los objetivos del estudio, el procedimiento, los posibles beneficios y riesgos, así como su derecho a retirarse voluntariamente en cualquier momento, sin ningún tipo de repercusión negativa.

La participación fue completamente libre y voluntaria, sin ejercer coerción o presión alguna, en concordancia con el principio de autonomía del participante (APA, 2024). Asimismo, se garantizó la transparencia del propósito de la investigación, evitando cualquier forma de engaño, y se tomaron medidas preventivas para mitigar posibles conflictos de interés que pudieran afectar la imparcialidad del estudio.

La investigación fue desarrollada conforme a las normativas legales y éticas nacionales, los lineamientos institucionales de la Escuela ISIL y los estándares establecidos por la APA. Además, el protocolo fue revisado y aprobado por el comité de ética correspondiente, asegurando así la validez ética del proceso investigativo.

IV. Resultados

En esta sección se presentan los principales hallazgos obtenidos a través del análisis de datos, los cuales responden a los objetivos planteados en la investigación.

4.1. Resultados encuesta clientes

4.1.1. Resultados sociodemográficos - clientes

Tabla 4

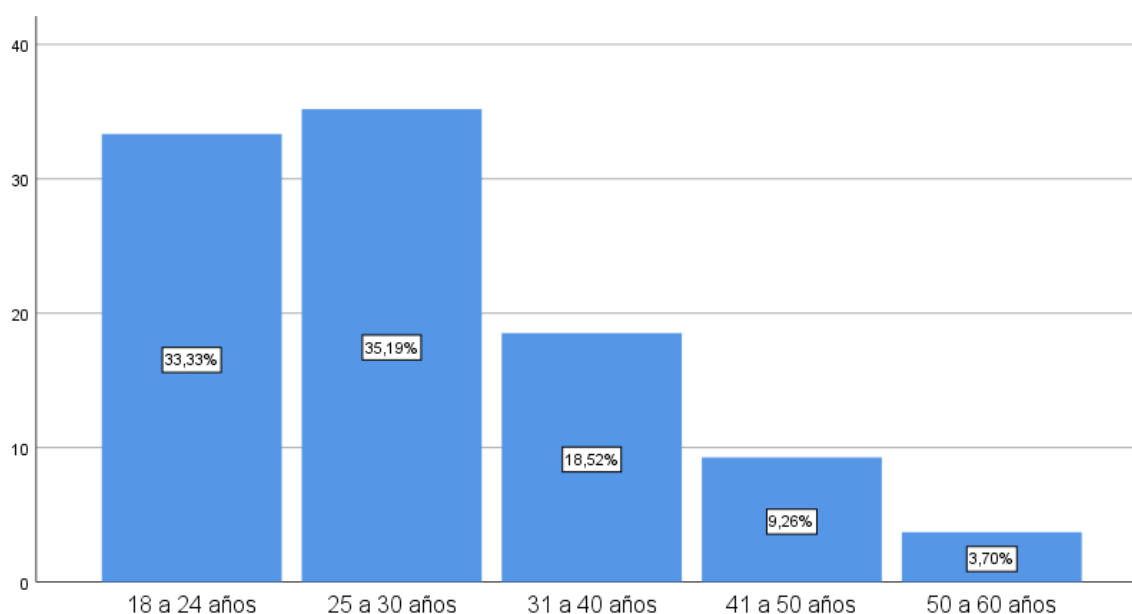
Edad

	F	%
18 a 24 años	36	33,3
25 a 30 años	38	35,2
31 a 40 años	20	18,5
41 a 50 años	10	9,3
50 a 60 años	4	3,7
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 2

Edad



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

La distribución por edad de los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba muestra que el grupo mayoritario corresponde a los clientes de 25 a 30 años, representando el 35.2%, seguido por los de 18 a 24 años con el 33.3% y los 31 a 40 años con el 18.5%. En menor proporción se encuentran los clientes de 41 a 50 años, con el 9.3%, y finalmente, los clientes de 50 a 60 años, que constituyen solo el 3.7% de la población encuestada.

Tabla 5

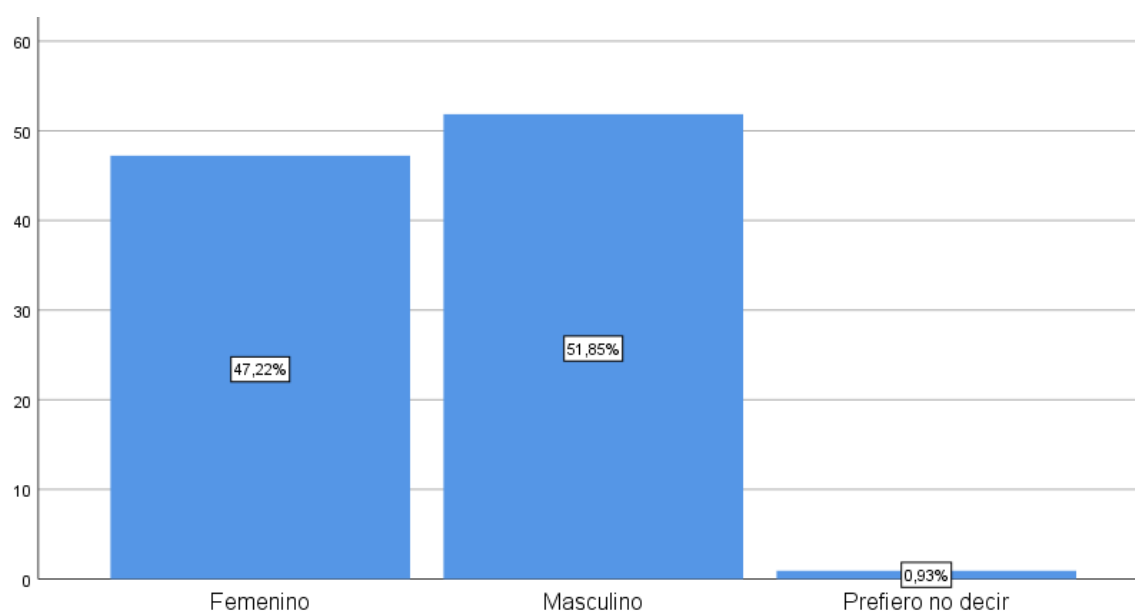
Género

	F	%
Femenino	51	47,2
Masculino	56	51,9
Prefiero no decir	1	,9
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 3

Género



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

La distribución por género de los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba indica que el 51.9% son de género masculino, mientras que el 47.2% son de género femenino, finalmente el 0.9% prefiere no decir su género. Estos datos reflejan una predominancia masculina entre los clientes encuestados.

Tabla 6

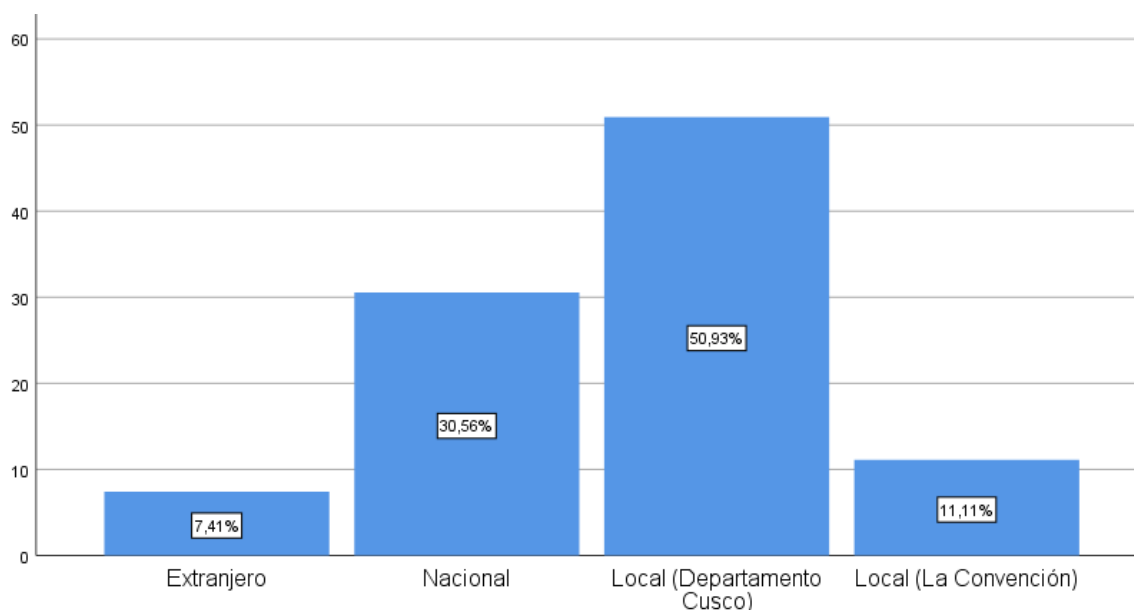
Lugar de procedencia

	F	%
Extranjero	8	7,4
Nacional	33	30,6
Local (Departamento Cusco)	55	50,9
Local (La Convención)	12	11,1
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 4

Lugar de procedencia



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

La distribución del lugar de procedencia de los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba muestra que el 50.9% son clientes locales provenientes de la ciudad del Cusco. Un 30.6% son clientes nacionales, mientras que el 11.1% son clientes locales provenientes de La Convención y el 7.4% son clientes extranjeros.

Tabla 7

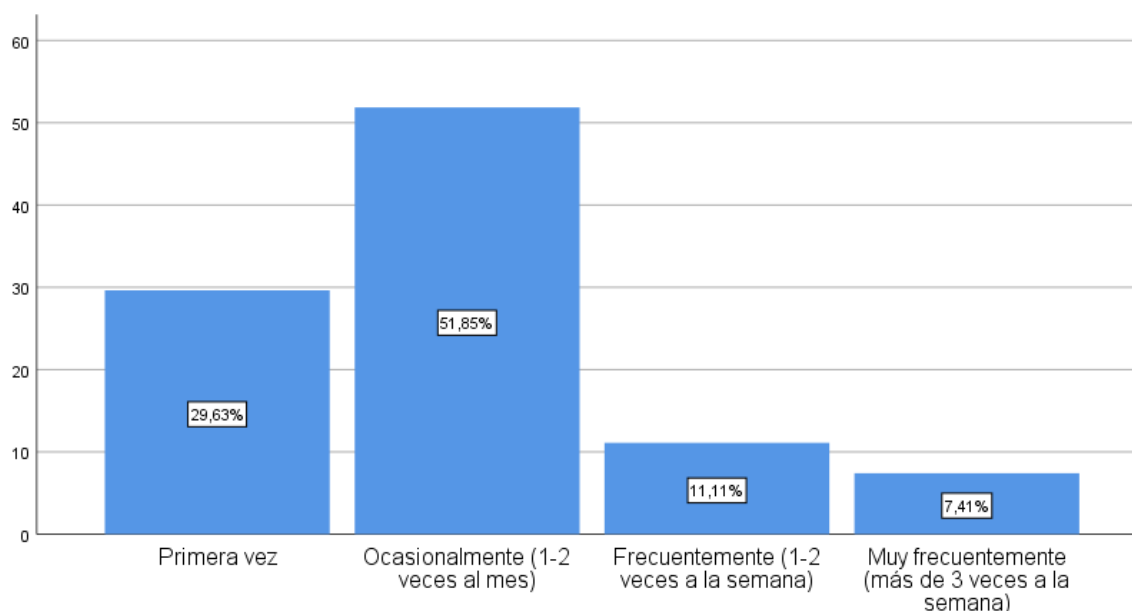
Frecuencia de visitas Métodos Café

	F	%
Primera vez	32	29,6
Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	56	51,9
Frecuentemente (1-2 veces a la semana)	12	11,1
Muy frecuentemente (más de 3 veces a la semana)	8	7,4
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 5

Frecuencia de visitas Métodos Café



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

La distribución de la frecuencia de visitas a Métodos Café muestra que el 51.9% de clientes visita ocasionalmente el café. Un 29.6% lo visitan por primera vez, mientras que el 11.1% lo visita frecuentemente y el 7.4% lo visita muy frecuentemente.

Tabla 8

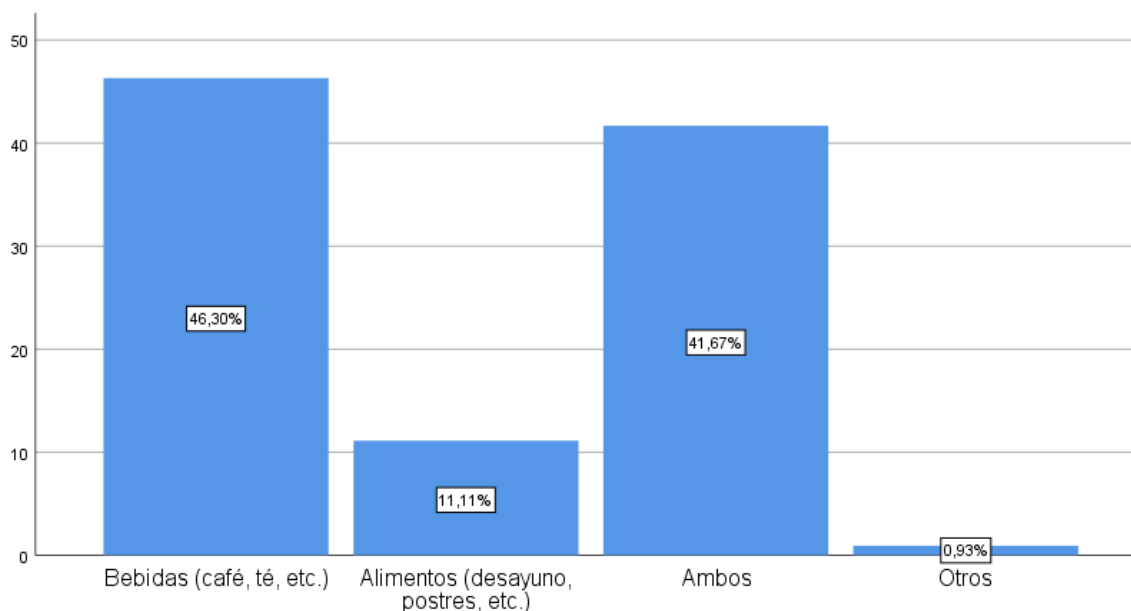
Productos o servicios que suele consumir en el café

	F	%
Bebidas (café, té, etc.)	50	46,3
Alimentos (desayuno, postres, etc.)	12	11,1
Ambos	45	41,7
Otros	1	,9
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 6

Productos o servicios que suele consumir en el café



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

La distribución de la frecuencia de productos o servicios que suele consumir en la Cafetería Métodos Café Quillabamba muestra que el 46.3% consume bebidas. Un 41.-%

consume alimentos y bebidas, mientras que el 11.1% consume solo alimentos y 0.9% consume otros productos.

4.1.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión de tiempo según percepción de clientes

Tabla 9

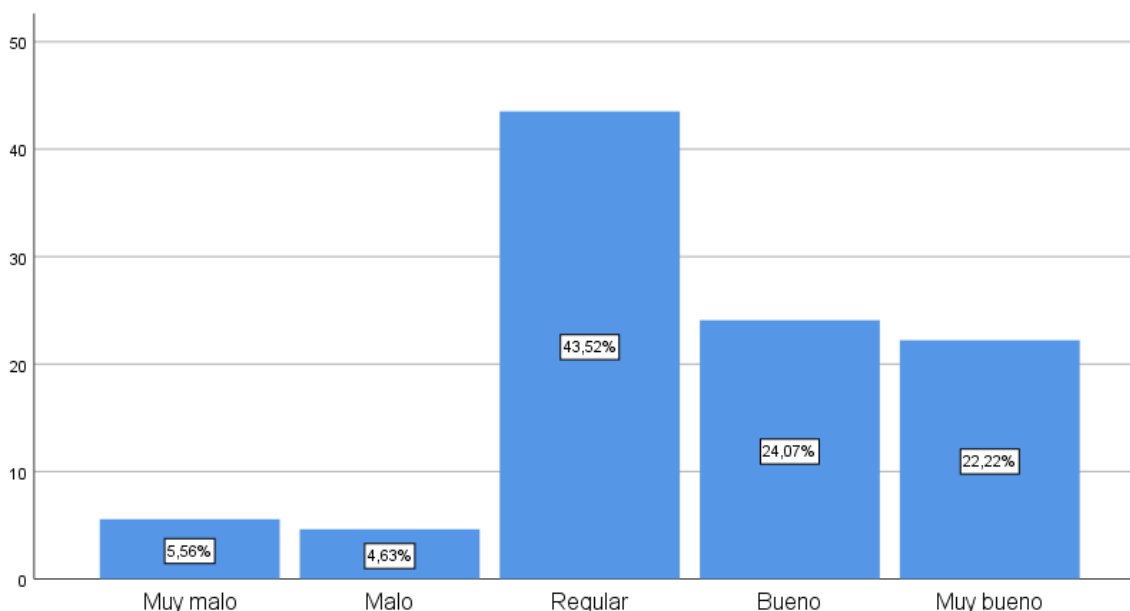
Planificación de tiempo

	F	%
Muy malo	6	5,6
Malo	5	4,6
Regular	47	43,5
Bueno	26	24,1
Muy bueno	24	22,2
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 7

Planificación de tiempo



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión planificación de tiempo de los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 43.5% de los clientes calificó esta dimensión como regular, seguido por un 24.1 % que la evaluó como buena, y un 22.2% como muy buena. Por otro lado, un 5.6% la calificó como muy mala y un 4.6% como mala.

El predominio de la calificación regular indica que, aunque la planificación del tiempo en el servicio presenta un desempeño aceptable, existen inconsistencias que dificultan alcanzar niveles más altos de eficiencia. Esto se debe a deficiencias en la claridad de los objetivos del personal, problemas en la implementación de cronogramas o retrasos en el cumplimiento de fechas límite para tareas, lo que afecta la percepción general del cliente sobre la organización y rapidez del servicio.

Tabla 10

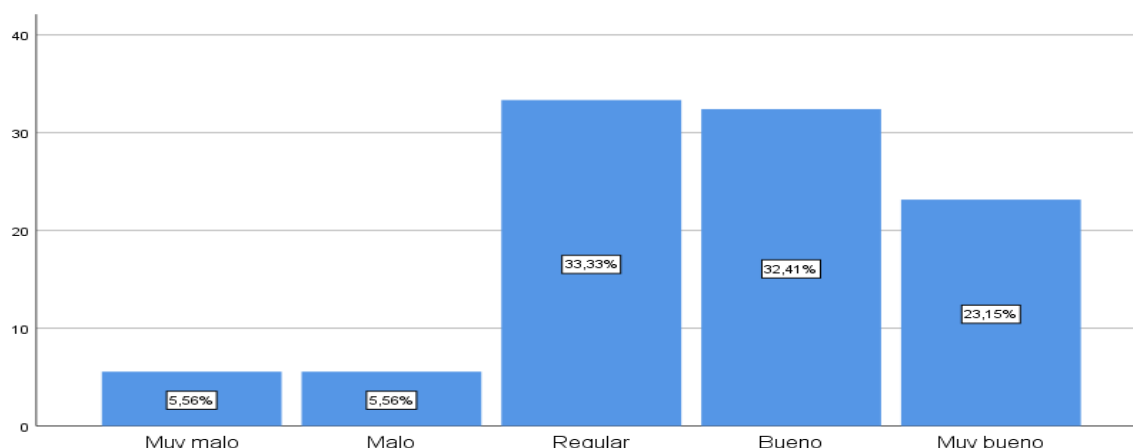
Organización de tiempo

	F	%
Muy malo	6	5,6
Malo	6	5,6
Regular	36	33,3
Bueno	35	32,4
Muy bueno	25	23,1
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 8

Organización de tiempo



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión organización de tiempo de los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 33.3% de los clientes calificó esta dimensión como regular, seguido por un 32.4 % que la evaluó como buena, y un 23.1% como muy buena. Por otro lado, un 5.6% la calificó como muy mala y otro 5.6% como mala.

El predominio de la calificación regular refleja que, aunque el personal muestra esfuerzos para organizar sus tareas y priorizar actividades de acuerdo con las necesidades de los clientes, persisten problemas en la ejecución que generan inconsistencias en la experiencia del servicio. Esto está relacionado con fallas en la priorización de actividades o en la organización efectiva de las tareas, lo que provoca retrasos y afecta la percepción general de los clientes sobre la eficiencia del personal.

Tabla 11

Dirección de tiempo

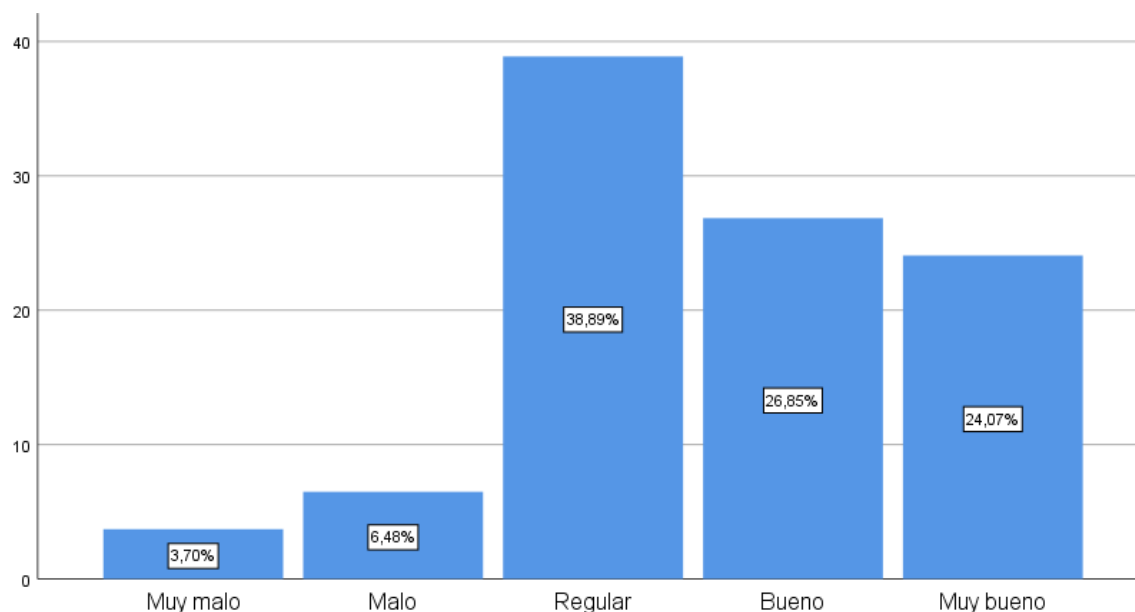
	F	%
Muy malo	4	3,7
Malo	7	6,5
Regular	42	38,9
Bueno	29	26,9
Muy bueno	26	24,1

Total	108	100,0
-------	-----	-------

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 9

Dirección de tiempo



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión dirección de tiempo de los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 38.9% de los clientes calificó esta dimensión como regular, seguido por un 26.9 % que la evaluó como buena, y un 24.1% como muy buena. Por otro lado, un 6.5% la calificó como mala y un 3.7% como muy mala.

El predominio de la calificación regular indica que, aunque la ejecución de actividades, la comunicación y el liderazgo del personal son funcionales, aún presentan inconsistencias que limitan el servicio eficiente y organizado. La percepción de los clientes esta influenciada por deficiencias en la motivación del personal o en la claridad de la comunicación interna, lo que afecta la cohesión del equipo y, en consecuencia, la calidad del servicio brindado.

Tabla 12

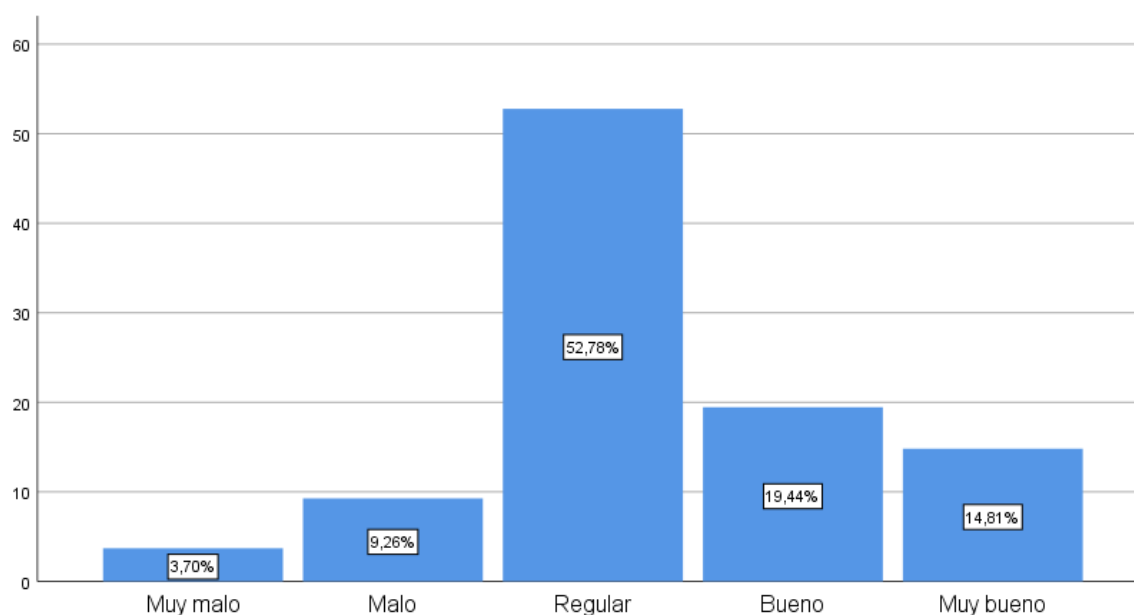
Control de tiempo

	F	%
Muy malo	4	3,7
Malo	10	9,3
Regular	57	52,8
Bueno	21	19,4
Muy bueno	16	14,8
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 10

Control de tiempo



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión control de tiempo de los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 52.8% de los clientes calificó esta dimensión como regular, seguido por

un 19.4 % que la evaluó como buena, y un 14.8% como muy buena. Por otro lado, un 9.3% calificó esta dimensión como mala y un 3.7% como muy mala.

El predominio de la calificación regular indica que, aunque el monitoreo de tareas, la capacidad de ajuste y la corrección de desvíos en la planificación diaria son prácticas presentes en la operación, existen limitaciones que afectan la percepción de los clientes sobre la eficiencia del servicio. Estas deficiencias se deben a la falta de un monitoreo constante de las actividades, dificultades en la rápida adaptación ante imprevistos o retrasos en la corrección de errores operativos.

Tabla 13

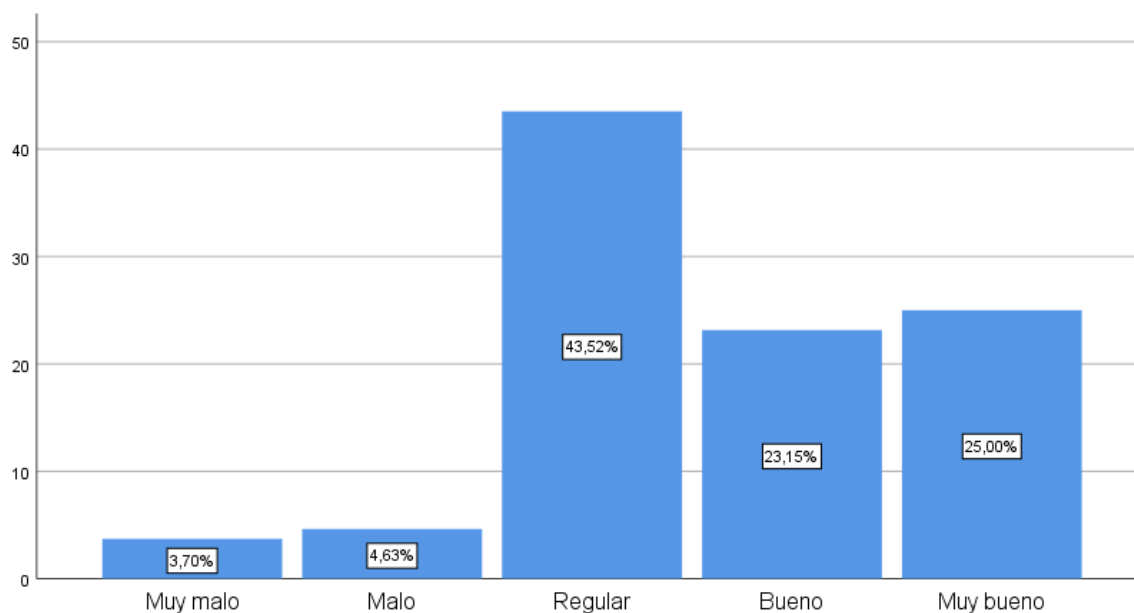
Medición de tiempos en procesos

	F	%
Muy malo	4	3,7
Malo	5	4,6
Regular	47	43,5
Bueno	25	23,1
Muy bueno	27	25,0
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 11

Medición de tiempos en procesos



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión medición de tiempos en procesos de los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 43.5% de los clientes calificó esta dimensión como regular, seguido por un 25.0% que la evaluó como muy buena, y un 23.1% como buena. Por otro lado, un 4.6% calificó esta dimensión como mala y un 3.7% como muy mala.

El predominio de la calificación regular refleja que, si bien se cumple parcialmente las expectativas en relación con los tiempos promedio por tarea, los tiempos de espera y la identificación de cuellos de botella, todavía se tiene áreas que requieren atención. Los resultados indican que los tiempos de espera o inactividad entre pedidos pueden ser mayores a lo esperado, y que los retrasos significativos en ciertos procesos no están siendo completamente identificados ni gestionados.

4.1.3. Resultados de la variable gestión de tiempo - clientes

Tabla 14

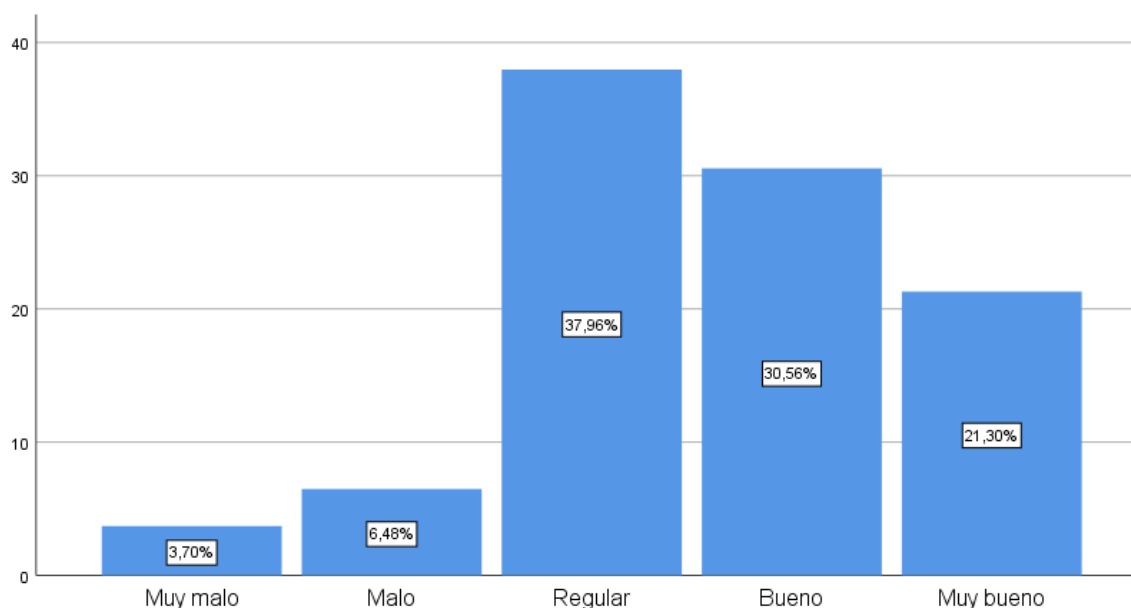
Gestión del tiempo

	F	%
Muy malo	4	3,7
Malo	7	6,5
Regular	41	38,0
Bueno	33	30,6
Muy bueno	23	21,3
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024

Figura 12

Gestión del tiempo



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024

En la tabla y figura correspondientes a la variable gestión del tiempo evaluada por los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 38.0% de los clientes calificó esta variable como regular, seguido por

un 30.6% que la evaluó como buena, y un 21.3% como muy buena. Por otro lado, un 6.5% calificó esta variable como mala y un 3.7% como muy mala. El predominio de la calificación regular indica que, aunque la gestión del tiempo en la operación del café presenta aspectos positivos, persisten inconsistencias que afectan la percepción general de los clientes.

4.1.4. Resultados de las dimensiones de la variable productividad - clientes

Tabla 15

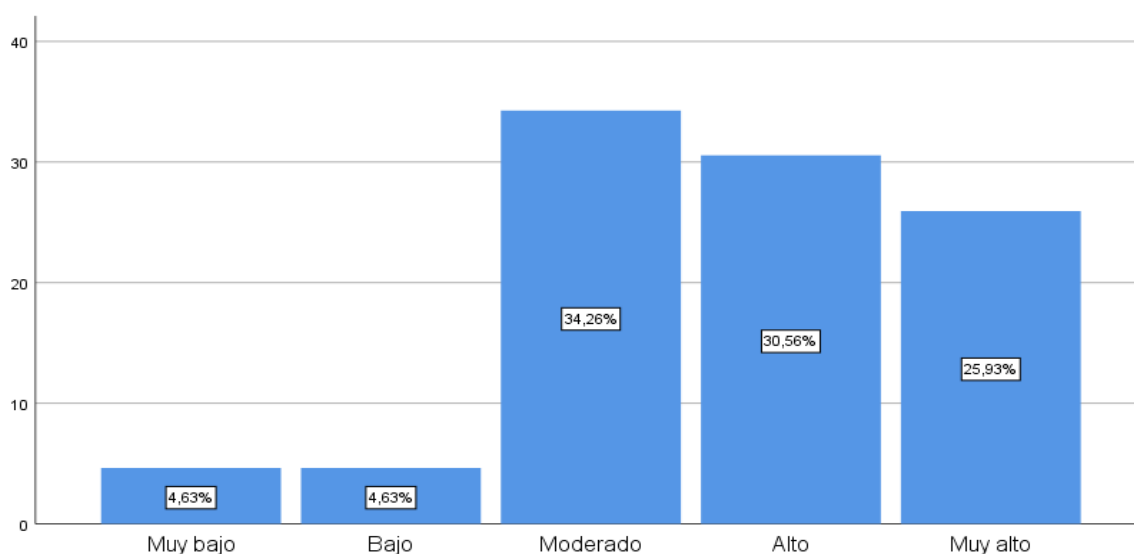
Eficacia

	F	%
Muy bajo	5	4,6
Bajo	5	4,6
Moderado	37	34,3
Alto	33	30,6
Muy alto	28	25,9
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024

Figura 13

Eficacia



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión eficacia evaluada por los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 34.3% de los clientes calificó esta dimensión como moderado, seguido por un 30.6% que la evaluó como alto, y un 25.9% como muy alto. Por otro lado, un 4.6% calificó esta dimensión como bajo y otro 4.6% como muy bajo.

El predominio de la calificación moderado refleja que, aunque el servicio del café cumple parcialmente con los estándares de eficacia esperados, aún existen áreas de mejora, especialmente en términos de cumplimiento de metas y objetivos diarios. Esto podría estar relacionado con tiempos de espera en el servicio, ocasionales incumplimientos de las expectativas de los clientes o limitaciones en la agilidad de la atención.

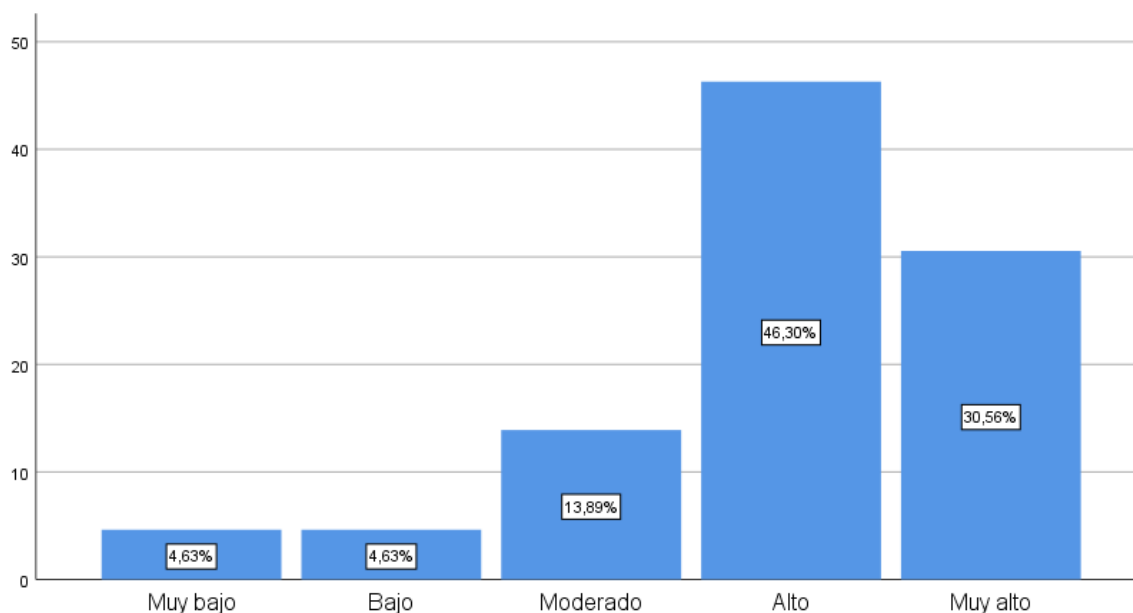
Tabla 16
Eficiencia

	F	%
Muy bajo	5	4,6
Bajo	5	4,6
Moderado	15	13,9
Alto	50	46,3
Muy alto	33	30,6
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 14

Eficiencia



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión eficiencia evaluada por los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 46.3% de los clientes calificó esta dimensión como alto, seguido por un 30.6% que la evaluó como muy alto, y un 13.9% como moderado. Por otro lado, un 4.6% calificó esta dimensión como bajo y otro 4.6% como muy bajo.

El predominio de las calificaciones alto y muy alto indica que la mayoría de los clientes percibe una adecuada gestión de los recursos por parte de Métodos Café, reflejada en la calidad del servicio y la relación entre los insumos utilizados y el producto final. No obstante, la presencia de evaluaciones moderadas y más bajas indica que en algunos casos podrían existir oportunidades para optimizar aún más el uso de los recursos y garantizar una consistencia en la calidad percibida.

Tabla 17

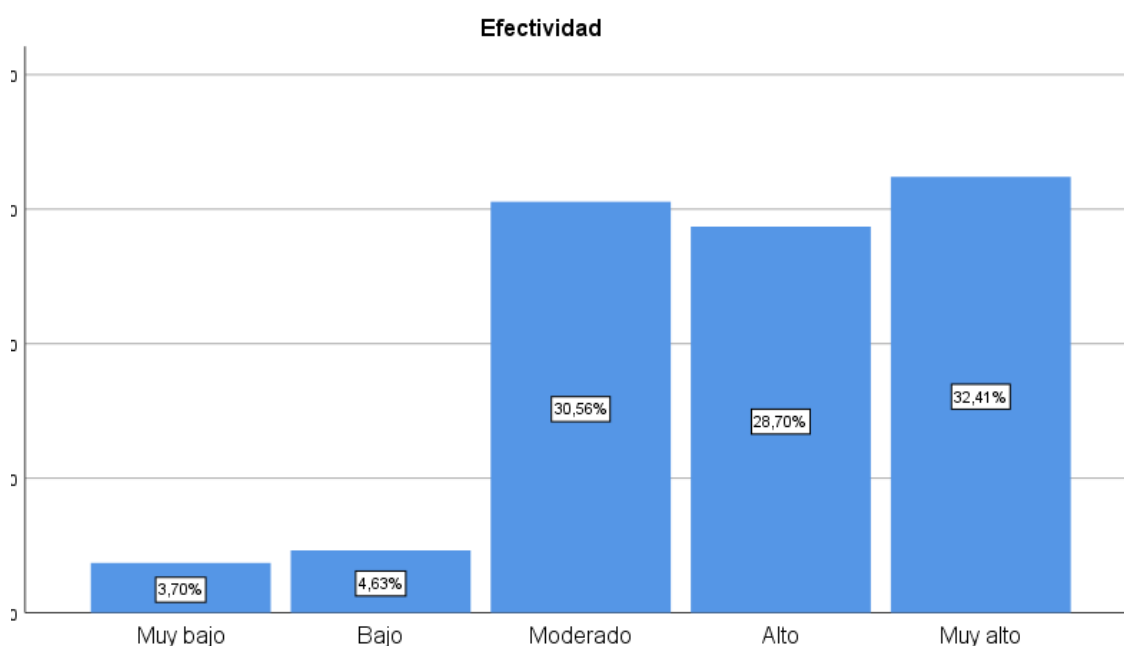
Efectividad

	F	%
Muy bajo	4	3,7
Bajo	5	4,6
Moderado	33	30,6
Alto	31	28,7
Muy alto	35	32,4
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 15

Efectividad



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión efectividad evaluada por los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 32.4% de los clientes calificó esta dimensión como muy alto, seguida por

un 30.6 % que la evaluó como moderado, y un 28.7% como alto. Por otro lado, un 4.6% calificó esta dimensión como bajo y un 3.7% como muy bajo.

El predominio de las calificaciones muy alto y alto indica que los clientes perciben que Métodos Café logra cumplir en gran medida con los objetivos y resultados esperados, reflejando una atención efectiva y acorde a sus necesidades. Sin embargo, la proporción de evaluaciones moderadas y menores revela que, en ciertos aspectos, podría mejorar la consistencia en la calidad del servicio, asegurando que las expectativas de los clientes se cumplan de manera uniforme.

4.1.5. Resultados de la variable productividad - clientes

Tabla 18

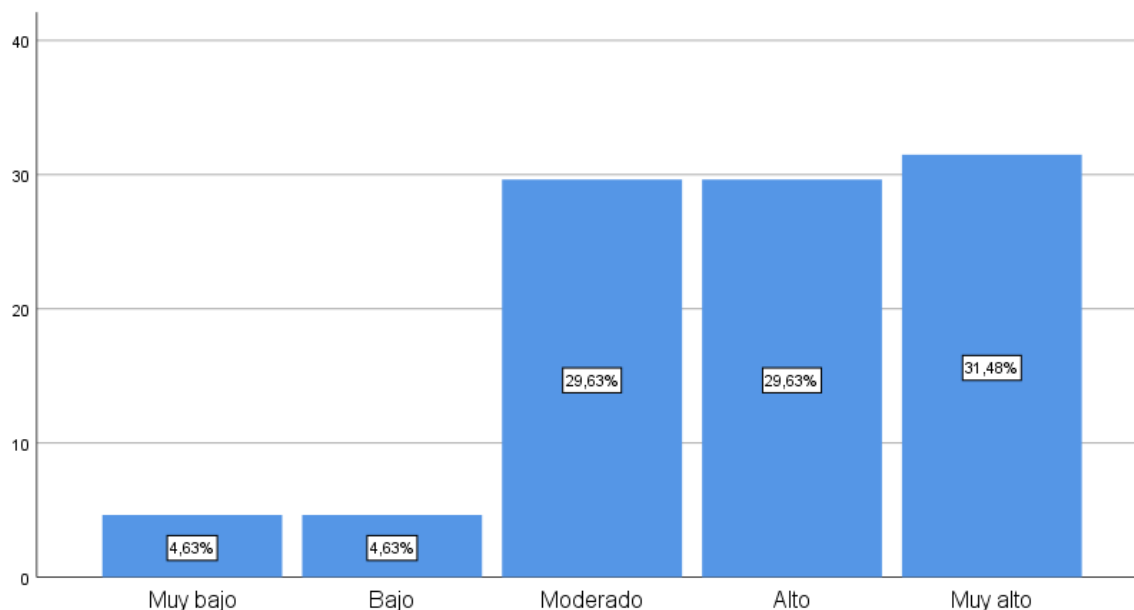
Productividad

	F	%
Muy bajo	5	4,6
Bajo	5	4,6
Moderado	32	29,6
Alto	32	29,6
Muy alto	34	31,5
Total	108	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 16

Productividad



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la variable productividad evaluada por los clientes de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 31.5% de los clientes calificó esta variable como muy alto, seguida por un 29.6 % que la evaluó como moderado y otro 29.6% como alto. Por otro lado, un 4.6% calificó esta variable como bajo y otro 4.6% como muy bajo.

El predominio de las calificaciones muy alto y alto indica que una parte significativa de los clientes percibe un buen nivel de productividad en el café, lo que refleja un desempeño favorable en términos de eficacia, eficiencia y efectividad. Sin embargo, el 29.6% que calificó la productividad como moderada indica que existe margen para mejorar en aspectos clave como el uso óptimo de recursos, la rapidez en la atención y el cumplimiento de objetivos operativos.

4.2. Resultados encuesta trabajadores

4.2.1. Resultados sociodemográficos - trabajadores

Tabla 19

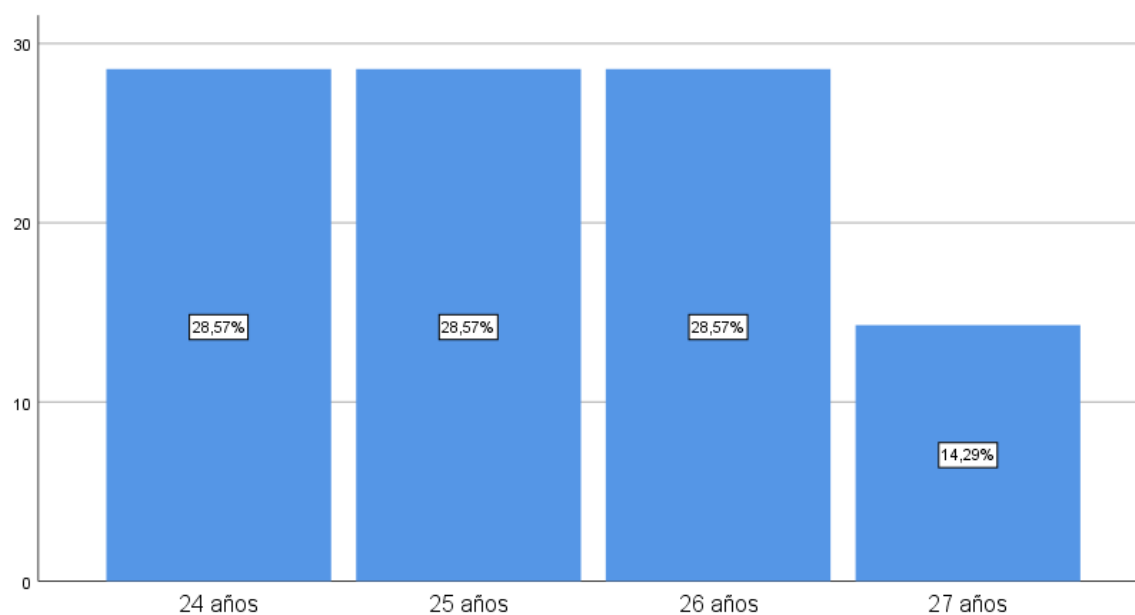
Edad

	F	%
24 años	2	28,6
25 años	2	28,6
26 años	2	28,6
27 años	1	14,3
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 17

Edad



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

La distribución por edad de los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba muestra que el grupo mayoritario corresponde a los trabajadores de 24, 25

y 26 años cada uno representando el 28.6%, seguido por los trabajadores de 27 años con el 14.3% de la población encuestada.

Tabla 20

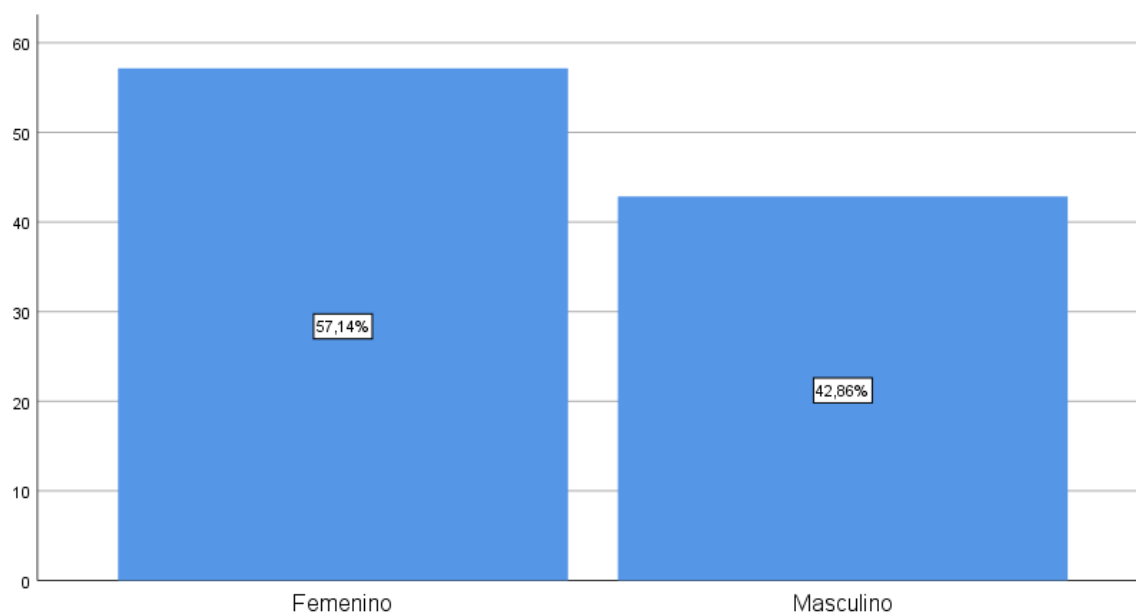
Género

	F	%
Femenino	4	57,1
Masculino	3	42,9
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 18

Género



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

La distribución por sexo de los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba indica que el 57.1% son de género femenino, mientras que el 42.9% son de género masculino. Estos datos reflejan una predominancia femenina entre los trabajadores encuestados.

Tabla 21

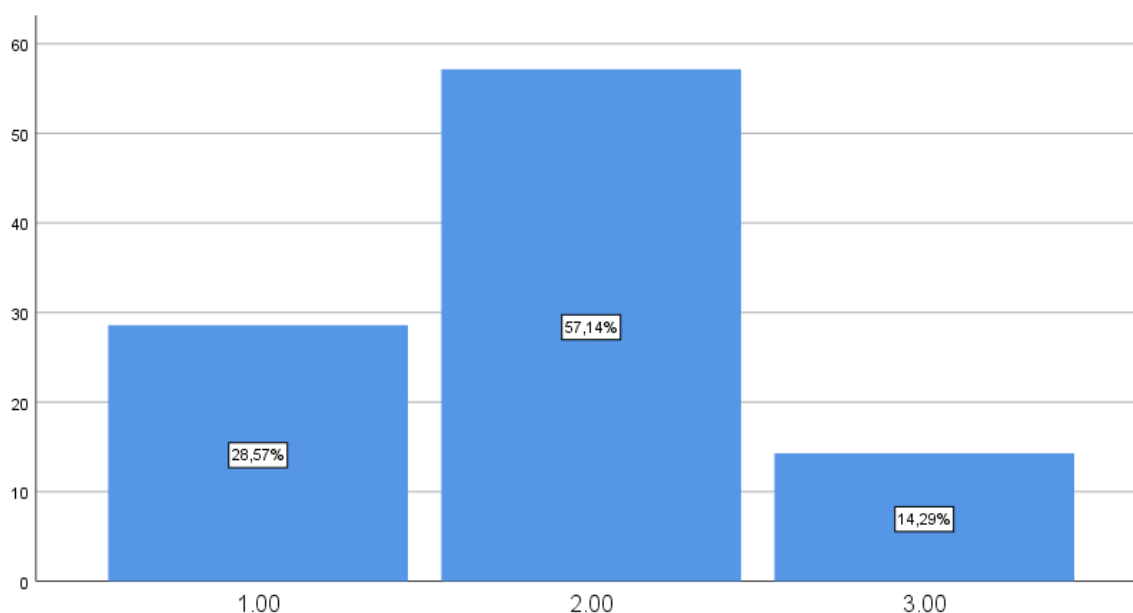
Tiempo trabajando (años)

	F	%
1,00	2	28,6
2,00	4	57,1
3,00	1	14,3
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 19

Tiempo trabajando (años)



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

La distribución del tiempo trabajando de los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba muestra que el 57.1% trabaja 2 años. Un 28.6% trabaja 1 año, mientras que el 14.3% trabaja 3 años.

Tabla 22

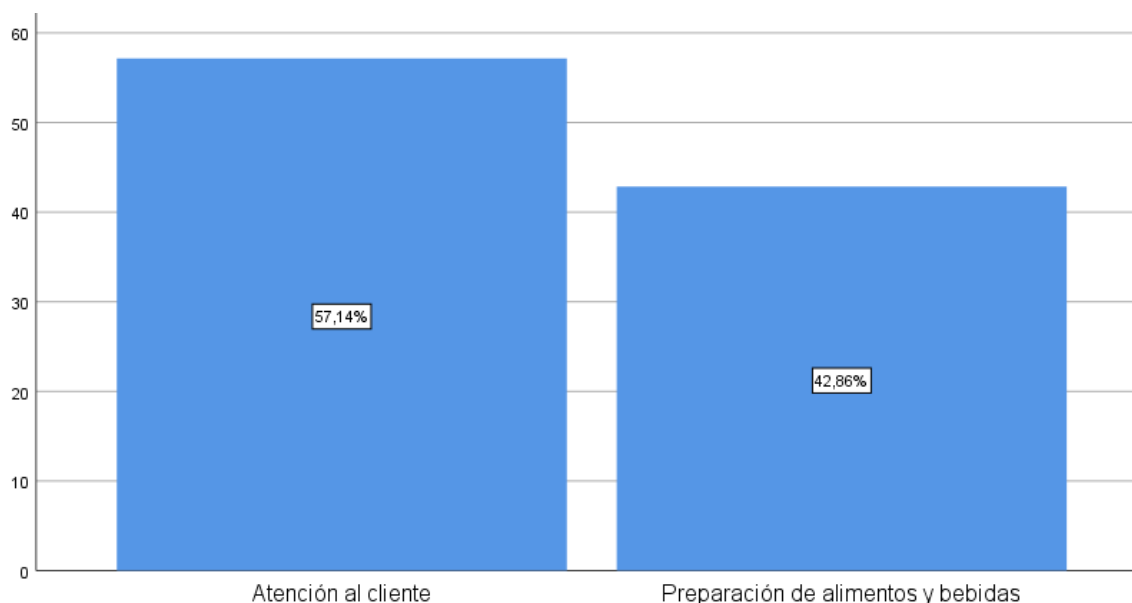
Rol en el café

	F	%
Atención al cliente	4	57,1
Preparación de alimentos y bebidas	3	42,9
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 20

Rol en el café



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

La distribución del rol que desempeñan en el café los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba muestra que el 57.1% trabaja en atención a los clientes y 42.9% trabaja en la preparación de alimentos y bebidas.

4.2.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión de tiempo percepción trabajadores

Tabla 23

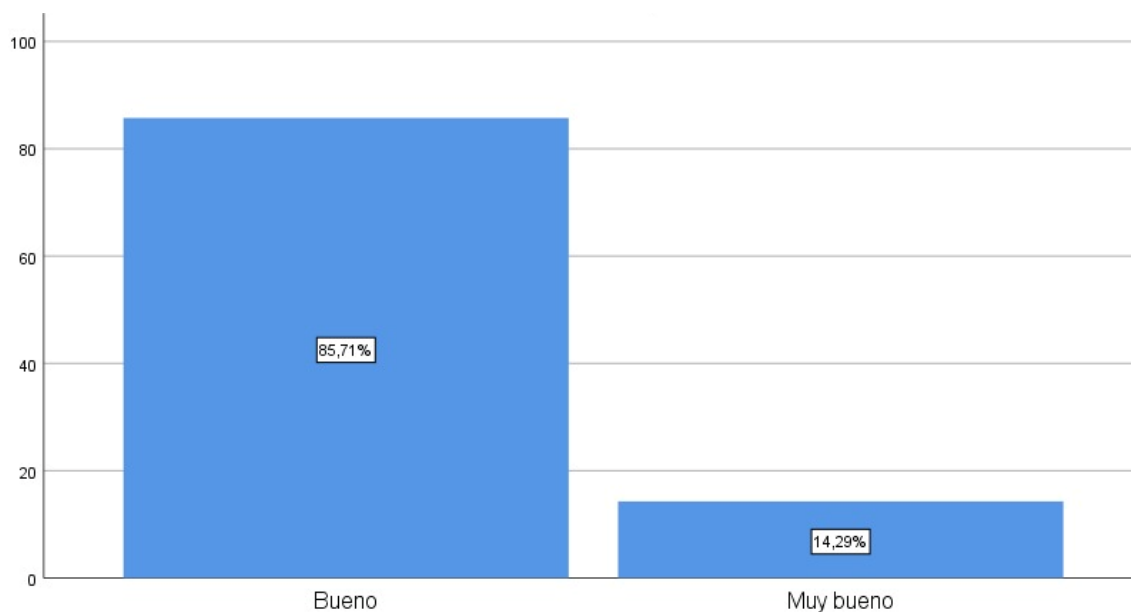
Planificación de tiempo

	F	%
Bueno	6	85,7
Muy bueno	1	14,3
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 21

Planificación de tiempo



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión planificación de tiempo evaluada por los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 85.7% de los trabajadores calificó esta dimensión como bueno, mientras que el 14.3% la evaluó como muy bueno.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores perciben que los aspectos relacionados con la misión, visión, objetivos, cronogramas y cumplimiento de fechas límite están adecuadamente gestionados en el café. Sin embargo, el predominio de la calificación bueno revela que, aunque los elementos fundamentales de la planificación están presentes, existen oportunidades para perfeccionar estos procesos y alcanzar niveles de excelencia.

Tabla 24

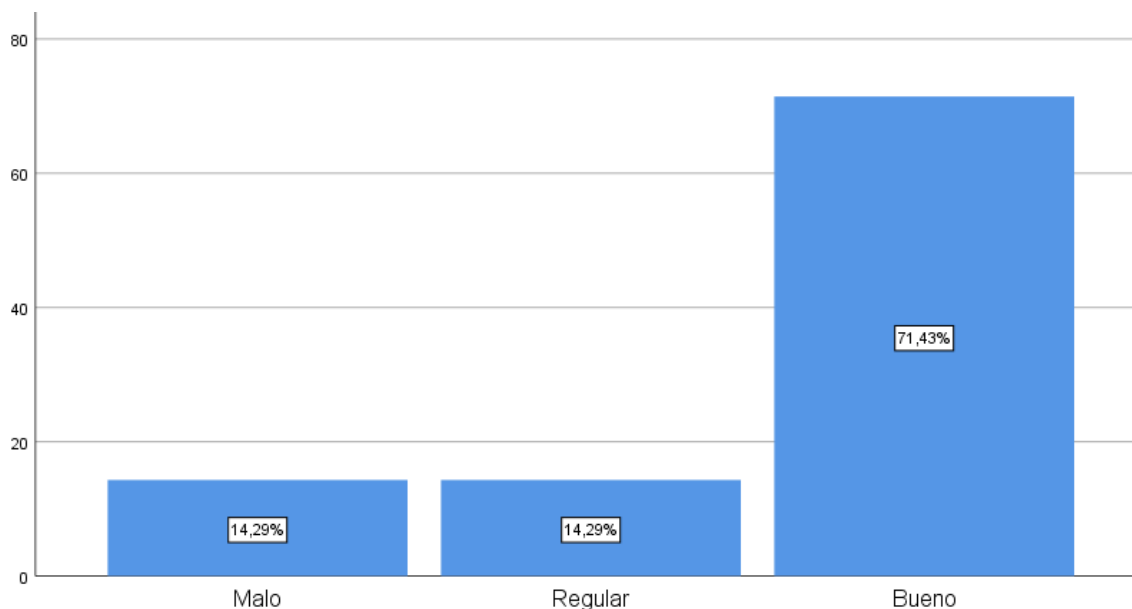
Organización de tiempo

	F	%
Malo	1	14,3
Regular	1	14,3
Bueno	5	71,4
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 22

Organización de tiempo



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión organización de tiempo evaluada por los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 71.4% de los trabajadores calificó esta dimensión como bueno, mientras que el 14.3% la evaluó como regular y otro 14.3% como malo.

Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores perciben que la organización de tareas y la priorización de actividades están gestionadas de manera adecuada. Sin embargo, las evaluaciones de regular y malo refieren que existe casos específicos en los que las tareas no están suficientemente estructuradas o las actividades prioritarias no se están atendiendo de manera efectiva.

Tabla 25

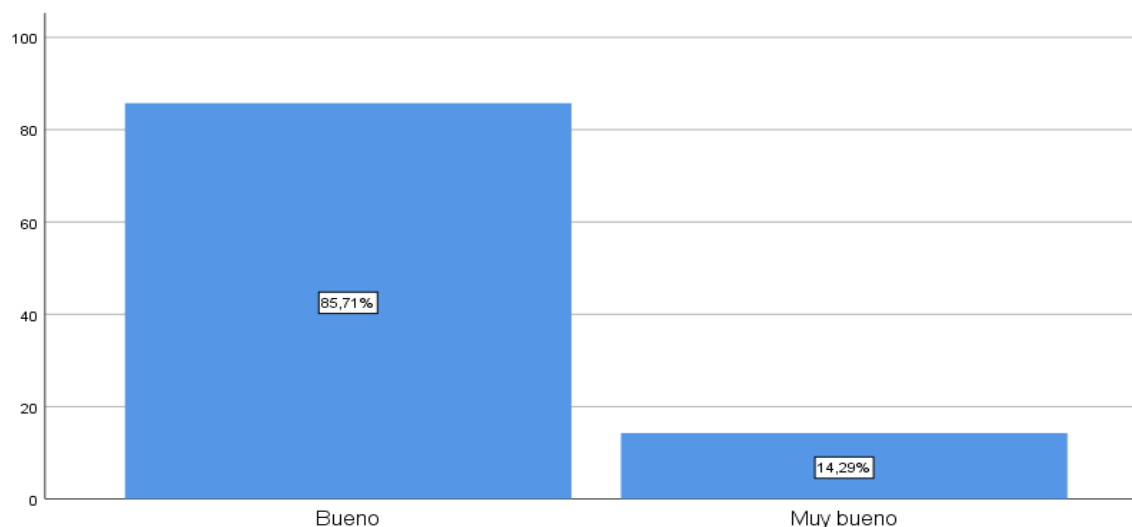
Dirección de tiempo

	F	%
Bueno	6	85,7
Muy bueno	1	14,3
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 23

Dirección de tiempo



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión dirección de tiempo evaluada por los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 85.7% de los trabajadores calificó esta dimensión como bueno, mientras que el 14.3% la evaluó como muy bueno.

Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores perciben que las actividades planificadas se ejecutan de acuerdo con los programas establecidos, y que la motivación, la comunicación y el liderazgo son adecuados para una gestión eficiente del tiempo. Sin embargo, el predominio de la calificación bueno indica que existe margen para fortalecer ciertos aspectos, como la motivación individual y la claridad en la comunicación interna, para alcanzar niveles óptimos de desempeño.

Tabla 26

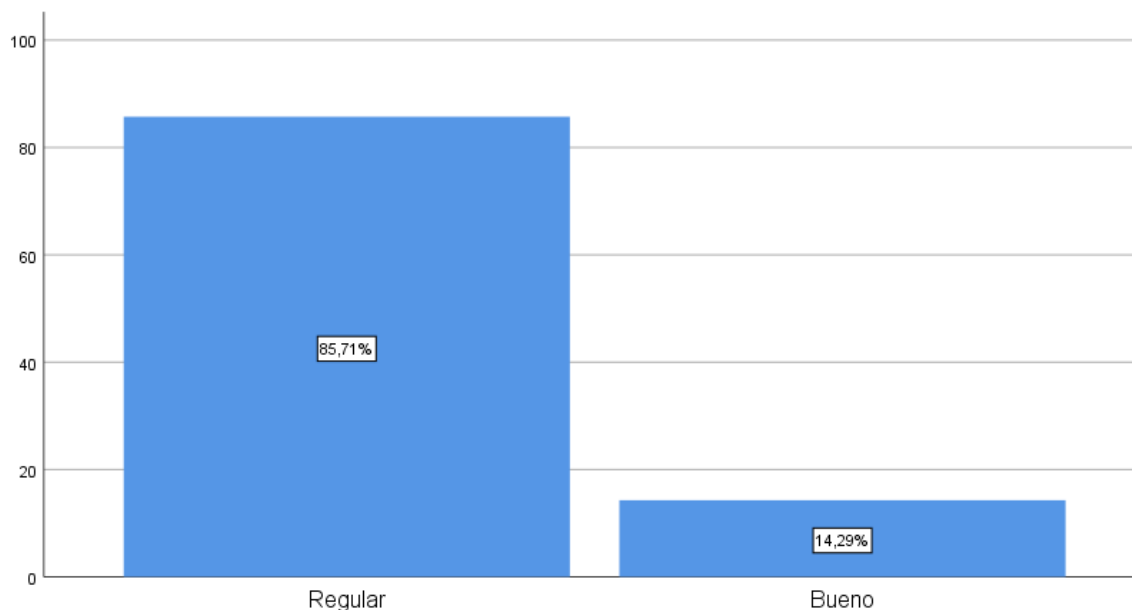
Control de tiempo

	F	%
Regular	6	85,7
Bueno	1	14,3
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 24

Control de tiempo



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión control de tiempo evaluado por los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 85.7% de los trabajadores calificó esta dimensión como regular, mientras que el 14.3% la evaluó como bueno.

El predominio de la calificación regular indica que, aunque se realizan esfuerzos para monitorear tareas, ajustar el trabajo ante imprevistos y corregir desviaciones en la planificación diaria, estos procesos no son percibidos como completamente efectivos por la mayoría del equipo. Esta percepción está relacionada con una falta de mecanismos de seguimiento más rigurosos o una demora en la implementación de ajustes cuando surgen cambios.

Tabla 27

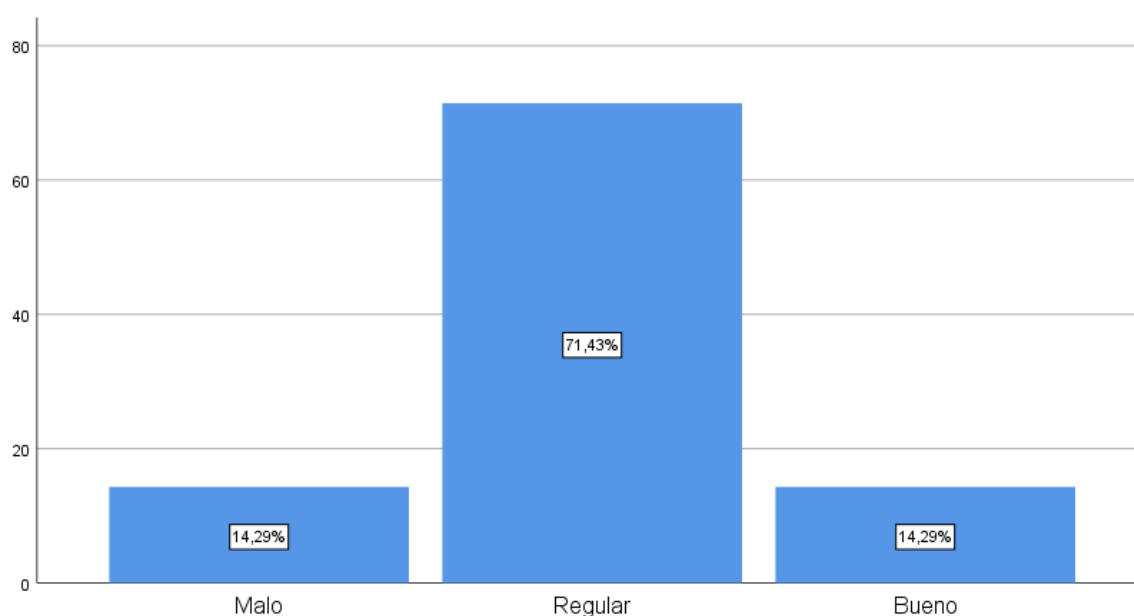
Medición de tiempos en procesos

	F	%
Malo	1	14,3
Regular	5	71,4
Bueno	1	14,3
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 25

Medición de tiempos en procesos



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión medición de tiempos en procesos evaluada por los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 71.4% de los trabajadores calificó esta dimensión como regular, mientras que un 14.3% la evaluó como malo y otro 14.3% como bueno.

El predominio de la calificación regular indica que, aunque existen esfuerzos para dedicar el tiempo adecuado a cada tarea, minimizar los tiempos de espera entre pedidos y abordar cuellos de botella en los procesos, estos no se ejecutan de manera consistente o completamente efectiva. Las evaluaciones malo reflejan que algunos trabajadores perciben deficiencias significativas, posiblemente relacionadas con tiempos prolongados en ciertas tareas o dificultades para identificar y resolver obstrucciones en el flujo de trabajo.

4.2.3. Resultados de la variable gestión de tiempo

Tabla 28

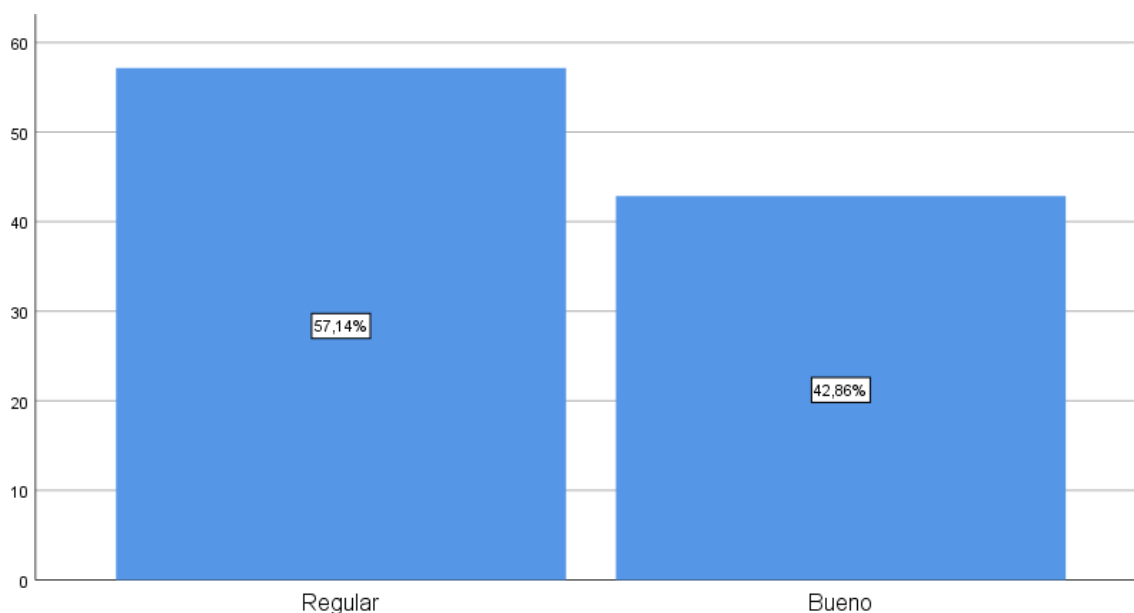
Gestión del tiempo

	F	%
Regular	4	57,1
Bueno	3	42,9
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 26

Gestión del tiempo



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la variable gestión de tiempo evaluada por los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 57.1% de los trabajadores calificó esta variable como regular, mientras que el 42.9% la evaluó como bueno.

El predominio de la calificación regular indica que, aunque existen prácticas establecidas para la planificación, organización, dirección y control del tiempo, estas no están siendo ejecutadas de manera óptima o uniforme.

4.2.4. Resultados de las dimensiones de la variable productividad

Tabla 29

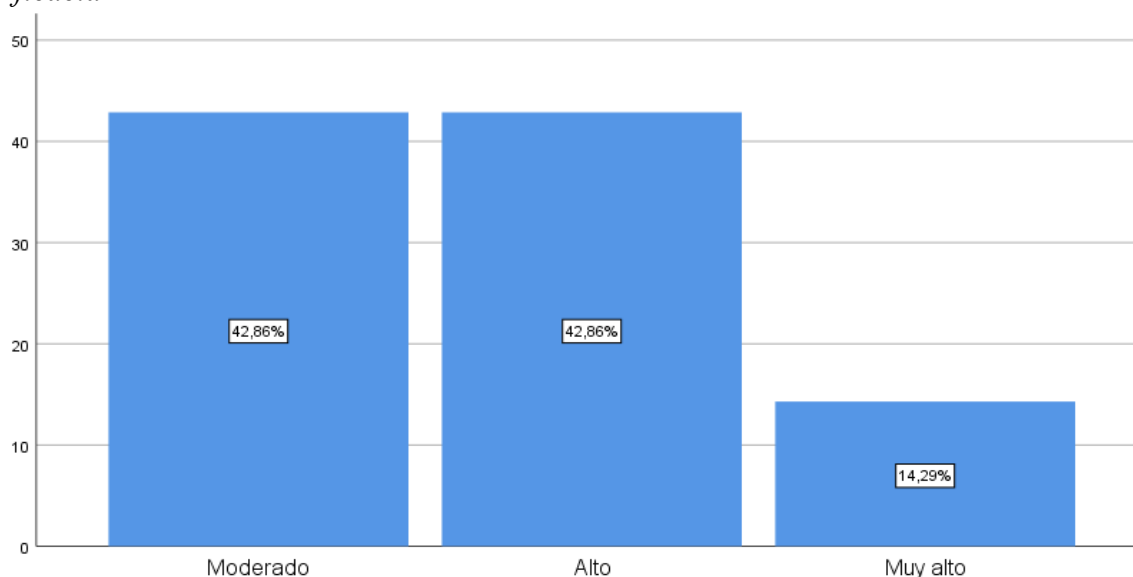
Eficacia

	F	%
Moderado	3	42,9
Alto	3	42,9
Muy alto	1	14,3
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 27

Eficacia



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión eficacia evaluada por los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 42.9% de los trabajadores calificó esta dimensión como alto, otro 42.9% como moderado y el 14.3% como muy alto.

Estos resultados reflejan que, aunque una parte significativa del personal percibe que se alcanzan las metas diarias y se cumplen los objetivos de atención y producción, aún existen inconsistencias en algunos aspectos clave que impiden que la eficacia sea considerada óptima de manera generalizada. La calificación moderada refiere que algunos trabajadores identifican dificultades para cumplir metas de forma consistente o consideran que la satisfacción del cliente no siempre se logra plenamente.

Tabla 30

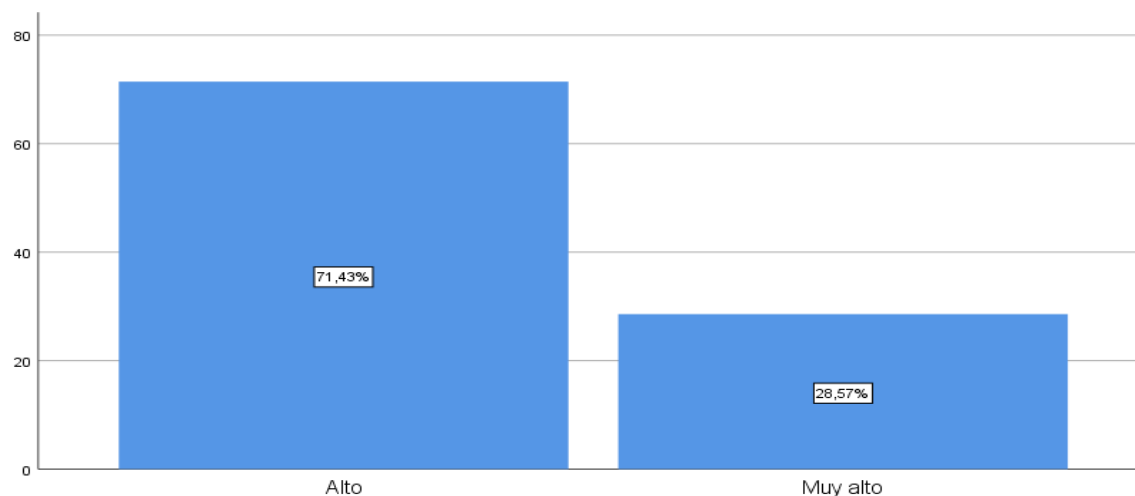
Eficiencia

	F	%
Alto	5	71,4
Muy alto	2	28,6
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 28

Eficiencia



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión eficiencia evaluada por los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 71.4% de los trabajadores calificó esta dimensión como alto, mientras que el 28.6% la evaluó como muy alto.

Estos resultados indican que la mayoría del personal percibe que los recursos, como ingredientes y materiales, se gestionan de manera adecuada para evitar desperdicios y que la calidad de los productos finales está equilibrada con los insumos utilizados. La calificación predominante de alto refleja una gestión eficiente, pero sugiere que aún existen oportunidades para perfeccionar procesos y alcanzar niveles de excelencia en el uso de recursos.

Tabla 31

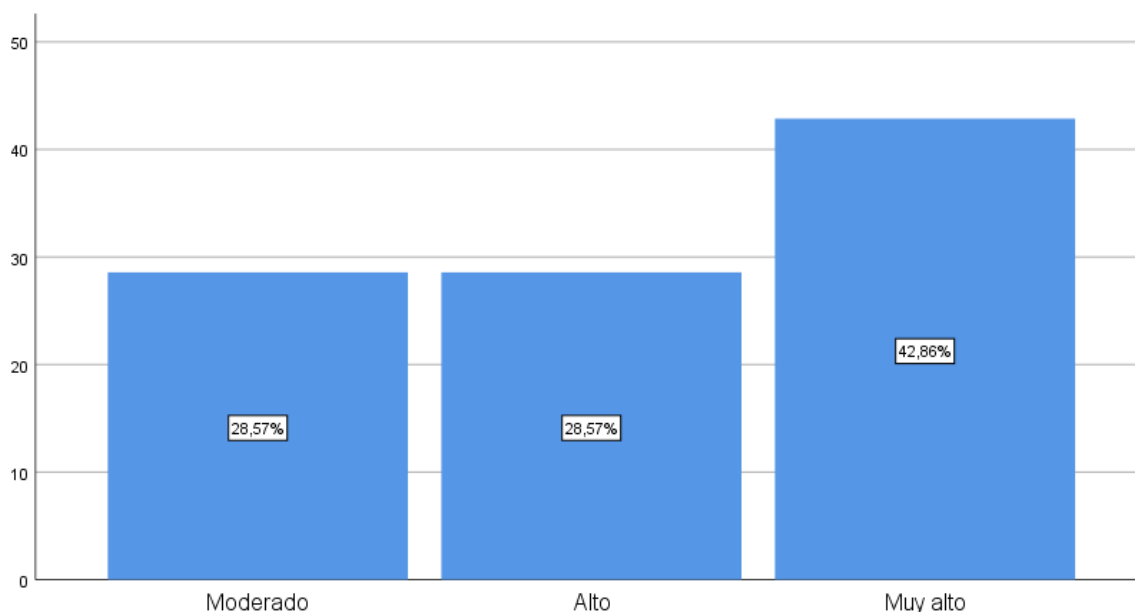
Efectividad

	F	%
Moderado	2	28,6
Alto	2	28,6
Muy alto	3	42,9
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 29

Efectividad



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la dimensión efectividad evaluada por los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 42.9% de los trabajadores calificó esta dimensión como muy alto, mientras que un 28.6 % la evaluó como alto" y otro 28.6% como moderado.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores percibe que los resultados obtenidos en términos de productos y servicios están en gran medida alineados

con las expectativas y que la calidad ofrecida impacta positivamente en la experiencia del cliente. Sin embargo, la presencia de evaluaciones "moderadas" indica que en algunos casos pueden presentar inconsistencias en el desempeño, lo que afecta la percepción de efectividad.

4.2.5. Resultados de la variable productividad

Tabla 32

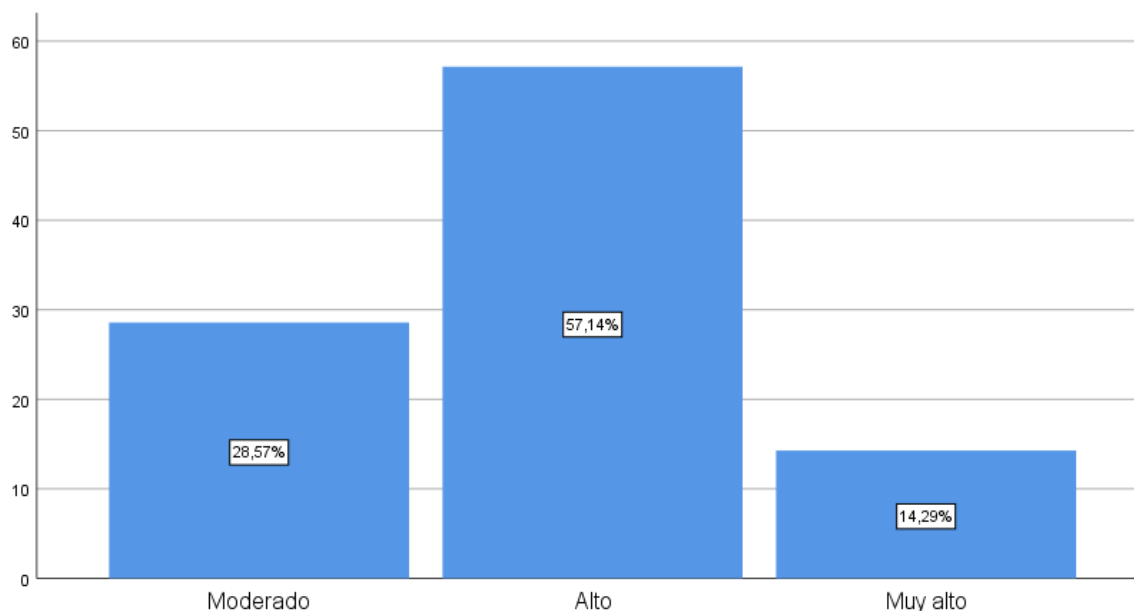
Productividad

	F	%
Moderado	2	28,6
Alto	4	57,1
Muy alto	1	14,3
Total	7	100,0

Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Figura 30

Productividad



Nota. Los resultados presentados derivan de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

En la tabla y figura correspondientes a la variable productividad evaluada por los trabajadores de la Cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, se observa que el 57.1% de los trabajadores calificó esta variable como alto, seguida por un 28.6% que la evaluó como moderado y un 14.3% como muy alto.

Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores percibe un buen nivel de productividad, reflejado en su capacidad para cumplir con las tareas asignadas, mantener la calidad del servicio y alcanzar los objetivos operativos. Sin embargo, la presencia de un 28.6% que calificó la productividad como moderada refiere que en algunos casos existe limitaciones en la consistencia o eficiencia del desempeño.

4.2.4. Resultados a partir de la observación de campo

4.2.4.1. Control de tiempos

Tabla 33

Tiempos de atención y preparación observados para bebidas calientes elaboradas con métodos Slow Bar

Tarea/Proceso	Inicio	Fin	Duración total (min)	Observaciones
Toma de pedidos	00:00	03:00	03:00	Conocimiento y agilidad en la atención de la carta.
Limpieza de mesas	00:00	00:30	00:30	Rapidez y eficiencia debido al tamaño pequeño del local.
Preparación y explicación	00:00	15:00	15:00	Tiempo extenso debido a la preparación detallada y la explicación del producto.
Caja/Procesamiento de pago	00:00	00:35	00:35	Procesamiento eficiente, especialmente con pagos digitales como Yape o Plin; ocasionalmente efectivo.

Productos: Aeropress, V60, Origami, Chemex, Prensa francesa, Moka, Air flair.

La tabla sobre el control de tiempos en la preparación de bebidas calientes del Slow Bar (Métodos) en Métodos Café muestra una ejecución eficiente en tareas como la toma de pedidos (3 minutos) y la limpieza de mesas (30 segundos), destacando la agilidad del personal y el beneficio del tamaño reducido del local. Sin embargo, la preparación y

explicación del producto requieren 15 minutos, un tiempo considerable que refleja el enfoque artesanal y detallado de los métodos, aunque podría optimizarse para reducir la espera del cliente. El procesamiento de pagos, con una duración promedio de 35 segundos, se realiza de manera eficiente, principalmente gracias al uso de métodos digitales como Yape y Plin, aunque el manejo de efectivo puede generar ligeros retrasos en pico. Estos resultados indican que, aunque ciertos procesos son ágiles, existe margen de mejora en la etapa de preparación para minimizar el tiempo total sin comprometer la calidad del producto.

Tabla 34

Tiempos de atención y servicio observados para bebidas calientes del Espresso Bar

Tarea/Proceso	Inicio	Fin	Duración total (min)	Observaciones
Toma de pedidos	00:00	01:39	01:39	Conocimiento y agilidad en la atención de la carta.
Preparación	00:00	07:58	07:58	Preparación ágil, aunque mejorable en tiempos pico.
Entrega al cliente	00:00	00:49	00:49	Ligera demora en la entrega del pedido.
Limpieza de mesas	00:00	00:25	00:25	Limpieza rápida y eficiente.
Caja/Procesamiento	00:00	00:20	00:20	Procesamiento eficiente con métodos digitales como Yape o Plin; efectivo en menor proporción.

Productos: Espresso, americano, capuccino, mocachino, choco latte caliente, infusiones.

La tabla de control de tiempos en la preparación de bebidas calientes en Métodos Café refleja un desempeño mayormente eficiente. La toma de pedidos se realiza en 1:39 minutos, destacando la agilidad y conocimiento del personal sobre la carta. La preparación toma 7:58 minutos, un tiempo razonable, aunque podría optimizarse en horas de alta demanda. La entrega del pedido muestra una ligera demora de 49 segundos, posiblemente debido a la falta de coordinación en momentos de mayor tráfico. La

limpieza de mesas es rápida, con una duración de 25 segundos, lo que facilita la rotación de clientes. Por último, el procesamiento de pagos es eficiente, con un tiempo promedio de 20 segundos, gracias al uso de métodos digitales como Yape y Plin. Estos resultados refieren un buen manejo general del tiempo, con oportunidades de mejora en la etapa de preparación y entrega para elevar la productividad y la experiencia del cliente.

Tabla 35

Tiempos de atención y servicio observados para bebidas frías de cafetería

Tarea/Proceso	Inicio	Fin	Duración total (min)	Observaciones
Toma de pedidos	00:00	01:25	01:25	Agilidad y conocimiento en la atención.
Preparación	00:00	08:34	08:34	Agilidad en la preparación; puede ajustarse en momentos de alta demanda.
Entrega al cliente	00:00	00:45	00:45	Demora ligera en la entrega del pedido.
Limpieza de mesas	00:00	00:25	00:25	Limpieza rápida, consistente con el tamaño del local.
Caja/Procesamiento	00:00	00:28	00:28	Procesamiento eficiente, con predominio de pagos digitales.

Productos: Café con leche helado, chocolate, café con leche de naranja, affogato, café helado americano.

La tabla sobre el control de tiempos en la preparación de bebidas frías en Métodos Café refleja una gestión eficiente en la mayoría de las tareas. La toma de pedidos se realiza en 1:25 minutos, demostrando agilidad y conocimiento del personal. La preparación toma 8:34 minutos, un tiempo razonable considerando la complejidad de algunas bebidas, aunque podría optimizarse durante las horas pico para reducir los tiempos de espera. La entrega al cliente presenta una ligera demora de 45 segundos, lo que sugiere oportunidad de mejora en la coordinación del flujo de trabajo. La limpieza de mesas es rápida, con un promedio de 25 segundos, facilitando la rotación de clientes. Finalmente, el

procesamiento de pagos, con un tiempo promedio de 28 segundos, es eficiente gracias al uso de métodos digitales como Yape y Plin. En general, se observa una buena gestión del tiempo, con mejoras puntuales necesarias en la preparación y entrega de las bebidas.

Tabla 36

Tiempos de atención y servicio observados para bebidas frías tipo cremoladas

Tarea/Proceso	Inicio	Fin	Duración total (min)	Observaciones
Toma de pedidos	00:00	00:52	00:52	Ágil atención al cliente.
Preparación	00:00	05:15	05:15	Preparación rápida, consistente con el producto.
Entrega al cliente	00:00	00:26	00:26	Entrega eficiente y rápida.
Limpieza de mesas	00:00	00:25	00:25	Limpieza efectiva y oportuna.
Caja/Procesamiento	00:00	01:14	01:14	Procesamiento ágil, especialmente con pagos digitales.

Productos: Fresa, arándano, lúcuma, maracuyá, café, frambuesa, guanábana.

La tabla de tiempos para la preparación de cremoladas en Métodos Café muestra una gestión eficiente en todas las etapas del proceso. La toma de pedidos se realiza en 52 segundos, destacando la agilidad en la atención al cliente. La preparación toma 5:15 minutos, lo cual es rápido considerando las características del producto. La entrega del pedido es particularmente eficiente, con un promedio de 26 segundos, asegurando que el cliente reciba su pedido de manera oportuna. La limpieza de mesas también se realiza rápidamente en 25 segundos, facilitando la rotación de clientes. Por último, el procesamiento de pagos, con una duración de 1:14 minutos, es mayormente ágil gracias al uso de métodos digitales como Yape y Plin. Estos resultados evidencian una buena gestión del tiempo en la producción y servicio de cremoladas, con tiempos ajustados a las expectativas del cliente.

Tabla 37

Tiempos de atención y servicio observados para alimentos dulces de cafetería

Tarea/Proceso	Inicio	Fin	Duración total (min)	Observaciones
Toma de pedidos	0:00	0:50	0:50	Agilidad y atención en la toma de pedido
Preparación	0:00	12:00	12:00	Toma su tiempo, son alimentos más elaborados
Entrega al cliente	0:00	0:35	0:35	Rapidez en la entrega del pedido
Limpieza de mesas	0:00	0:25	0:25	Rapidez y eficiencia (local pequeño)
Caja/Procesamiento	0:00	0:30	0:30	Velocidad y procesamiento en el (Pago por yape o Plin), en excepciones se paga con efectivo

Productos: Waffle de avena y frutas, chocowaffle, ensalada de frutas, pudín de chía, panqueques, smoothie bowl, bowl de avena.

La tabla de tiempos para la preparación de alimentos dulces en Métodos Café refleja una atención eficiente en la toma de pedidos, realizada en 50 segundos, destacando la agilidad del personal. La preparación de los productos toma 12 minutos, lo que es razonable considerando la complejidad y elaboración de los alimentos dulces, aunque podría optimizarse para mejorar los tiempos en horas de alta demanda. La entrega del pedido es rápida, con una duración promedio de 35 segundos, asegurando que los clientes reciban sus pedidos con prontitud. La limpieza de mesas se realiza en 25 segundos, favoreciendo la rotación de clientes en el local. Por último, el procesamiento de pagos es ágil, con 30 segundos en promedio, apoyado en métodos digitales como Yape y Plin. En general, se evidencia una buena gestión del tiempo, con oportunidades de mejora en la etapa de preparación para reducir los tiempos totales.

Tabla 38

Tiempos de atención y servicio observados para alimentos salados de cafetería

Tarea/Proceso	Inicio	Fin	Duración total (min)	Observaciones
Toma de pedidos	0:00	0:50	0:50	Agilidad y atención en la toma de pedido
Preparación	0:00	12:15	12:15	Toma su tiempo, son alimentos más elaborados (el tiempo depende de la cantidad de clientes en el local)
Entrega al cliente	0:00	0:25	0:25	Rapidez en la entrega del pedido
Limpieza de mesas	0:00	0:20	0:20	Rapidez y eficiencia (local pequeño)

Productos: Sándwich de queso, pollo, jamón y queso, salchimaq'tillo.

La tabla de tiempos para la preparación de alimentos salados en Métodos Café evidencia una gestión ágil en la toma de pedidos, realizada en 50 segundos, destacando la atención eficiente al cliente. La preparación, con una duración promedio de 12:15 minutos, es el proceso más prolongado debido a la naturaleza elaborada de los alimentos y la influencia del volumen de clientes en el local, lo que representa una oportunidad para optimizar tiempos. La entrega al cliente es rápida, con solo 25 segundos en promedio, asegurando la frescura de los productos. La limpieza de mesas se realiza en 20 segundos, lo que facilita la rotación de clientes en el local. En general, los tiempos son adecuados, pero optimizar la etapa de preparación podría mejorar significativamente la experiencia del cliente.

4.2.4.2. Tiempos de espera o inactividad entre pedidos

Tabla 39

Tiempos de espera para bebidas calientes (Slow Bar - Métodos)

Pedido No.	Producto	Hora de pedido	Hora de entrega	Tiempo de espera (min)	Razón de espera (Ej: Demanda alta, falta de insumos, etc.)
1	V60	03:00	18:00	15:00	Complejidad en la preparación (incluye explicación).
2	Chemex	03:00	17:00	14:00	Complejidad en la preparación (incluye explicación).
3	Prensa francesa	03:00	09:00	12:00	Complejidad en la preparación (incluye explicación).

Productos: Aeropress, V60, Origami, Chemex, Prensa francesa, Moka, Air flair.

La tabla de tiempos de espera para bebidas calientes del Slow Bar (Métodos) en Métodos Café destaca tiempos prolongados, principalmente atribuidos a la complejidad de la preparación y la explicación detallada de cada método. Los tiempos de espera son de 15 minutos para el V60, 14 minutos para el Chemex y 12 minutos para la Prensa Francesa. Estos valores reflejan el enfoque artesanal y personalizado del servicio, que es un valor agregado para los clientes interesados en la experiencia del café, pero que puede representar un desafío en momentos de alta demanda. Este análisis sugiere la necesidad de optimizar ciertas etapas de preparación y considerar estrategias como pre-preparaciones parciales o explicaciones más concisas para reducir los tiempos sin comprometer la calidad del producto.

Tabla 40

Tiempos de espera para bebidas calientes

Pedido No.	Producto	Hora de pedido	Hora de entrega	Tiempo de espera (min)	Razón de espera (Ej: Demanda alta, falta de insumos, etc.)
1	Americano	00:20	05:10	04:50	Tiempo bajo, depende de la demanda y preparación del espresso base.
2	Capuchino	00:30	05:50	06:20	Moderado, técnica de vaporización y detalles finales incrementan el tiempo.
3	Café exprés	00:20	04:50	05:10	Moderado, la máquina requiere calibración o mantenimiento.

Productos: Espresso, americano, capuccino, mocachino, choco latte caliente, infusiones.

La tabla de tiempos de espera para bebidas calientes en Métodos Café evidencia tiempos razonables con algunas variaciones según el producto. El café americano y el café exprés tienen tiempos de espera de 4:50 minutos, lo que refleja un buen manejo del flujo de trabajo, aunque depende de la demanda y la preparación del espresso base. El capuchino presenta un tiempo de espera moderado de 6:20 minutos, atribuible a la técnica de vaporización y los detalles finales, lo que podría optimizarse para reducir demoras en horas de alta demanda. Además, si observa que la máquina de espresso requiere calibración o mantenimiento, lo que podría verse afectado ligeramente los tiempos generales. En conjunto, los tiempos son adecuados, pero ajustes en mantenimiento de equipos y técnicas de preparación podrían mejorar la eficiencia.

Tabla 41

Tiempos de espera para bebidas frías

Pedido No.	Producto	Hora de pedido	Hora de entrega	Tiempo de espera (min)	Razón de espera (Ej: Demanda alta, falta de insumos, etc.)
1	Café con leche de naranja	00:45	08:00	08:45	Moderado, depende de la preparación previa de lotes y la demanda.
2	Café con leche helado	00:40	08:20	09:00	Moderado, similar al anterior, por disponibilidad y preparación previa.
3	Affogato	00:52	06:28	07:20	Depende de la preparación del espresso y la disponibilidad de helado.

Productos: Café con leche helado, chocolate, café con leche de naranja, affogato, café helado americano.

La tabla de tiempos de espera para bebidas frías en Métodos Café muestra tiempos moderados que varían según la complejidad del producto. El café con leche de naranja y el café con leche helado tienen tiempos de espera de 8:45 y 9:00 minutos, respectivamente, influenciados por la preparación previa de lotes y la disponibilidad de ingredientes, especialmente en momentos de alta demanda. El affogato, con un tiempo de espera de 7:20 minutos, depende de la preparación del espresso y la disponibilidad de helado, lo que puede ocasionar ligeros retrasos si no se cuenta con los insumos adecuados. Estos resultados reflejan una buena gestión en general, aunque se identifican áreas de mejora en la organización previa y la disponibilidad de ingredientes para reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia del cliente.

Tabla 42

Tiempos de espera para bebidas frías (Cremoladas)

Pedido No.	Producto	Hora de pedido	Hora de entrega	Tiempo de espera (min)	Razón de espera (Ej: Demanda alta, falta de insumos, etc.)
1	Cafetería	00:30	04:00	04:30	Preparación con fruta y hielo, asegurando la textura adecuada.
2	Lúcuma	00:30	04:00	04:30	Similar al anterior, consistencia y calidad del producto.
3	Arándano	00:30	04:00	04:30	Similar al anterior, asegurar la mezcla adecuada y textura.

Productos: Fresa, arándano, lúcuma, maracuyá, café, frambuesa, guanábana.

La tabla de tiempos de espera para cremoladas en Métodos Café refleja una gestión uniforme y eficiente, con tiempos de espera consistentes de 4:30 minutos para todos los sabores analizados. La preparación requiere tiempo para procesar la fruta y el hielo, asegurando una textura y mezcla adecuadas, lo cual es clave para mantener la calidad del producto. Aunque los tiempos son razonables, podrían beneficiarse de una optimización en la preparación previa de ingredientes y la asignación de personal en momentos de mayor demanda para mejorar aún más la experiencia del cliente.

Tabla 43

Tiempos de espera para alimento (Dulce)

Pedido No.	Producto	Hora de pedido	Hora de entrega	Tiempo de espera (min)	Razón de espera (Ej: Demanda alta, falta de insumos, etc.)
1	Waffle de avena	02:00	14:30	16:30	Preparación del waffle y disposición de frutas frescas.
2	Pudín de chia	03:00	09:00	12:00	Preparación previa para lograr consistencia adecuada.
3	Tazón de batido	03:00	11:00	14:00	Mezcla de ingredientes y disposición en el tazón.

Productos: Waffle de avena y frutas, chocowaffle, ensalada de frutas, pudín de chía, panqueques, smoothie bowl, bowl de avena.

La tabla de tiempos de espera para alimentos dulces en Métodos Café muestra una mayor duración respecto a las bebidas, con tiempos de espera que oscilan entre 12 y 16 minutos. Estos tiempos reflejan la complejidad de la preparación, especialmente en productos como el waffle de avena, que incluye la disposición de frutas frescas y el recipiente de batido, que requiere mezclar varios ingredientes. El pudín de chía, por su parte, depende de una preparación previa para alcanzar la consistencia deseada. Aunque estas esperas son comprensibles debido a la naturaleza elaborada de los alimentos, la implementación de etapas preparatorias podría reducir los tiempos totales y mejorar la experiencia del cliente.

Tabla 44

Tiempos de espera para alimento (Salado)

Pedido No.	Producto	Hora de pedido	Hora de entrega	Tiempo de espera (min)	Razón de espera (Ej: Demanda alta, falta de insumos, etc.)
1	Sándwich de pollo	02:30	04:20	06:50	Preparación rápida; Depende de si el pollo está precocido.
2	Salchimaq'tillo	00:50	15:00	15:50	Depende de la preparación previa de papas y del calentamiento de aceite.
3	Sándwich de jamón	00:30	05:00	05:30	Preparación rápida; normalmente requiere solo calentado y montaje.

Productos: Sándwich de queso, pollo, jamón y queso, salchimaq'tillo.

La tabla de tiempos de espera para alimentos salados en Métodos Café muestra diferencias significativas según el producto. Los sándwiches de pollo y de jamón tienen tiempos más reducidos, de 6:50 y 5:30 minutos respectivamente, ya que su preparación depende de si los ingredientes principales están precocidos y de un sencillo proceso de montaje. Por otro lado, el salchimaq'tillo registra un tiempo mucho mayor de 15:50 minutos debido a la preparación previa de las papas y al tiempo necesario para calentar

el aceite. Estos datos reflejan que, aunque algunos alimentos tienen una preparación rápida, los productos más elaborados requieren estrategias de pre-preparación o mejoras en el flujo de trabajo para optimizar los tiempos y responder mejor a la demanda del cliente.

4.2.4.3. Identificación de cuellos de botella en la cadena de servicio

Tabla 45

Identificación de cuellos de botella - bebidas calientes (Slow Bar - Métodos)

Paso del proceso	Frecuencia de Retraso (Alta, Media, Baja)	Causa principal (Ej: Equipos, falta de personal)	Observaciones (Detalles)
Toma de pedidos	Media	Desconocimiento del cliente	Los clientes suelen tardar en decidirse debido a la amplia variedad de opciones disponibles y al desconocimiento sobre cada método.
Preparación	Alta	Mobiliario y equipos con mucho uso	El tiempo de preparación es prolongado debido a la naturaleza artesanal de los métodos de extracción, lo que se ve agravado por la posible insuficiencia de equipos.
Entrega al cliente	Media		Este paso generalmente no representa un cuello de botella significativo, ya que el flujo de entrega es adecuado.
Caja/Procesamiento de pago	Media	Saturación del punto de pago en momentos de alta demanda.	Las demoras suelen ocurrir cuando los clientes optan por pagar en efectivo, lo que ralentiza el proceso.
Limpieza de mesas	Baja	Personal insuficiente en momentos de alto tráfico	La limpieza de mesas no suele ser un gran cuello de botella, pero puede retrasar la rotación de clientes en momentos de alta demanda

Productos: Aeropress, V60, Origami, Chemex, Prensa francesa, Moka, Air flair.

La identificación de cuellos de botella en la cadena de servicio de bebidas calientes (Slow Bar - Métodos) revela varios puntos críticos. En la toma de pedidos, la frecuencia de retrasos es media y se atribuye al desconocimiento del cliente frente a la amplia variedad de métodos, lo que prolonga el tiempo de decisión. La preparación representa el mayor cuello de botella con una frecuencia alta de retrasos debido al uso intensivo del mobiliario y equipos, así como a la complejidad artesanal del proceso. En el caso de la entrega al cliente, la frecuencia de retrasos es media, pero generalmente no constituye un obstáculo importante ya que el flujo de entrega es adecuado. Sin embargo, en la caja y el procesamiento de pagos, las demoras tienen una frecuencia media, principalmente en momentos de alta demanda cuando los clientes prefieren pagar en efectivo. Por último, la limpieza de mesas presenta una frecuencia baja de retrasos, aunque puede impactar levemente la rotación de clientes durante periodos de mayor tráfico.

Tabla 46

Identificación de cuellos de botella - bebidas calientes

Paso del proceso	Frecuencia de retraso (Alta, Media, Baja)	Causa principal (Ej: Equipos, falta de personal)	Observaciones (Detalles)
Toma de pedidos	Baja	Falta de personal en horas punta.	En general, la toma de pedidos es rápida si el cliente conoce lo que quiere. Sin embargo, en horas de mayor afluencia, la falta de personal puede ralentizar el proceso.
Preparación	Media	Equipos insuficientes o preparación simultánea de varios tipos de bebidas.	Bebidas como capuccino, mocachino y choco latte requieren un tiempo adicional debido a la elaboración de espuma de leche ya las múltiples etapas necesarias. La falta de equipos suficientes, como máquinas de café

Entrega al cliente	Media	Mala coordinación entre la preparación y la entrega.	expreso, o un personal limitado, puede agravar los retrasos. Los pedidos pueden acumularse si no existe una coordinación adecuada entre el barista y el personal encargado de la entrega. Este problema es más notorio en momentos de alta demanda, cuando la comunicación eficiente resulta crucial.
Caja/Procesamiento de pago	Baja - Media	Saturación del punto de pago o sistema de cobro lento	Durante las horas pico, se generan demoras debido a la formación de filas en el área de pago.
Limpieza de mesas	Baja	Personal insuficiente para limpieza en horas pico.	La acumulación de clientes en mesas durante las horas de alta demanda puede retrasar la limpieza y, por ende, la rotación de las mismas.

Productos: Espresso, americano, capuccino, mocachino, choco latte caliente, infusiones.

La tabla identifica problemas recurrentes en varios pasos del proceso de servicio de bebidas calientes. Durante la toma de pedidos, el bajo personal en horas pico puede generar lentitud. En la preparación, los equipos insuficientes y las múltiples etapas necesarias para ciertas bebidas causan retrasos frecuentes. La entrega enfrenta problemas de coordinación que derivan en acumulación de pedidos. La caja y el procesamiento de pagos experimentan filas y demoras en las horas de mayor afluencia. Finalmente, la limpieza de mesas, aunque con menor impacto, también puede retrasarse cuando el tráfico de clientes es alto. Estos puntos reflejan áreas críticas que contribuyen a los cuellos de botella en el servicio.

Tabla 47

Identificación de cuellos de botella - bebidas frías

Paso del proceso	Frecuencia de retraso (Alta, Media, Baja)	Causa principal (Ej: Equipos, falta de personal)	Observaciones (Detalles, posibles soluciones)
Toma de pedidos	Media	Falta de personal en horas punta.	Aunque generalmente es eficiente, en momentos de alta demanda la falta de personal o la ausencia de sistemas de pedidos ágiles puede ralentizar este paso.
Preparación	Media	Tiempo de preparación prolongado para bebidas específicas (como Orange Latte o Affogato) y falta de ingredientes preparados con antelación.	Las bebidas frías suelen ser más rápidas de preparar que las calientes. Sin embargo, opciones como el Affogato, que requiere helado, o el Orange Latte, que depende de ingredientes frescos, pueden incrementar los tiempos. Además, la preparación del hielo y la combinación de sabores contribuyen a posibles retrasos.
Entrega al cliente	Media	Falta de coordinación o retrasos en la preparación.	La acumulación de bebidas frías en el área de entrega ocurre cuando no hay un flujo de trabajo bien coordinado entre el barista y el personal de entrega.
Caja/Procesamiento de pago	Baja - Media	Saturación del punto de pago en momentos de alta demanda.	Las demoras en los pagos, especialmente cuando los clientes tardan en decidir el método de pago, generan colas.
Limpieza de mesas	Baja	Personal insuficiente durante las horas punta.	Aunque no es un problema crítico, durante las horas de alta demanda, la insuficiencia de personal puede ralentizar la rotación de mesas.

Productos: Café con leche helado, chocolate, café con leche de naranja, affogato, café helado americano.

La identificación de cuellos de botella en bebidas frías destaca varias áreas problemáticas. Durante la toma de pedidos, la falta de personal en momentos de alta afluencia genera retrasos moderados. En la preparación, algunos productos, como el Orange Latte y el Affogato, requieren más tiempo debido a la preparación de ingredientes frescos y combinaciones complejas, lo que contribuye a una frecuencia media de retrasos. La entrega también presenta una frecuencia media de problemas, ya que la falta de coordinación puede llevar a la acumulación de bebidas antes de ser entregadas. En el procesamiento de pagos, se observan demoras bajas a medias cuando los clientes tardan en decidir su método de pago. Finalmente, la limpieza de mesas, aunque con menor impacto, puede sufrir retrasos durante las horas de mayor tráfico debido a un personal insuficiente.

Tabla 48

Identificación de cuellos de botella - bebidas frías (Cremoladas)

Paso del proceso	Frecuencia de Retraso (Alta, Media, Baja)	Causa principal (Ej: Equipos, falta de personal)	Observaciones (Detalles, posibles soluciones)
Toma de pedidos	Baja	Variedad de sabores y falta de orientación al cliente.	Los clientes pueden tardar en decidirse entre la variedad de opciones de cremoladas. Esto se agrava si no hay personal suficiente o capacitado para asesorarlos de manera ágil.
Preparación	Media	Equipos limitados para la elaboración de las cremoladas y tiempo de preparación prolongado.	La elaboración de cremoladas puede ser lenta debido a la insuficiencia de maquinaria (como congeladores o procesadores de hielo) o a equipos con un rendimiento limitado. Además, la falta de preparación anticipada de ingredientes, como frutas congeladas o bases de hielo, incrementa los tiempos de espera.

Entrega al cliente	Baja - Media	Mala coordinación en el flujo de trabajo.	En horas punta, la acumulación de pedidos puede retrasar la entrega de cremoladas, especialmente si no hay personal dedicado exclusivamente a esta tarea.
Caja/Procesamiento de pago	Baja - Media	Saturación del punto de pago en momentos de alta demanda.	Si el proceso de pago no es ágil, puede generarse una fila, especialmente cuando los clientes tardan en elegir su método de pago.
Limpieza de mesas	Baja	Personal insuficiente durante las horas punta.	Aunque la limpieza de mesas no representa un problema significativo, en momentos de alta demanda, puede ralentizar la rotación de clientes.

Productos: Fresa, arándano, lúcuma, maracuyá, café, frambuesa, guanábana.

En el caso de las cremoladas, los problemas se presentan en varias etapas del proceso. Durante la toma de pedidos, los clientes pueden tardar en decidirse debido a la variedad de opciones disponibles, lo que ocasiona retrasos bajos. En la preparación, la insuficiencia de maquinaria y la falta de ingredientes previamente preparados contribuyen a una frecuencia media de retrasos. La entrega también experimenta retrasos leves a medios, especialmente en momentos de alta demanda cuando falta personal específico para esta tarea. El procesamiento de pagos enfrenta demoras similares, ya que la saturación del punto de pago y la indecisión de los clientes al elegir el método de pago generan filas. Por último, aunque la limpieza de mesas tiene un impacto menor, la insuficiencia de personal en horas punta puede ralentizar la rotación de clientes.

Tabla 49

Identificación de cuellos de botella - alimento (Dulce)

Paso del proceso	Frecuencia de Retraso (Alta, Media, Baja)	Causa principal (Ej: Equipos, falta de personal)	Observaciones (Detalles)
Toma de pedidos	Baja	Falta de personal en horas punta o indecisión de los clientes debido a la variedad de opciones.	Este proceso suele ser eficiente, pero en horas de alta demanda, la insuficiencia de personal puede generar leves retrasos. Además, la variedad de opciones disponibles puede prolongar el tiempo de decisión de los clientes.
Preparación	Media	Tiempos prolongados de preparación para ciertos platos (como waffles o smoothie bowls) y falta de equipos suficientes.	Los alimentos dulces como waffles, panqueques y tazones de batidos requieren tiempos de preparación más extensos. Esto puede agravarse si hay equipos insuficientes (como wafleras o licuadoras) o si los ingredientes no están listos con anticipación.
Entrega al cliente	Baja – Media	Mala coordinación en la entrega de alimentos, especialmente en momentos de alto tráfico.	La acumulación de alimentos en la barra de salida puede ocurrir si no hay personal suficiente para entregar los pedidos rápidamente. Esto afecta la calidad del servicio y la frescura de los alimentos.
Caja/Procesamiento de pago	Baja - Media	Saturación del punto de pago en momentos de alta demanda.	Si este paso no es ágil, pueden formarse filas, especialmente cuando los clientes tardan en decidir su método de pago.
Limpieza de mesas	Baja	Personal insuficiente durante las horas punta.	Aunque este paso no suele ser problemático, durante momentos de alta demanda, la falta de personal dedicado a la limpieza puede ralentizar la rotación de mesas.

Productos: Waffle de avena y frutas, chocowaffle, ensalada de frutas, pudín de chía, panqueques, smoothie bowl, bowl de avena.

En el caso de los alimentos dulces, los principales problemas se observan en la preparación y la entrega. Aunque la toma de pedidos tiene un impacto bajo, puede verse afectada en horas de alta demanda debido a la falta de personal y la indecisión de los clientes. La preparación experimenta un retraso medio debido a los tiempos prolongados que requieren ciertos platos más elaborados ya la insuficiencia de equipos adecuados. En cuanto a la entrega, la mala coordinación puede generar una acumulación de alimentos, afectando la calidad del servicio y la frescura de los productos. El procesamiento de pagos y la limpieza de mesas suelen presentar retrasos bajos, aunque se ven ligeramente comprometidos en momentos de mayor afluencia por saturación del punto de pago y falta de personal para la limpieza.

Tabla 50

Identificación de cuellos de botella - alimento (Salado)

Paso del proceso	Frecuencia de Retraso (Alta, Media, Baja)	Causa principal (Ej: Equipos, falta de personal)	Observaciones (Detalles, posibles soluciones)
Toma de pedidos	Baja	Falta de personal en horas pico o indecisión de los clientes.	Este proceso generalmente es rápido, pero durante las horas de alta demanda, la insuficiencia de personal puede causar leves retrasos. Además, la amplia oferta de combinaciones de ingredientes puede generar indecisión en los clientes.
Preparación	Media	Equipos insuficientes o tiempo de cocción/grillado prolongado.	Algunos sándwiches, como los de queso o jamón y queso, requieren tiempo adicional en la plancha o grill para calentarse y derretir el queso, lo que puede causar retrasos si hay pocos equipos disponibles o si se preparan varios pedidos simultáneamente. En el caso del salchimaq'tillo, la preparación requiere aún más

Entrega al cliente	Media	Mala coordinación en la entrega o acumulación de pedidos.	tiempo debido a su mayor complejidad. La acumulación de pedidos en el área de entrega puede ocurrir si no hay una buena coordinación entre el personal de cocina y el de entrega. Esto afecta negativamente la frescura y temperatura de los alimentos.
Caja/Procesamiento de pago	Baja - Media	Saturación del punto de pago en momentos de alta demanda.	Durante las horas punta, el sistema de pago puede convertirse en un cuello de botella si es lento o si no hay suficientes terminales disponibles.
Limpieza de mesas	Baja	Personal insuficiente durante las horas punta.	Aunque no es un problema crítico, en momentos de alta demanda la falta de personal para esta tarea puede ralentizar la rotación de mesas, afectando la disponibilidad para nuevos clientes.

Productos: Sándwich de queso, pollo, jamón y queso, salchimaq'tillo.

La identificación de cuellos de botella en alimentos salados revela que la preparación y la entrega son los puntos más afectados. Aunque la toma de pedidos generalmente es eficiente, puede ralentizarse en horas pico debido a la falta de personal y la amplia variedad de opciones que llevan a la indecisión de los clientes. La preparación de alimentos salados tiene un retraso medio, ya que ciertos sándwiches requieren tiempo adicional en la plancha o grill y el salchimaq'tillo exige más complejidad. En la entrega, la acumulación de pedidos y la falta de coordinación impactan negativamente la frescura y la temperatura de los alimentos. Aunque el procesamiento de pagos y la limpieza de mesas presentan menores inconvenientes, en horas de alta demanda también pueden contribuir a pequeños retrasos.

Otras observaciones:

- La máquina Flair 58 Pro presenta desgaste en sus piezas después de 2 años de uso, lo que afecta la calidad del café. Además, una sola máquina no es suficiente en horas pico, incrementando los tiempos de espera. Se recomienda adquirir una máquina adicional y realizar mantenimiento preventivo.
- El registro manual de ventas en un cuaderno genera inconsistencias, especialmente con pedidos realizados por llamadas o pagos digitales como Yape o Plin. Es urgente implementar un sistema digital que centralice la información y garantice un control preciso.
- El espacio limitado en la cocina y la capacidad insuficiente del refrigerador dificultan el almacenamiento y la eficiencia en la preparación. Ampliar el equipo de almacenamiento y optimizar el diseño del área son necesarios para mejorar las operaciones.
- El equipamiento actual no satisface completamente la demanda ni optimiza la calidad y el tiempo de servicio. Es prioritario adquirir una freidora de canastilla, una licuadora encapsulada, aire acondicionado o ventiladores y un friobar. Estas mejoras reducirán tiempos, incrementarán la calidad y mejorarán la experiencia del cliente.

4.3. Análisis inferencial

Tabla 51

Correlación entre la planificación de tiempo y la productividad

		Planificación de tiempo		Productividad
Rho de Spearman	Planificación de tiempo	Coefficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108

Productividad	Coefficiente de correlación	,816**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

Prueba de hipótesis:

- (H₀): No existe relación significativa entre la planificación de tiempo y la productividad.
- (H₁): Existe una relación significativa entre la planificación de tiempo y la productividad.

El nivel de significancia es menor a 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Esto implica que la planificación de tiempo influye de manera significativa en la productividad. Por otra parte, el coeficiente de 0.816 indica una correlación fuerte, lo que indica que a medida que la planificación de tiempo mejora, también lo hace la productividad del personal y de las operaciones en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Tabla 52

Correlación entre la organización de tiempo y la productividad

		Organización		
			de tiempo	Productividad
Rho de Spearman	Organización de tiempo	Coefficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Productividad	Coefficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Prueba de hipótesis:

- (H₀): No existe relación significativa entre la organización de tiempo y la productividad.
- (H₁): Existe una relación significativa entre la organización de tiempo y la productividad.

El nivel de significancia es menor a 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Esto significa que la organización de tiempo influye significativamente en la productividad. El coeficiente de correlación de 0.772 indica una fuerte relación, mostrando que una mejor organización de tiempo está asociada a un aumento en la productividad del personal y las operaciones en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Tabla 53

Correlación entre la dirección de tiempo y la productividad

		Dirección de		
			tiempo	Productividad
Rho de Spearman	Dirección de tiempo	Coeficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Productividad	Coeficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Prueba de hipótesis:

- (H₀): No existe relación significativa entre la dirección de tiempo y la productividad.

- (H₁): Existe una relación significativa entre la dirección de tiempo y la productividad.

El nivel de significancia es menor a 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Esto indica que la dirección del tiempo influye de manera significativa en la productividad. El coeficiente de correlación de 0.865 indica una relación fuerte, lo que muestra que una mejora en la dirección de tiempo está directamente asociada con un aumento en la productividad del personal y las operaciones de la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Tabla 54

Correlación entre el control de tiempo y la productividad

		Control de	
		tiempo	Productividad
Rho de Spearman Control de tiempo	Coeficiente de correlación	1,000	,647**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Productividad	Coeficiente de correlación	,647**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

Prueba de hipótesis:

- (H₀): No existe relación significativa entre el control de tiempo y la productividad.
- (H₁): Existe una relación significativa entre el control de tiempo y la productividad.

El nivel de significancia es menor a 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Esto implica que el control del tiempo influye de manera

significativa en la productividad. El coeficiente de correlación de 0.647 indica una relación positiva fuerte, lo que señala que las mejoras en el control de tiempo están asociadas a incrementos en la productividad del personal y de las operaciones en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Tabla 55

Correlación entre la medición de tiempos y la productividad

		Medición de tiempos en procesos			Productividad		
Rho de Spearman	Medición de tiempos en procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,845**			
		Sig. (bilateral)	.	,000			
		N	108	108			
	Productividad	Coeficiente de correlación	,845**	1,000			
		Sig. (bilateral)	,000	.			
		N	108	108			

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

Prueba de hipótesis:

- (H₀): No existe relación significativa entre la medición de tiempos en procesos y la productividad.
- (H₁): Existe una relación significativa entre la medición de tiempos en procesos y la productividad.

Dado que el nivel de significancia es menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto indica que la medición de tiempos en procesos está significativamente asociada a la productividad. El coeficiente de relación de 0.845 señala una relación positiva fuerte, indicando que mejoras en la medición de tiempos en procesos

contribuyen a un aumento en la productividad del personal y de las operaciones en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Tabla 56

Correlación entre la gestión de tiempo y la productividad

		Gestión del	
		tiempo	Productividad
Rho de Spearman	Gestión del tiempo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,881**
		N	.,000
Productividad			108
		Coeficiente de correlación	,881**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108

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

Prueba de hipótesis:

- (H₀): No existe relación significativa entre la gestión del tiempo y la productividad.
- (H₁): Existe una relación significativa entre la gestión del tiempo y la productividad.

El nivel de significancia es menor a 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Esto implica que una mejora en la gestión del tiempo tiene una fuerte correlación positiva con un aumento en la productividad. Por otra parte, el coeficiente de 0.816 indica una relación fuerte, confirmando que la gestión eficaz del tiempo se asocia con un mejor desempeño del personal y de las operaciones en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

Resumen:

El análisis inferencial, apoyado en el coeficiente Rho de Spearman, reveló relaciones significativas y positivas entre distintas dimensiones de la gestión del tiempo y la productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba. Estas correlaciones coinciden con las observaciones realizadas. Por ejemplo, los tiempos de espera identificados durante la preparación de bebidas más complejas reflejan la necesidad de una planificación más detallada y de una mejor organización en la asignación de tareas. Además, los cuellos de botella observados en procesos como la toma de pedidos y el procesamiento de pagos señalan oportunidades claras para optimizar tanto la coordinación del personal como los recursos disponibles. Se detectó que las tareas de mayor duración a menudo están relacionadas con la falta de personal suficiente en momentos críticos, así como con equipos que necesitan mantenimiento o ampliación.

Asimismo, la observación directa resaltó que una dirección de tiempo más precisa y una medición continua de los tiempos de cada proceso permitirían identificar patrones de retraso recurrentes y actuar sobre ellos de forma proactiva. Por ejemplo, el tiempo de preparación de ciertos alimentos y bebidas podría reducirse con una secuenciación más estratégica de las actividades y una mejor capacitación del personal. Igualmente, un control más riguroso del tiempo empleado en cada etapa podría mejorar la experiencia del cliente al minimizar los tiempos muertos entre el pedido y la entrega.

V. Discusión, conclusiones y recomendaciones

5.1. Discusión

La gestión de tiempos en la cafetería Métodos Café Quillabamba, aunque presenta aspectos positivos, enfrenta desafíos operativos que afectan la experiencia de los clientes. Según las observaciones realizadas, los periodos de alta demanda evidencian cuellos de botella significativos, especialmente en la preparación de bebidas más elaboradas y en el procesamiento de pagos. Esto coincide con lo señalado por Mendoza et al. (2019), quienes destacan que la ausencia de herramientas adecuadas y una organización deficiente incrementan los tiempos operativos. En este contexto, la deficiencia de equipos especializados y la falta de coordinación en horarios críticos limitan la eficiencia general del establecimiento.

Aunque tareas como la toma de pedidos y la limpieza de mesas suelen realizarse rápidamente, un 38.0% de los clientes calificaron la gestión del tiempo como "regular". Este dato refleja la necesidad de implementar una planificación más rigurosa y ajustar los recursos disponibles para garantizar una operación más ágil y consistente, especialmente en momentos de alta demanda.

Por otro lado, en términos de productividad, los datos cuantitativos ofrecen una perspectiva mayormente favorable. El 57.1% de los trabajadores considera su nivel de productividad como alto. No obstante, los procesos más complejos, como la preparación de ciertos alimentos y la atención simultánea a varios clientes, presentan dificultades significativas. Estas limitaciones están en línea con los hallazgos de Duque y Álvarez

(2019), quienes destacan que la satisfacción del cliente está estrechamente relacionada con una organización laboral eficiente y el bienestar del personal.

Asimismo, la dependencia de un espacio de trabajo reducido y un número limitado de equipos subraya la necesidad de optimizar el entorno operativo e invertir en infraestructura. Este punto es respaldado por Ostos y Salinas (2023), quienes demostraron que las herramientas de planificación pueden generar mejoras operativas significativas al permitir un uso más eficiente de los recursos.

En resumen, los resultados indican que, aunque existen esfuerzos por mantener un nivel de productividad aceptable, los problemas relacionados con la gestión del tiempo y la falta de infraestructura adecuada continúan afectando la operación y la percepción del cliente. Una planificación más estructurada y una inversión en recursos estratégicos podrían abordar estas limitaciones, mejorando la eficiencia y consolidando la experiencia del cliente.

En respuesta al objetivo general del estudio, se encontró una relación significativa y positiva entre la gestión del tiempo y la productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba. Los datos cuantitativos y las observaciones realizadas respaldan la hipótesis de que una gestión eficiente del tiempo contribuye directamente a mejorar los niveles de productividad. Estos hallazgos se alinean con diversos antecedentes y conceptos teóricos que refuerzan la importancia de optimizar recursos y planificar actividades estratégicamente.

Chiavenato (2017) y la OIT (2020) subrayan que la productividad está intrínsecamente vinculada a la relación eficiente entre los insumos utilizados y los productos generados. En el caso de Métodos Café, la reducción de tiempos de espera, una planificación adecuada de las tareas y un uso más efectivo de los recursos disponibles han

permitido operaciones más fluidas, lo que se traduce en un incremento general de la productividad.

Además, principios como el de Pareto y la Ley de Carlson, citados por Butúnduy (2015), explican que una adecuada organización del tiempo permite concentrar los esfuerzos en actividades clave que generan un mayor impacto, evitando interrupciones innecesarias que afectan la continuidad del trabajo. Este principio es evidente en los hallazgos del estudio, donde las demoras en procesos específicos, como la preparación de bebidas complejas y la atención en horas punta, resaltan la importancia de estructurar mejor la planificación y el control de los tiempos.

A nivel internacional, investigaciones como las de Uchuari (2023) y Chancay (2023) demuestran que la implementación de herramientas digitales de planificación optimiza las operaciones, disminuye los tiempos de espera y aumenta la satisfacción del cliente. Estos estudios refuerzan la noción de que una gestión eficiente del tiempo no solo impacta en la productividad, sino que también mejora la experiencia del cliente.

En el ámbito nacional, los estudios de Ostos y Salinas (2023) y Silva y Sosa (2023) destacan la efectividad de metodologías como las 5S y el análisis de tiempos y movimientos en la eliminación de actividades que no aportan valor, incrementando significativamente la eficiencia operativa. Estas estrategias han demostrado ser clave para mejorar tanto la percepción de calidad por parte de los clientes como la productividad en los procesos de atención y producción.

Desde una perspectiva local, Flores (2022) enfatiza que una organización adecuada y la optimización de recursos logísticos y humanos pueden transformar operaciones rutinarias en procesos altamente eficientes. Este análisis coincide con los resultados obtenidos en Métodos Café, donde una estructura organizativa más robusta y

una mejor coordinación del tiempo podrían potenciar significativamente el desempeño general de la operación.

En relación con los objetivos específicos, los resultados son coherentes con estudios a diferentes niveles de análisis. La planificación del tiempo mostró una relación positiva con la productividad, como lo evidenció Uchuari (2023), quien encontró que el uso de herramientas digitales permitió reducir los tiempos de espera y mejorar la satisfacción del cliente. En el ámbito nacional, Silva y Sosa (2023) demostraron que el análisis de tiempos y movimientos incrementó la eficiencia operativa, destacando la relevancia de optimizar recursos y tareas para alcanzar mayores niveles de productividad.

Por otra parte, los resultados de Córdova y Gil (2023), quienes implementan tecnologías IoT y metodologías 5S, confirman que la organización adecuada del espacio y de las tareas tiene un impacto directo en el desempeño de los empleados y en la satisfacción de los clientes. Esto también refuerza los conceptos propuestos por Castillo (2023), quien subraya que una supervisión efectiva y un liderazgo claro facilitan la coordinación de tareas y el aprovechamiento óptimo del tiempo, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos y operativos.

El control del tiempo, junto con una medición detallada de los procesos, demuestra ser un factor clave para el incremento de la productividad. A nivel internacional, Uchuari (2023) destacó que la automatización y el monitoreo constante mejoraron significativamente la eficiencia al minimizar tiempos improductivos. Asimismo, Mendoza et al. (2019) resaltaron que ajustar los tiempos de producción es esencial para eliminar movimientos innecesarios y mejorar el rendimiento general.

En el ámbito nacional, Silva y Sosa (2023) subrayaron que el control de los tiempos de trabajo incrementó la eficiencia operativa en más del 50%, mientras que

Córdova y Gil (2023) evidenciaron que el uso de herramientas tecnológicas y una supervisión adecuada redujeron considerablemente los tiempos de entrega.

Finalmente, a nivel local, Flores (2022) identificó que la falta de monitoreo y organización en la producción afectaba negativamente la eficiencia. Esto sugiere que un seguimiento estructurado de los tiempos puede revertir estas deficiencias, mejorando no solo la productividad, sino también la calidad del servicio. Además, los principios de gestión del tiempo, como las leyes de Carlson y Fraisse, respaldan la idea de que controlar y medir los tiempos incrementan la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa, consolidando a la gestión del tiempo como un factor estratégico clave para el éxito de las operaciones.

5.2. Conclusiones

- Existe una relación significativa y positiva ($\rho=0.881$, $p<0.01$) entre la gestión del tiempo y la productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, indicando que mejorar la administración del tiempo en sus diversos aspectos contribuye a incrementar la eficiencia y efectividad de las operaciones.
- Existe una relación significativa y positiva ($\rho=0.816$, $p<0.01$) entre la planificación del tiempo y la productividad, lo que demuestra que una mejor planificación permite a la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024, realice sus tareas de manera más efectiva y reduzca los retrasos operativos.
- Existe una relación significativa y positiva ($\rho=0.772$, $p<0.01$) entre la organización del tiempo y la productividad. Esto evidencia que una estructura organizativa clara y ordenada mejora el desempeño general en la cafetería

Métodos Café Quillabamba, optimizando recursos y minimizando tiempos muertos.

- Existe una relación significativa y positiva ($\rho=0.865$, $p<0.01$) entre la dirección del tiempo y la productividad. Una adecuada supervisión y orientación del personal inciden favorablemente en la eficiencia y en los resultados operativos de la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.
- Existe una relación significativa y positiva ($\rho=0.647$, $p<0.01$) entre el control del tiempo y la productividad, demostrando que el seguimiento y la evaluación constantes de las tareas permiten optimizar recursos y reducir ineficiencias en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.
- Existe una relación significativa y positiva ($\rho=0.845$, $p<0.01$) entre la medición de tiempos y la productividad. Analizar detalladamente los tiempos empleados en cada actividad ayuda a identificar áreas de mejora, logrando un desempeño más eficiente en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.

5.3. Recomendaciones

- Implementar un programa integral de capacitación para todo el personal, enfocándose en técnicas avanzadas de gestión del tiempo. Esto ayudará a consolidar las prácticas existentes, optimizar los procesos, y mantener altos niveles de productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.
- Desarrollar y adoptar un plan maestro de horarios y tareas que establezcan metas claras y plazos definidos. La planificación detallada permitirá anticiparse a los picos de demanda, disminuyendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia de los clientes.

- Diseñar una estructura organizativa, asignando responsabilidades específicas a cada miembro del personal. Esto ayudará a evitar cuellos de botella, asegurando que todos los empleados comprendan sus roles y contribuyan de manera efectiva a las operaciones diarias.
- Establecer una supervisión más activa y directa durante las horas de mayor afluencia. Un sistema de liderazgo dinámico y una comunicación efectiva entre el personal garantizarán que las tareas se ejecutarán con mayor rapidez y precisión.
- Incorporar herramientas de control, como indicadores de rendimiento y hojas de registro de tiempos, para monitorear constantemente las tareas y detectar cualquier desviación a tiempo. Esta vigilancia permitirá ajustes rápidos y mejorará la eficiencia operativa.
- Implementar un sistema de medición detallado que registre los tiempos empleados en cada proceso. El análisis periódico de estos registros permitirá identificar áreas de mejora, optimizar los recursos y garantizar un flujo de trabajo más fluido.

VI. Fuentes de información

- Agudelo, B., & Escobar, M. (2022). Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 28(2), 122-136. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8378006>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Peru: Enfoques Consulting Eirl.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Basrun, C. (2020). The Energy in the Context of Social. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 10(12), 2503-2508. <https://www.ieomsociety.org/ieom2020/papers/727.pdf>
- Butínduy, I. (2015). *La gestión del tiempo* (Primera edición ed.). Barcelona, España: Editorial UOC, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/La_gesti%C3%B3n_del_tiempo/cN0tEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Calderón, C., & Gustems, J. (2020). *Gestión del tiempo en Educación Superior. Prácticas de eficiencia y procrastinación*. Barcelona, España: Edicions de la Universitat de Barcelona. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_del_tiempo_en_Educaci%C3%B3n_Superi/E40FEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Campos, J., Ferreira, A., & Freires, F. (2021). Time variability management and trade-off analysis of quality, productivity, and maintenance efficiency. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 18(4), e20211124. <https://doi.org/https://doi.org/10.14488/BJOPM.2021.018>

- Cárga, N., Callan , R., López, J., Morillo , I., Rivera, C., & Sánchez , J. (2025).
Análisis de la calidad del servicio en el sector cafetería en el Perú. *Revista InveCom*, 5(4), 1-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.15086437>
- Carrasco , P. (2018). *Felicidad en el trabajo*. Editorial Elearning, S.L.
https://www.google.com.pe/books/edition/Felicidad_en_el_trabajo/Zm12DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Castillo, M. (2023). *Gestión del tiempo: Habilidades de gestión para directivos (Time Management Spanish: 10 Reglas Fáciles Y Potentes Para La Productividad)*. Guadalajara, México: Marciano Castillo.
https://books.google.com.pe/books?id=C2LDEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Celis , S., & Sobrevilla, J. (2021). Mejora en el restaurante Aula 101 aplicando el método Six sigma en los procesos de toma de pedidos y pago del servicio. *[tesis pregrado]*. Universidad de Lima, Lima, Perú.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/14263>
- Cherry, K. (5 de mayo de 2024). *Código de Ética de la APA: Principios, Propósito y Directrices*. <https://www.verywellmind.com/>:
<https://www.verywellmind.com/apa-ethical-code-guidelines-4687465>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (Tercera edición ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- ComexPerú . (3 de marzo de 2023). *Café peruano: Un sector con potencial*.
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/cafe-peruano-un-sector-con-potencial-pero%E2%80%A6>

- Córdova, S., & Gil, H. (2023). Implementación de un sistema integrado de la metodología 5S e IoT para la mejora de la productividad en un restaurante en el distrito de Lima. [tesis pregrado]. Universidad tecnológica del Perú, Lima, Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/8106>
- Corrales, J. (25 de Julio de 2019). *Servicio al cliente ¿Que es y porque es un pilar de empresas exitosas?* Rockcontente.com: <https://rockcontent.com/es/blog/servicio-al-cliente/>
- Dickson, C., & Odogbo , O. (2021). Time management and productivity in Nasco Group, 2015 –2021. *Revista SWS de Ciencias sociales y arte*, 11(1), 22-47. <https://fassjassr.com.ng/index.php/assr/article/view/37/32>
- Entor , T. (2023). *Estudiar con un sistema, gestión del tiempo para estudiar*. epubli. https://www.google.com.pe/books/edition/Estudiar_con_un_sistema_gesti%C3%B3n_del_tie/qGvoEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Esteban, N. (2018). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*, 1-4. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99846223/250080756-libre.pdf?1678813555=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTipos_de_Investigacion.pdf&Expires=1685576820&Signature=LE-hn~YY~sZMMhf5ONatJ0jeOuAfIsG5tMR7Jkyfila2kl9Nd6nNdUgAlzEKSL7Tu-p2zv
- Fajardo, M., & Soto, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial* (Primera edición ed.). Machala, Ecuador: Ediciones UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12487/1/GestionFinancieraEmpresarial.pdf>

- Flores, M. (2022). Proceso de producción y dinámica de la comercialización del pollo a la brasa, caso cadena de restaurantes del distrito de Santiago de la provincia del Cusco – 2021. [tesis pregrado]. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6887>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2017). Productivity and its Factors: Impact on Organizational Improvement. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. https://www.researchgate.net/publication/330895468_Productivity_and_its_factors_impact_on_organizational_improvement
- Fundación Atenea. (2019). *Guía de gestión del tiempo*. Madrid: Fundación Atenea. <https://www.ayto-velilla.es/wp-content/uploads/GuiaGestionTiempo-1.pdf>
- Graziano & Raulin. (2020). *Pautas éticas de la APA (Asociación Americana de Psicología)*. <https://graziano-raulin.com/>: <https://graziano-raulin.com/supplements/apaethics.htm>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- INEI. (2024). *Negocios de restaurantes aumentó 1,32%*. m.inei.gob.pe: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/actividad-de-restaurantes-se-incremento-145-en-enero-2024-15084/>
- Iza, L. (2023). Análisis de tiempos y organización del trabajo en el restaurante “Tongas Trinita”. *Manabí - Ecuador*, 9(1), 211 - 223. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2183>
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor* (Primera edición ed.). Lima, Perú: Julio Juez. https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Junta Nacional del Café. (16 de Julio de 2021). *La cafetería de especialidad de Lima a las regiones*. [juntadelcafe.org.pe: https://juntadelcafe.org.pe/la-cafeteria-de-especialidad-de-lima-a-las-regiones/](https://juntadelcafe.org.pe/la-cafeteria-de-especialidad-de-lima-a-las-regiones/)
- López, R. (2012). *La gestión del tiempo personal y colectivo: Cómo detectar y combatir los «vampiros» del tiempo* (Primera edición ed.). Barcelona, España: Editorial Grao.
https://www.google.com.pe/books/edition/La_gesti%C3%B3n_del_tiempo_personal_y_colect/NpsKFNtt1pcC?hl=es&gbpv=1
- Meller, P. (2019). *Productividad, competitividad e innovación. Perspectiva conceptual*. Santiago de Chile: Corporación de Estudios para Latinoamérica (CIEPLAN).
<https://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/Perspectiva-Conceptual-e-Interrelaci%C3%B3n-final.pdf>
- Mendoza, J., & Bernal, F. (2021). Cripto activo para la intermediación e inversión financiera en Colombia. *Revista Boletín Redipe*, 10(9), 502-514.
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1457/1376>
- Mendoza, P., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). Estudio de tiempos y movimientos de producción para Fratello Vegan Restaurant. *CIENCIAMATRIA*, 5(1), 271-297.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/cm.v5i1.267>
- Mengual, A., Juárez, D., Sempere, F., & Rodríguez, A. (2012). La gestión del tiempo como habilidad directiva. *Revista de investigación 3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 1(7), 1-25. <https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/10/Gestion-de-tiempo.pdf>
- Mercado, A. (2023). *Habilidades Directivas Y Mandos Medios Intermedios*. ibukku, LLC.

- https://www.google.com.pe/books/edition/Habilidades_Directivas_Y_Mandos_Medios_I/c6LvEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Morante, H. (2022). Propuesta de mejora de los métodos de trabajo de atención al cliente para incrementar la productividad de servicio en el restaurante Yerba Marina, San isidro 2022. [tesis pregrado]. Universidad César Vallejo, Piura, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120504>
- Muñoz, A. (2021). Estudio de tiempos y su relación con la productividad. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques*, 5(17), 40-54. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968429003/html/>
- Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. Venezuela: Ediciones Babelcube. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sh0aDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=#v=onepage&q&f=false>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. . Bogotá: Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *Impulsado la Productividad – Una Guía para Organizaciones Empresariales*. Lima: OIT. https://webapps.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_759886.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad* (Primera edición ed.). Suiza: Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Ostos, S., & Salinas, B. (2023). Aplicación de herramientas de mejora continua para optimizar los tiempos de atención en un restaurante de comida rápida en la

- ciudad de Lima. [tesis pregrado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/671373>
- Peiró, R. (8 de Julio de 2019). *Pagina web*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/pagina-web.html>
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. <https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Ramos, M. (2018). *Gestión del tiempo. Una herramienta para mejorar nuestra productividad y calidad de vida*. Santiago de Chile: Institución de Salud Pública. <https://www.ispch.cl/sites/default/files/NotaTecnicaGestionTiempo.pdf>
- Rigters, G. (2021). *Gestión del tiempo: Aumente su productividad y logre que las cosas se hagan*. Estados Unidos: Giovanni Rigters. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_del_tiempo/SshMEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (Decimoséptima edición ed.). Ciudad de México: Pearson.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 11-25. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Romani, G., Romani, N., & Roque, N. (2023). *La eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras* (Primera edición ed.). Chiclayo: Proyecto CIDE Editorial. https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2392/1/2Libro%20La%20Eficiencia.VF_24_5_2023pdf.pdf

Salazar, D. (2017). La gestión del tiempo como factor clave en las habilidades directivas aplicadas al sector turístico. *Gran Tour*(15), 26-42.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067852>

Silva, G., & Sosa, V. (2023). Aplicación de estudios de tiempos y movimientos para incrementar la productividad en el restaurante Callao 465, Negritos 2023. [tesis pregrado]. Universidad César Vallejo, Piura, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136963>

Tracy, B. (2016). *Administracion del tiempo*. Nueva York: Grupo Nelson.

https://www.academia.edu/49949732/Administracion_del_tiempo_La_b_Brian_Tracy

Trejo, D. (2020). La Administración del tiempo y su impacto en la productividad. [Tesis posgrado]. Universidad Autónoma de Querétaro, Santiago de Querétaro,

Santiago de Querétaro. <https://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/2350/1/RI005411.pdf>

Williamson , R. (2021). *El Ecosistema de Productividad*. Simplísimo.

https://www.google.com.pe/books/edition/El_Ecosistema_de_Productividad/IXUjEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

ANEXOS

Anexo 01: Informe Turnitin

TURNITIN SALAZAR.docx

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::30163:422332113

Fecha de entrega

21 ene 2025, 8:10 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

21 ene 2025, 8:13 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TURNITIN SALAZAR.docx

Tamaño de archivo

2.7 MB

163 Páginas

30,290 Palabras

173,193 Caracteres

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

14% Fuentes de Internet

3% Publicaciones

14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Marcelo Salazar Apaza
(Autor)



Ivan Ernesto Quijano
Aranibar (Asesor)



Anexo 02: Registro de impacto y resultados

Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Tesis.

Título del Proyecto de Investigación o Tesis

Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024

Integrantes:

1. Salazar Apaza, Marcelo

Asesor: Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

La presente investigación tiene un impacto significativo tanto en el ámbito académico como en el empresarial y social. En el plano académico, aporta evidencia empírica que refuerza la relación directa entre la gestión eficiente del tiempo y la mejora de la productividad en pequeños negocios del sector gastronómico, contribuyendo a la literatura existente sobre administración operativa en contextos regionales. Desde una perspectiva empresarial, los resultados obtenidos permiten a la cafetería Métodos Café Quillabamba implementar estrategias concretas de planificación, organización, dirección y control del tiempo que optimicen sus procesos internos, reduzcan tiempos de espera y aumenten la eficiencia del personal. En el plano social y económico, esta investigación genera un impacto positivo al promover la profesionalización del sector cafetalero en la región de La Convención, impulsando la competitividad local, la creación de empleo y la mejora en la experiencia del cliente. De esta manera, el estudio trasciende el ámbito teórico al ofrecer herramientas prácticas que fortalecen la sostenibilidad y rentabilidad de los negocios de servicios en Cusco.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Los resultados del estudio demostraron que existe una relación positiva y significativa entre la gestión del tiempo y la productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba. A través del análisis estadístico con el coeficiente de correlación de Spearman, se comprobó que las dimensiones de planificación ($\rho = 0.816$) y dirección del tiempo ($\rho = 0.865$) mostraron las correlaciones más altas con la productividad. En términos descriptivos, el 38.0% de los clientes calificó la gestión del tiempo como regular, mientras que el 57.1% de los trabajadores percibió su productividad como alta. Estos hallazgos evidencian que una adecuada planificación y supervisión de las actividades diarias incrementan el rendimiento del personal y reducen los tiempos de atención al cliente. Asimismo, se identificaron áreas de mejora vinculadas al control de tiempos, la comunicación interna y la organización del espacio de trabajo. En conjunto, los resultados permiten concluir que una gestión del tiempo más eficiente se traduce en mayores niveles de eficacia, eficiencia y efectividad, contribuyendo al crecimiento sostenido del negocio y a una experiencia de servicio más satisfactoria para los clientes.

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VI: Gestión del tiempo	Planificación de tiempo	Misión Visión Objetivos Cronogramas Cumplimiento de fechas límite para tareas	Diseño de investigación: No experimental Transversal Población: La población está compuesta por 7 empleados de la cafetería y aproximadamente 1300 clientes mensuales. Muestra: 7 empleados de la cafetería y aproximadamente 108 clientes. Muestreo: Censal y no probabilístico por conveniencia Técnica: Encuesta y observación
PG: ¿Cuál es la relación entre la gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024?	OG: Determinar la relación entre la gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.	HG. Existe relación significativa entre la gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.		Organización de tiempo	Organización de tareas Priorización de actividades	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Dirección de tiempo	Ejecución de actividades (planes) Motivación Comunicación Liderazgo	
PE ₁ : ¿Cuál es la relación entre la planificación de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024?	OE ₁ : Determinar la relación entre la planificación de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.	HE ₁ : Existe relación significativa entre la planificación de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.		Control de tiempo	Monitoreo de tareas Capacidad de ajuste Corrección de desvíos en la planificación diaria	
PE ₂ : ¿Cuál es la relación entre la organización de tiempo y productividad en la cafetería Métodos	OE ₂ : Determinar la relación entre la organización de tiempo y productividad en la cafetería Métodos	HE ₂ : Existe relación significativa entre la organización de tiempo y productividad en la cafetería Métodos		Medición de tiempos en procesos	Tiempo promedio por tarea Tiempos de espera o inactividad entre pedidos Identificación de cuellos de botella en la cadena de servicio	

<p>Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024? PE₃: ¿Cuál es la relación entre la dirección de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024? OE₃: Determinar la relación entre la dirección de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.</p> <p>Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024? PE₄: ¿Cuál es la relación entre el control de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024? OE₄: Determinar la relación entre el control de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.</p> <p>Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024? PE₅: ¿Cuál es la relación entre la medición de tiempos en procesos y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024? OE₅: Determinar la relación entre la medición de tiempos en procesos y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.</p>	<p>Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024. OE₃: Determinar la relación entre la dirección de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.</p> <p>Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024. OE₄: Determinar la relación entre el control de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.</p> <p>Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024. OE₅: Determinar la relación entre la medición de tiempos en procesos y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.</p>	<p>Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024. HE₃: Existe relación significativa entre la dirección de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.</p> <p>Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024. HE₄: Existe relación significativa entre el control de tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.</p> <p>Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024. HE₅: Existe relación significativa entre la medición de tiempos en procesos y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024.</p>	<p>VD: Productividad</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Cumplimiento de metas Cumplimiento de objetivos Metas diarias alcanzadas Nivel de satisfacción del cliente</p>	<p>Instrumento: Cuestionario Ficha de observación</p>
				<p>Eficiencia</p>	<p>Uso de recursos Relación insumos-producto</p>	
				<p>Efectividad</p>	<p>Resultados logrados vs. esperados Impacto en la calidad</p>	

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión del tiempo	Distribución inteligente del tiempo según prioridades para alcanzar objetivos personales y profesionales (Calderón y Gustems, 2020).	Según Castillo (2023), la gestión del tiempo se realiza a través de un proceso que implica la planificación, organización, dirección y control.	Planificación de tiempo	Misión
				Visión
				Objetivos
				Cronogramas
			Organización de tiempo	Cumplimiento de fechas límite para tareas
				Organización de tareas
			Dirección de tiempo	Priorización de actividades
				Ejecución de actividades (planes)
				Motivación
				Comunicación
			Control de tiempo	Liderazgo
				Monitoreo de tareas
				Capacidad de ajuste
Medición de tiempos en procesos	Corrección de desvíos en la planificación diaria			
	Tiempo promedio por tarea			
	Tiempos de espera o inactividad entre pedidos			
	Identificación de cuellos de botella en la cadena de servicio			
Productividad	Relación entre productos elaborados y factores de producción utilizados (Chiavenato, 2017; OIT, 2020).	Koontz y Weihrich (2004) citados en Romani et al. (2023) mencionan tres criterios comúnmente utilizados para evaluar el desempeño de un sistema: eficacia, eficiencia y efectividad.	Eficacia	Cumplimiento de metas
				Cumplimiento de objetivos
				Metas diarias alcanzadas
				Nivel de satisfacción del cliente
			Eficiencia	Uso de recursos
				Relación insumos-producto
			Efectividad	Resultados logrados vs. esperados
Impacto en la calidad				

Matriz de instrumentos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ítems	
Gestión del tiempo	Distribución inteligente del tiempo según prioridades para alcanzar objetivos personales y profesionales (Calderón y Gustems, 2020).	Según Castillo (2023), la gestión del tiempo se realiza a través de un proceso que implica la planificación, organización, dirección y control.	Planificación de tiempo	Misión	El servicio en el café refleja una misión centrada en la satisfacción del cliente.	Tengo claro cómo la misión de Métodos Café guía mi trabajo diario.	Muy en desacuerdo En desacuerdo Neutral De acuerdo Muy de acuerdo
				Visión	El servicio está alineado con una visión de calidad y excelencia a largo plazo.	Las actividades que realizamos en el café están alineadas con la visión a largo plazo del negocio.	
				Objetivos	El personal trabaja con objetivos claros para brindar una experiencia satisfactoria.	Los objetivos de mi trabajo están claramente definidos y contribuyen al logro de los objetivos generales del café.	
				Cronogramas	El servicio se organiza según un cronograma eficiente que permite una atención rápida.	Contamos con cronogramas de trabajo que nos ayudan a organizar nuestras tareas diarias.	
				Cumplimiento de fechas límite para tareas	Las órdenes y pedidos se entregan a tiempo.	Cumplimos con las fechas límite para cada tarea.	
			Organización de tiempo	Organización de tareas	El personal organiza sus tareas de manera efectiva para evitar retrasos.	Las tareas diarias están bien organizadas.	
			Priorización de actividades		Las actividades se priorizan según las	Priorizamos correctamente las	

					necesidades de los clientes.	actividades más importantes para garantizar un buen servicio al cliente.	
			Dirección de tiempo	Ejecución de actividades (planes)	El servicio se ejecuta de forma eficiente y organizada.	Realizamos las actividades planificadas según lo programado.	
				Motivación	El personal está motivado y brinda un buen servicio.	Me siento motivado/a para cumplir con las tareas asignadas.	
				Comunicación	La comunicación entre el personal es clara y garantiza un servicio eficiente.	La comunicación entre el equipo es clara y efectiva.	
				Liderazgo	El personal demuestra liderazgo que garantiza un servicio de calidad.	Existe un buen liderazgo que guía la gestión del tiempo de manera eficiente.	
			Control de tiempo	Monitoreo de tareas	Las actividades y pedidos se monitorean para evitar errores y retrasos.	Se monitorean las tareas para evitar errores y retrasos en la atención al cliente.	
				Capacidad de ajuste	El personal se adapta rápidamente ante imprevistos en el servicio.	Tenemos la capacidad de ajustar nuestro trabajo cuando surgen cambios o imprevistos.	
				Corrección de desvíos en la planificación diaria	El personal corrige cualquier desviación en la atención diaria para mantener un buen servicio.	Corregimos desviaciones en la planificación diaria para mantener el servicio.	

			Medición de tiempos en procesos	Tiempo promedio por tarea	El tiempo que tarda el personal en completar una tarea es razonable y cumple con las expectativas.	Dedicamos el tiempo adecuado a cada tarea para un buen flujo de trabajo.	
				Tiempos de espera o inactividad entre pedidos	El tiempo de espera entre el pedido y la entrega es mínimo.	Los tiempos de espera entre los pedidos y su entrega son mínimos.	
				Identificación de cuellos de botella en la cadena de servicio	No se observan retrasos significativos en el servicio.	Identificamos y abordamos cuellos de botella rápidamente para mejorar la eficiencia.	
Productividad	Relación entre productos elaborados y factores de producción utilizados (Chiavenato, 2017; OIT, 2020).	Koontz y Weihrich (2004) citados en Romani et al. (2023) mencionan tres criterios comúnmente utilizados para evaluar el desempeño de un sistema: eficacia, eficiencia y efectividad.	Eficacia	Cumplimiento de metas	Métodos Café siempre brinda un servicio rápido y eficiente.	Logramos las metas establecidas para cada jornada de trabajo.	
				Cumplimiento de objetivos	La calidad del servicio recibido cumple con mis expectativas.	Cumplimos con los objetivos diarios y semanales para brindar un buen servicio al cliente.	
				Metas diarias alcanzadas	El personal atiende los pedidos de manera ágil y efectiva.	Las metas diarias de atención y producción se alcanzan de manera consistente.	
				Nivel de satisfacción del cliente	Estoy satisfecho/a con el servicio y la atención que ofrece Métodos Café.	Los clientes expresan satisfacción con el servicio y los productos que ofrecemos.	
			Eficiencia	Uso de recursos	El café usa bien sus recursos para ofrecer un servicio de calidad.	Utilizamos los recursos (ingredientes, materiales) de manera	

						eficiente para evitar desperdicios.	
				Relación insumos-producto	La calidad de las bebidas y alimentos es acorde a los ingredientes utilizados.	La calidad de los productos finales (bebidas, alimentos) está en equilibrio con los insumos utilizados.	
			Efectividad	Resultados logrados vs. esperados	El servicio y la calidad de los productos cumplen con lo que esperaba como cliente.	Los resultados que obtenemos en términos de servicio y productos están alineados con lo que se espera de nosotros.	
				Impacto en la calidad	La calidad de los productos (bebidas, alimentos) mejora mi experiencia en el café.	La calidad de los productos y servicios que ofrecemos impacta positivamente en la experiencia del cliente.	

Instrumentos

Cuestionario para Clientes: Evaluación de Gestión del Tiempo y Productividad

¡Hola!

Gracias por tomarte el tiempo para ayudarnos a mejorar. Tus respuestas nos ayudarán a ofrecer un mejor servicio en Métodos Café. A continuación, te presentamos algunas preguntas para conocer tu experiencia. Por favor, responde con sinceridad.

Edad: _____

Género: _____

Lugar de procedencia: _____

i. ¿Con qué frecuencia visitas Métodos Café?

- a) Primera vez
- b) Ocasionalmente (1-2 veces al mes)
- c) Frecuentemente (1-2 veces a la semana)
- d) Muy frecuentemente (más de 3 veces a la semana)

ii. ¿Qué productos o servicios suelen consumir en el café?

- a) Bebidas (café, té, etc.)
- b) Alimentos (desayuno, postres, etc.)
- c) Ambos
- d) Otros (por favor, especifica): _____

Instrucciones:

Por favor, marque el nivel de acuerdo con cada afirmación según su experiencia en Métodos Café.

- 1. Muy en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Muy de acuerdo.

Ítems	1	2	3	4	5
VI: Gestión del Tiempo					
1. El servicio en el café refleja una misión centrada en la satisfacción del cliente.					
2. El servicio está alineado con una visión de calidad y excelencia a largo plazo.					
3. El personal trabaja con objetivos claros para brindar una experiencia satisfactoria.					
4. El servicio se organiza según un cronograma eficiente que permite una atención rápida.					

5. Las órdenes y pedidos se entregan a tiempo.					
6. El personal organiza sus tareas de manera efectiva para evitar retrasos.					
7. Las actividades se priorizan según las necesidades de los clientes.					
8. El servicio se ejecuta de forma eficiente y organizada.					
9. El personal está motivado y brinda un buen servicio.					
10. La comunicación entre el personal es clara y garantiza un servicio eficiente.					
11. El personal demuestra liderazgo que garantiza un servicio de calidad.					
12. Las actividades y pedidos se monitorean para evitar errores y retrasos.					
13. El personal se adapta rápidamente ante imprevistos en el servicio.					
14. El personal corrige cualquier desviación en la atención diaria para mantener un buen servicio.					
15. El tiempo que tarda el personal en completar una tarea es razonable y cumple con las expectativas.					
16. El tiempo de espera entre el pedido y la entrega es mínimo.					
17. No se observan retrasos significativos en el servicio.					
VD: Productividad					
18. Métodos Café siempre brinda un servicio rápido y eficiente.					
19. La calidad del servicio recibido cumple con mis expectativas.					
20. El personal atiende los pedidos de manera ágil y efectiva.					
21. Estoy satisfecho/a con el servicio y la atención que ofrece Métodos Café.					
22. El café usa bien sus recursos para ofrecer un servicio de calidad.					
23. La calidad de las bebidas y alimentos es acorde a los ingredientes utilizados.					
24. El servicio y la calidad de los productos cumplen con lo que esperaba como cliente.					
25. La calidad de los productos (bebidas, alimentos) mejora mi experiencia en el café.					

Cuestionario para Trabajadores: Evaluación de Gestión del Tiempo y Productividad

¡Hola!

Gracias por participar en esta encuesta. Tus respuestas son muy importantes para mejorar la gestión y productividad en Métodos Café. Por favor, contesta con sinceridad.

Edad: _____

Género: _____

Preguntas generales:

i. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Métodos Café?

- a) Menos de 6 meses
- b) 6 meses - 1 año
- c) 1 - 3 años
- d) Más de 3 años

ii. ¿Cuál es tu rol principal en el café?

- a) Atención al cliente
- b) Preparación de alimentos y bebidas.
- c) Gestión/administración
- d) Otros (especificar): _____

Instrucciones: Marca el nivel de acuerdo con cada afirmación según tu experiencia laboral en Métodos Café:

- 1. Muy en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Muy de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
VI: Gestión del Tiempo					
1. Tengo claro cómo la misión de Métodos Café guía mi trabajo diario.					
2. Las actividades que realizamos en el café están alineadas con la visión a largo plazo del negocio.					
3. Los objetivos de mi trabajo están claramente definidos y contribuyen al logro de los objetivos generales del café.					
4. Contamos con cronogramas de trabajo que nos ayudan a organizar nuestras tareas diarias.					
5. Cumplimos con las fechas límite para cada tarea.					
6. Las tareas diarias están bien organizadas.					
7. Priorizamos correctamente las actividades más importantes para garantizar un buen servicio al cliente.					
8. Realizamos las actividades planificadas según lo programado.					

9. Me siento motivado/a para cumplir con las tareas asignadas.					
10. La comunicación entre el equipo es clara y efectiva.					
11. Existe un buen liderazgo que guía la gestión del tiempo de manera eficiente.					
12. Se monitorean las tareas para evitar errores y retrasos en la atención al cliente.					
13. Tenemos la capacidad de ajustar nuestro trabajo cuando surgen cambios o imprevistos.					
14. Corregimos desviaciones en la planificación diaria para mantener el servicio.					
15. Dedicamos el tiempo adecuado a cada tarea para un buen flujo de trabajo.					
16. Los tiempos de espera entre los pedidos y su entrega son mínimos.					
17. Identificamos y abordamos cuellos de botella rápidamente para mejorar la eficiencia.					
VD: Productividad					
18. Logramos las metas establecidas para cada jornada de trabajo.					
19. Cumplimos con los objetivos diarios y semanales para brindar un buen servicio al cliente.					
20. Las metas diarias de atención y producción se alcanzan de manera consistente.					
21. Los clientes expresan satisfacción con el servicio y los productos que ofrecemos.					
22. Utilizamos los recursos (ingredientes, materiales) de manera eficiente para evitar desperdicios.					
23. La calidad de los productos finales (bebidas, alimentos) está en equilibrio con los insumos utilizados.					
24. Los resultados que obtenemos en términos de servicio y productos están alineados con lo que se espera de nosotros.					
25. La calidad de los productos y servicios que ofrecemos impacta positivamente en la experiencia del cliente.					

FICHA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN – MEDICIÓN DE TIEMPOS EN PROCESOS

Datos generales:

Fecha: _____

Hora de Inicio: _____

Hora de Fin: _____

Observador: _____

1. Tiempo promedio por tarea (Por tipo de producto)

Tipo de producto	Tarea/Proceso	Inicio	Aleta	Duración total (min)	Observaciones (Detalles, problemas, mejoras)
Bebida	Toma de pedidos				
	Preparación				
	Entrega al cliente				
	Limpieza de mesas				
	Caja/Procesamiento de pago				
Alimento	Toma de pedidos				
	Preparación				
	Entrega al cliente				
	Limpieza de mesas				
	Caja/Procesamiento de pago				

2. Tiempos de espera o inactividad entre pedidos

Tipo de producto	Pedido No.	Hora de pedido	Hora de entrega	Tiempo de Espera (min)	Razón de espera (Ej: Demanda alta, falta de insumos, etc.)
Bebida	1				
	2				
	3				
Alimento	1				
	2				
	3				

3. Identificación de cuellos de botella en la cadena de servicio

Tipo de producto	Paso del proceso	Frecuencia de Retraso (Alta, Media, Baja)	Causa Principal (Ej: Equipos, falta de personal)	Observaciones (Detalles, posibles soluciones)
Bebida	Toma de pedidos			
	Preparación			
	Entrega al cliente			
	Caja/Procesamiento de pago			
	Limpieza de mesas			
Alimento	Toma de pedidos			
	Preparación			
	Entrega al cliente			
	Caja/Procesamiento de pago			
	Limpieza de mesas			

Comentarios adicionales del observador:

Consentimiento informado

Consentimiento informado para participantes de investigación

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024"

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Bach. Marcelo Salazar Apaza

Estimado/a colaborador(a):

El presente documento tiene como propósito explicarle el objetivo de la presente investigación y solicitar su consentimiento para participar en ella de manera libre y voluntaria.

Objetivo del estudio: Analizar cómo se gestiona el tiempo dentro de la cafetería Métodos Café y cómo ello influye en la productividad del personal y en la calidad del servicio brindado.

¿Qué se le pedirá?: Se le invitará a responder un cuestionario sobre aspectos como: planificación del trabajo, distribución del tiempo en sus tareas diarias, pausas, flujo de trabajo y percepción de su productividad. Esto tomará aproximadamente 15 minutos.

Voluntariedad y confidencialidad: Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que esto tenga consecuencias negativas para usted. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima, con fines exclusivamente académicos. En ningún caso se divulgará su identidad.

Contacto del investigador:

Bach. Marcelo Salazar Apaza

Teléfono: 966-912424

Correo: marchelosalazar97@gmail.com

Agradecemos su colaboración, la cual es fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Yo, *Jennyfer Inthi Vargas Rosell* acepto participar voluntariamente en la investigación titulada "Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024", conducida por el Bach. Marcelo Salazar Apaza.

He sido informado/a sobre el objetivo del estudio, el tiempo estimado de participación, la confidencialidad de mis datos y mi derecho a retirarme en cualquier momento.


Firma del participante

Consentimiento informado para participantes de investigación

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024"

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Bach. Marcelo Salazar Apaza

Estimado/a colaborador(a):

El presente documento tiene como propósito explicarle el objetivo de la presente investigación y solicitar su consentimiento para participar en ella de manera libre y voluntaria.

Objetivo del estudio: Analizar cómo se gestiona el tiempo dentro de la cafetería Métodos Café y cómo ello influye en la productividad del personal y en la calidad del servicio brindado.

¿Qué se le pedirá?: Se le invitará a responder un cuestionario sobre aspectos como: planificación del trabajo, distribución del tiempo en sus tareas diarias, pausas, flujo de trabajo y percepción de su productividad. Esto tomará aproximadamente 15 minutos.

Voluntariedad y confidencialidad: Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que esto tenga consecuencias negativas para usted. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima, con fines exclusivamente académicos. En ningún caso se divulgará su identidad.

Contacto del investigador:

Bach. Marcelo Salazar Apaza

Teléfono: 966-912424

Correo: marchelosalazar97@gmail.com

Agradecemos su colaboración, la cual es fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Yo, *Raphael Pezo Villasante* acepto participar voluntariamente en la investigación titulada "Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024", conducida por el Bach. Marcelo Salazar Apaza.

He sido informado/a sobre el objetivo del estudio, el tiempo estimado de participación, la confidencialidad de mis datos y mi derecho a retirarme en cualquier momento.



Firma del participante

Consentimiento informado para participantes de investigación

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024"

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Bach. Marcelo Salazar Apaza

Estimado/a cliente:

Se le invita cordialmente a participar en la presente investigación académica. Este documento le informa sobre su participación de forma clara y sencilla.

Objetivo del estudio: Conocer la percepción de los clientes sobre los tiempos de atención y la eficiencia del servicio en la cafetería Métodos Café, como parte del análisis de la gestión del tiempo y su relación con la productividad del establecimiento.

¿Qué se le pedirá?: Se le solicitará responder un breve cuestionario sobre su experiencia en el local, referido a tiempos de espera, organización del servicio y satisfacción general. El tiempo estimado es de 10 a 15 minutos.

Voluntariedad y confidencialidad: Su participación es totalmente voluntaria. Puede no responder alguna pregunta o retirarse en cualquier momento. Las respuestas serán anónimas y confidenciales, utilizadas exclusivamente con fines académicos.

Contacto del investigador:

Bach. Marcelo Salazar Apaza

Teléfono: 966-912424

Correo: marchelosalazar197@gmail.com

Agradecemos su colaboración, la cual es fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Yo, *Jeon Carlos Balta Lines* acepto participar voluntariamente en la investigación titulada "Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024", conducida por el Bach. Marcelo Salazar Apaza.

He sido informado/a sobre el objetivo del estudio, el tiempo estimado de participación, la confidencialidad de mis datos y mi derecho a retirarme en cualquier momento.



Firma del participante

Consentimiento informado para participantes de investigación

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024"

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Bach. Marcelo Salazar Apaza

Estimado/a cliente:

Se le invita cordialmente a participar en la presente investigación académica. Este documento le informa sobre su participación de forma clara y sencilla.

Objetivo del estudio: Conocer la percepción de los clientes sobre los tiempos de atención y la eficiencia del servicio en la cafetería Métodos Café, como parte del análisis de la gestión del tiempo y su relación con la productividad del establecimiento.

¿Qué se le pedirá?: Se le solicitará responder un breve cuestionario sobre su experiencia en el local, referido a tiempos de espera, organización del servicio y satisfacción general. El tiempo estimado es de 10 a 15 minutos.

Voluntariedad y confidencialidad: Su participación es totalmente voluntaria. Puede no responder alguna pregunta o retirarse en cualquier momento. Las respuestas serán anónimas y confidenciales, utilizadas exclusivamente con fines académicos.

Contacto del investigador:

Bach. Marcelo Salazar Apaza

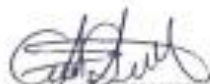
Teléfono: 966-912424

Correo: marchelosalazar197@gmail.com

Agradecemos su colaboración, la cual es fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Yo, *MPrían Celeste Cuzco Balta* acepto participar voluntariamente en la investigación titulada "Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024", conducida por el Bach. Marcelo Salazar Apaza.

He sido informado/a sobre el objetivo del estudio, el tiempo estimado de participación, la confidencialidad de mis datos y mi derecho a retirarme en cualquier momento.



Firma del participante

Consentimiento informado para participantes de investigación

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024"

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Bach. Marcelo Salazar Apaza

Estimado/a cliente:

Se le invita cordialmente a participar en la presente investigación académica. Este documento le informa sobre su participación de forma clara y sencilla.

Objetivo del estudio: Conocer la percepción de los clientes sobre los tiempos de atención y la eficiencia del servicio en la cafetería Métodos Café, como parte del análisis de la gestión del tiempo y su relación con la productividad del establecimiento.

¿Qué se le pedirá?: Se le solicitará responder un breve cuestionario sobre su experiencia en el local, referido a tiempos de espera, organización del servicio y satisfacción general. El tiempo estimado es de 10 a 15 minutos.

Voluntariedad y confidencialidad: Su participación es totalmente voluntaria. Puede no responder alguna pregunta o retirarse en cualquier momento. Las respuestas serán anónimas y confidenciales, utilizadas exclusivamente con fines académicos.

Contacto del investigador:

Bach. Marcelo Salazar Apaza

Teléfono: 986-912424

Correo: marchelosalazar197@gmail.com

Agradecemos su colaboración, la cual es fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Yo, *Maria Elena Vargas Amache* acepto participar voluntariamente en la investigación titulada "Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024", conducida por el Bach. Marcelo Salazar Apaza.

He sido informado/a sobre el objetivo del estudio, el tiempo estimado de participación, la confidencialidad de mis datos y mi derecho a retirarme en cualquier momento.



Firma del participante

Consentimiento informado para participantes de investigación

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024"

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Bach. Marcelo Salazar Apaza

Estimado/a cliente:

Se le invita cordialmente a participar en la presente investigación académica. Este documento le informa sobre su participación de forma clara y sencilla.

Objetivo del estudio: Conocer la percepción de los clientes sobre los tiempos de atención y la eficiencia del servicio en la cafetería Métodos Café, como parte del análisis de la gestión del tiempo y su relación con la productividad del establecimiento.

¿Qué se le pedirá?: Se le solicitará responder un breve cuestionario sobre su experiencia en el local, referido a tiempos de espera, organización del servicio y satisfacción general. El tiempo estimado es de 10 a 15 minutos.

Voluntariedad y confidencialidad: Su participación es totalmente voluntaria. Puede no responder alguna pregunta o retirarse en cualquier momento. Las respuestas serán anónimas y confidenciales, utilizadas exclusivamente con fines académicos.

Contacto del investigador:

Bach. Marcelo Salazar Apaza

Teléfono: 966-912424

Correo: marchelosalazar197@gmail.com

Agradecemos su colaboración, la cual es fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Yo, *Arnold Huilka Auspe* acepto participar voluntariamente en la investigación titulada "Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024", conducida por el Bach. Marcelo Salazar Apaza.

He sido informado/a sobre el objetivo del estudio, el tiempo estimado de participación, la confidencialidad de mis datos y mi derecho a retirarme en cualquier momento.


Firma del participante

Aplicación de instrumentos

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Diseño de tabla Comentarios Compartir

B3 : fx 0

Marca temporal	Puntuación	¿Cuál es tu edad?	¿Cuál es tu género?	¿Cuál es tu departamento o país de proced.	¿Con qué frecuencia visitas Métodos Café?	¿Qué productos o servicios suelen consumir?	Instrucciones: Por favor, marque el nivel de acuerdo
9/20/2024 19:07:51	0	24	Femenino	Br	Primera vez	Alimentos (desagunos, postres, etc.)	4. De acuerdo
9/20/2024 19:14:25	0	27	Femenino	Peru-cusco-la convención -santa ana	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Ambos	4. De acuerdo
9/20/2024 19:17:45	0	27	Femenino	Cusco	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Ambos	5. Muj de acuerdo
9/20/2024 19:37:41	0	30	Femenino	Cusco	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	1. Muj en desacuerdo
9/20/2024 19:59:37	0	16	Masculino	Lima, Perú	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Ambos	1. Muj en desacuerdo
9/20/2024 21:00:07	0	17	Femenino	Cusco	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Ambos	4. De acuerdo
9/20/2024 21:20:20	0	22	Femenino	Perú	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	1. Muj en desacuerdo
9/20/2024 21:52:46	0	25	Femenino	Perú	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Oremoladas	5. Muj de acuerdo
9/20/2024 22:02:46	0	27	Masculino	Cusco	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/21/2024 7:09:22	0	54	Masculino	Cusco	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Ambos	4. De acuerdo
9/21/2024 9:43:45	0	31	Masculino	Perú	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Ambos	4. De acuerdo
9/21/2024 10:51:44	0	24	Masculino	Perú	Primera vez	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/21/2024 12:13:10	0	21	Femenino	Cusco	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Alimentos (desagunos, postres, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/21/2024 12:49:57	0	27	Masculino	Cusco	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/21/2024 20:05:22	0	28	Masculino	Cusco	Muy frecuentemente (más de 3 veces a la semana)	Ambos	4. De acuerdo
9/21/2024 20:15:41	0	30	Masculino	Arequipa	Frecuentemente (1-2 veces a la semana)	Ambos	1. Muj en desacuerdo
9/21/2024 21:28:41	0	28	Masculino	Cusco - Santa Ana	Muy frecuentemente (más de 3 veces a la semana)	Ambos	5. Muj de acuerdo
9/21/2024 21:33:32	0	31	Masculino	Cusco - Santa Ana	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	4. De acuerdo
9/21/2024 21:44:53	0	19	Masculino	Cusco	Primera vez	Ambos	4. De acuerdo
9/21/2024 21:45:13	0	29	Masculino	Cusco	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	4. De acuerdo
9/21/2024 21:53:35	0	24	Femenino	Brasil	Primera vez	Alimentos (desagunos, postres, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/21/2024 23:26:04	0	43	Masculino	Lima	Primera vez	Ambos	5. Muj de acuerdo
9/22/2024 9:50:05	0	39	Femenino	Cusco	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Ambos	4. De acuerdo
9/22/2024 19:21:32	0	27	Femenino	Cusco	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	1. Muj en desacuerdo
9/23/2024 18:44:42	0	35	Femenino	Francia	Primera vez	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/23/2024 19:16:26	0	24	Femenino	Cusco	Muy frecuentemente (más de 3 veces a la semana)	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/23/2024 19:22:42	0	24	Femenino	Cusco	Muy frecuentemente (más de 3 veces a la semana)	Ambos	4. De acuerdo
9/23/2024 19:26:27	0	24	Femenino	Cusco	Muy frecuentemente (más de 3 veces a la semana)	Ambos	5. Muj de acuerdo
9/23/2024 21:03:39	0	24	Femenino	Cusco	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/23/2024 21:17:32	0	45	Masculino	Francia	Primera vez	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/23/2024 21:18:19	0	17	Femenino	Brasil	Primera vez	Ambos	5. Muj de acuerdo
9/23/2024 22:16:32	0	21	Masculino	Cusco	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Ambos	5. Muj de acuerdo
9/23/2024 22:22:32	0	28	Femenino	Cusco - Santa Ana	Frecuentemente (1-2 veces a la semana)	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/23/2024 22:25:11	0	30	Masculino	Lima	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/23/2024 22:40:38	0	27	Femenino	Cusco	Primera vez	Alimentos (desagunos, postres, etc.)	2. En desacuerdo
9/23/2024 23:09:09	0	19	Femenino	Cusco	Frecuentemente (1-2 veces a la semana)	Alimentos (desagunos, postres, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/24/2024 5:34:58	0	50	Femenino	Lima	Primera vez	Bebidas (café, oremoladas, tragos, etc.)	5. Muj de acuerdo
9/24/2024 8:26:34	0	27	Femenino	Perú	Ocasionalmente (1-2 veces al mes)	Ambos	4. De acuerdo

Respuestas de formulario 1

B3 : fx 0

Por favor, marque el nivel de acuerdo	Instrucciones: Por favor, marque el nivel de acuerdo	Instrucciones: Por favor, marque el nivel de acuerdo	Instrucciones: Por favor, marque el nivel de acuerdo	Instrucciones: Por favor, marque el nivel de acuerdo	Instrucciones: Por favor, marque el nivel de acuerdo	Instrucciones: Por favor, marque el nivel de acuerdo
72	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo
73	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo
74	3. Neutral	2. En desacuerdo	2. En desacuerdo	2. En desacuerdo	2. En desacuerdo	2. En desacuerdo
75	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo
76	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo
77	2. En desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo
78	4. De acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	4. De acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo
79	2. En desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo
80	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo
81	3. Neutral	3. Neutral	3. Neutral	3. Neutral	3. Neutral	3. Neutral
82	3. Neutral	3. Neutral	3. Neutral	3. Neutral	3. Neutral	3. Neutral
83	2. En desacuerdo	2. En desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral	3. Neutral	3. Neutral
84	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo
85	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo
86	5. Muj de acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	5. Muj de acuerdo	4. De acuerdo
87	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo
88	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo
89	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	3. Neutral	4. De acuerdo
90	4. De acuerdo	4. De acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo
91	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo
92	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo
93	2. En desacuerdo	2. En desacuerdo	2. En desacuerdo	2. En desacuerdo	2. En desacuerdo	2. En desacuerdo
94	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo
95	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo
96	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo
97	3. Neutral	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo
98	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo
99	1. Muj en desacuerdo	2. En desacuerdo	2. En desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo
100	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo
101	4. De acuerdo	5. Muj de acuerdo	4. De acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo
102	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	4. De acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo
103	4. De acuerdo	4. De acuerdo	5. Muj de acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	5. Muj de acuerdo
104	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo
105	3. Neutral	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	3. Neutral
106	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	3. Neutral
107	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo	4. De acuerdo
108	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo	1. Muj en desacuerdo
109	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo	5. Muj de acuerdo

Respuestas de formulario 1

FICHA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN – MEDICIÓN DE TIEMPOS EN PROCESOS

Datos generales:

Fecha: 25/09/2024 al 11/10/2024

Hora de Inicio: _____

Hora de Fin: _____

Observador: Marcelo Salazar Apaza (tesista)

4. Tiempo promedio por tarea (Por tipo de producto)

Tipo de producto	Tarea/Proceso	Inicio	Fin	Duración total (min)	Observaciones (Detalles, problemas, mejoras)
Bebidas Calientes (Slow Bar - Métodos) Aeropress, V60, Origami, Chemex, Prensa francesa, Moka, Air flair.	Toma de pedidos	0:00	3:00	3:00	Conocimiento y agilidad en la atención de carta
	Limpieza de mesas	0:00	0:30	0:30	Rapidez y eficiencia (local pequeño)
	Preparación y explicación	0:00	15:00	15:00	Demasiado tiempo para preparar porque incluye preparación, calidad y claridad en la información de la explicación sobre el producto
	Caja/Procesamiento de pago	0:00	0:35	0:35	Velocidad y procesamiento en el (Pago por yape o Plin), en excepciones se paga con efectivo
Bebidas Calientes Expresso, americano, capuccino, mocachino, choco latte caliente e infusiones	Toma de pedidos	0:00	1:39	1:39	Conocimiento y agilidad en la atención de carta
	Preparación	0:00	7:58	7:58	Agilidad en la preparación
	Entrega al cliente	0:00	0:49	0:49	Ligera demora en la entrega del pedido
	Limpieza de mesas	0:00	0:25	0:25	Rapidez y eficiencia (local pequeño)

	Caja/Procesamiento de pago	0:00	0:20	0:20	Velocidad y procesamiento en el (Pago por yape o Plin), en excepciones se paga con efectivo
Bebidas Frías Iced Late Café, chocolate, Orange latte, affogato, americano iced coffee.	Toma de pedidos	0:00	1:25	1:25	Conocimiento y agilidad en la atención de carta
	Preparación	0:00	8:34	8:34	Agilidad en la preparación
	Entrega al cliente	0:00	0:45	0:45	Ligera demora en la entrega del pedido
	Limpieza de mesas	0:00	0:25	0:25	Rapidez y eficiencia (local pequeño)
	Caja/Procesamiento de pago	0:00	0:28	0:28	Velocidad y procesamiento en el (Pago por yape o Plin), en excepciones se paga con efectivo
Bebidas Frías (Cremoladas) Fresa, arándano, lúcuma, maracuyá, café, frambuesa, guanábana.	Toma de pedidos	0:00	0:52	0:52	Agilidad y atención en la toma de pedido
	Preparación	0:00	5:15	5:15	Agilidad en la preparación
	Entrega al cliente	0:00	0:26	0:26	Rapidez en la entrega del pedido
	Limpieza de mesas	0:00	0:25	0:25	Rapidez y eficiencia (local pequeño)
	Caja/Procesamiento de pago	0:00	1:14	1:14	Velocidad y procesamiento en el (Pago por yape o Plin), en excepciones se paga con efectivo
Alimento (Dulce) Wafle de avena y frutas, chocowafle, ensalada de frutas, chia pdding, panqueques,	Toma de pedidos	0:00	0:50	0:50	Agilidad y atención en la toma de pedido
	Preparación	0:00	12:00	12:00	Toma su tiempo, son alimentos más elaborados
	Entrega al cliente	0:00	0:35	0:35	Rapidez en la entrega del pedido

smoothie bowl, bowl de avena.	Limpieza de mesas	0:00	0:25	0:25	Rapidez y eficiencia (local pequeño)
	Caja/Procesamiento de pago	0:00	0:30	0:30	Velocidad y procesamiento en el (Pago por yape o Plin), en excepciones se paga con efectivo
Alimento (Salado) Sandwich de queso, pollo, jamón y queso, salchimaq'tillo,	Toma de pedidos	0:00	0:50	0:50	Agilidad y atención en la toma de pedido
	Preparación	0:00	12:15	12:15	Toma su tiempo, son alimentos más elaborados (el tiempo depende de la cantidad de clientes en el local)
	Entrega al cliente	0:00	0:25	0:25	Rapidez en la entrega del pedido
	Limpieza de mesas	0:00	0:20	0:20	Rapidez y eficiencia (local pequeño)
	Caja/Procesamiento de pago	0:00	0:30	0:30	Velocidad y procesamiento en el (Pago por yape o Plin), en excepciones se paga con efectivo

5. Tiempos de espera o inactividad entre pedidos

Tipo de producto	Pedido No.	Hora de pedido	Hora de entrega	Tiempo de Espera (min)	Razón de espera (Ej: Demanda alta, falta de insumos, etc.)
Bebidas Calientes (Slow Bar - Métodos) Aeropress, V60, Origami, Chemex, Prensa francesa, Moka, Air flair.	1. V.60	3:00	18:00	15:00	Complejidad en la preparación (incluye explicación)
	2. Chemex	3:00	17:00	14:00	Complejidad en la preparación (incluye explicación)
	3. Prensa francesa	3:00	9:00	12:00	Complejidad en la preparación (incluye explicación)

Bebidas Calientes Espresso, americano, capuccino, mocachino, choco latte caliente e infusiones	1. Americano	0:20	5:10	4:50	Tiempo de espera baja, dependiendo de la demanda Preparación del expreso base. Adición de agua caliente para diluir el expreso
	2. Capuccino	0:30	5:50	6:20	Moderado, la técnica de vaporización de leche es lo que demora, así como el detalle final
	3. Espresso	0:20	4:50	5:10	Moderado dependiendo de la demanda, falta calibración de la maquina (mantenimiento o nuevo equipo)
Bebidas Frías Iced Late Coffee, chocolate, Orange latte, affogato, americano iced coffee.	1. Orange latte	0:45	8:00	8:45	Generalmente rápido si está pre - preparado, y si no moderado por demanda alta o lotes no preparados con antelación
	2. Iced latte coffee	0:40	8:20	9:00	Generalmente rápido si está pre - preparado, y si no moderado por demanda alta o lotes no preparados con antelación
	3. Affogato	0:52	6:28	7:20	Generalmente moderado, depende de la Preparación del expreso y se necesita tener helado disponible.
Bebidas Frías (Cremoladas) Fresa, arándano, lúcuma, maracuyá, café, frambuesa, guanábana.	1. Café	0:30	4:00	4:30	Preparación a base de fruta y hielo. Asegurar una consistencia adecuada de la mezcla. Las cremoladas requieren un poco más de tiempo por su naturaleza refrescante y texturizada
	2. Lúcuma	0:30	4:00	4:30	Preparación a base de fruta y hielo. Asegurar una consistencia adecuada de la mezcla. Las cremoladas requieren un poco más de tiempo por su naturaleza refrescante y texturizada
	3. Arándano	0:30	4:00	4:30	Preparación a base de fruta y hielo. Asegurar una consistencia adecuada de la mezcla. Las cremoladas requieren un poco más de tiempo por su naturaleza refrescante y texturizada
Alimento (Dulce)	1. Wafle de avena y frutas	2:00	14:30	16:30	Preparación del waffle y la disposición de frutas frescas

Wafle de avena y frutas, chocowafle, ensalada de frutas, chia pudding, panqueques, smoothie bowl, bowl de avena.	2. Chia pudding	3:00	9:00	12:00	Preparación previa para obtener la consistencia adecuada y la disposición de frutas frescas
	3. Smoothie bowl	3:00	11:00	14:00	Mezcla de ingredientes y disposición en el bowl.
Alimento (Salado) Sandwich de queso, pollo, jamón y queso, salchimaq'tillo	1. Sandwich de pollo	2:30	4:20	6:50	Preparación rápida; previa Cocción del pollo (si no está pre-cocido) y montaje del sándwich.
	2. Salchimaq'tillo	0:50	15:00	15:50	Preparación rápida, dependiendo si las papas están picadas y el aceite caliente.
	3. Sandwich jamón y queso	0:30	5:00	5:30	Montaje rápido; a veces solo requiere calentado

6. Identificación de cuellos de botella en la cadena de servicio

Tipo de producto	Paso del proceso	Frecuencia de Retraso (Alta, Media, Baja)	Causa Principal (Ej: Equipos, falta de personal)	Observaciones (Detalles, posibles soluciones)
Bebidas Calientes (Slow Bar - Métodos) Aeropress, V60, Origami, Chemex, Prensa francesa, Moka, Air flair.	Toma de pedidos	Media	Desconocimiento del cliente	Los clientes pueden demorar en decidirse debido a la variedad de opciones y la falta de conocimiento sobre cada método.
	Preparación	Alta	Mobiliario y equipos con mucho uso	Tiempo prolongado en la preparación debido a la naturaleza artesanal de los métodos de extracción y la posible falta de equipo suficiente.
	Entrega al cliente	Media		la entrega no suele generar cuellos de botella.
	Caja/Procesamiento de pago	Media	Saturación del punto de pago en momentos de alta demanda.	Sucede cuando el cliente paga en efectivo.
	Limpieza de mesas	Baja	Personal insuficiente en momentos de alto tráfico	La limpieza de mesas no suele ser un gran cuello de botella, pero puede retrasar la rotación de clientes

				en momentos de alta demanda
Bebidas Calientes Espresso, americano, capuccino, mocachino, choco latte caliente e infusiones	Toma de pedidos	Baja	Falta de personal en horas punta.	En general, la toma de pedidos es rápida si el cliente conoce lo que quiere. Sin embargo, en horas de mayor afluencia, la falta de personal puede ralentizar el proceso.
	Preparación	Alta	Equipos insuficientes o preparación simultánea de varios tipos de bebidas.	Las bebidas como capuccino, mocachino y choco latte requieren más tiempo de preparación debido a la elaboración de espuma de leche y a las diversas etapas. Si hay pocos equipos (máquinas de espresso) o personal, la preparación puede demorarse.
	Entrega al cliente	Media	Mala coordinación entre la preparación y la entrega.	os pedidos pueden acumularse si la persona que entrega no coordina bien con el barista. Esto puede ser más evidente en horas de mayor tráfico.
	Caja/Procesamiento de pago	Baja - Media	Saturación del punto de pago o sistema de cobro lento	Durante horas punta, la fila para pagar puede causar demoras en la cadena de servicio.
	Limpieza de mesas	Baja	Personal insuficiente para limpieza en horas pico.	La acumulación de clientes en mesas puede causar retrasos en la limpieza y la rotación de las mismas, afectando la experiencia de nuevos clientes.
	Bebidas Frías Iced Late Café, chocolate, Orange latte, affogato, americano iced coffee.	Toma de pedidos	Media	Falta de personal en horas punta.

	Preparación	Media	Tiempo de preparación prolongado para bebidas específicas (como Orange Latte o Affogato) y falta de ingredientes preparados con antelación.	Las bebidas frías suelen ser más rápidas de preparar que las calientes, pero algunas, como el Affogato, que requiere helado, o el Orange Latte, que necesita ingredientes frescos, pueden tardar más. Además, la preparación del hielo y la combinación de sabores puede causar demoras.
	Entrega al cliente	Media	Falta de coordinación o retrasos en la preparación.	Las bebidas frías se acumulan en el área de entrega, si no se tiene un buen flujo de trabajo entre el barista y el personal de entrega.
	Caja/Procesamiento de pago	Baja - Media	Saturación del punto de pago en momentos de alta demanda.	El procesamiento de pagos, si no es rápido, puede causar colas, especialmente si los clientes se demoran en elegir sus métodos de pago.
	Limpieza de mesas	Baja	Personal insuficiente durante las horas punta.	La limpieza de mesas no suele ser un cuello de botella grave, pero puede ralentizar la rotación de clientes en momentos de alta demanda.
Bebidas Frías (Cremoladas) Fresa, arándano, lúcuma, maracuyá, café, frambuesa, guanábana.	Toma de pedidos	Baja	Variedad de sabores y falta de orientación al cliente.	Los clientes pueden demorar en elegir entre la variedad de opciones de cremoladas. Si no hay personal suficiente o capacitado para ayudar a los clientes a decidir rápidamente,
	Preparación	Media	Equipos limitados para la elaboración de las cremoladas y tiempo de preparación prolongado.	La preparación de cremoladas puede ser lenta si no hay suficiente maquinaria disponible (congeladores o procesadores de

				hielo) o si los equipos son lentos en la producción. Además, si los ingredientes no están preparados con antelación, como la fruta congelada o la base de hielo, esto puede aumentar el tiempo de espera.
	Entrega al cliente	Baja - Media	Mala coordinación en el flujo de trabajo.	La acumulación de pedidos puede hacer que las cremoladas tarden en ser entregadas. En horas punta, la falta de personal dedicado a esta tarea específica puede ralentizar el proceso.
	Caja/Procesamiento de pago	Baja - Media	Saturación del punto de pago en momentos de alta demanda.	El procesamiento de pagos, si no es rápido, puede causar colas, especialmente si los clientes se demoran en elegir sus métodos de pago
	Limpieza de mesas	Baja	Personal insuficiente durante las horas punta.	La limpieza de mesas no suele ser un cuello de botella grave, pero puede ralentizar la rotación de clientes en momentos de alta demanda,
Alimento (Dulce) Wafle de avena y frutas, chocowafle, ensalada de frutas, chia pdding, panqueques, smoothie bowl, bowl de avena.	Toma de pedidos	Baja	Falta de personal en horas punta o indecisión de los clientes debido a la variedad de opciones.	Aunque este paso suele ser rápido, en horas de mayor afluencia, la falta de personal para tomar pedidos puede causar retrasos leves. Además, la variedad de opciones puede hacer que los clientes tarden en decidirse.
	Preparación	Media	Tiempos prolongados de preparación para ciertos platos (como waffles o smoothie bowls) y falta de equipos suficientes.	Algunos de los alimentos dulces, como los waffles, panqueques y smoothie bowls, requieren tiempos de preparación más largos. Si hay equipos limitados,

				como wafieras o licuadoras, o si los ingredientes no están preparados con antelación, esto puede generar retrasos.
	Entrega al cliente	Baja – Media	Mala coordinación en la entrega de alimentos, especialmente en momentos de alto tráfico.	Los alimentos pueden acumularse en la barra de salida si no hay suficiente personal para entregar los pedidos a tiempo, lo que afecta tanto la calidad del servicio como la frescura de los alimentos.
	Caja/Procesamiento de pago	Baja - Media	Saturación del punto de pago en momentos de alta demanda.	El procesamiento de pagos, si no es rápido, puede causar colas, especialmente si los clientes se demoran en elegir sus métodos de pago
	Limpieza de mesas	Baja	Personal insuficiente durante las horas punta.	La limpieza de mesas no suele ser un cuello de botella grave, pero puede ralentizar la rotación de clientes en momentos de alta demanda,
Alimento (Salado) Sandwich de queso, pollo, jamón y queso, salchimaq'tillo,	Toma de pedidos	Baja	Falta de personal en horas pico o indecisión de los clientes.	En general, la toma de pedidos es rápida, pero en momentos de alta demanda, la falta de personal puede generar retrasos leves. También, la oferta de varias combinaciones de ingredientes puede causar indecisión en los clientes.
	Preparación	Media	Equipos insuficientes o tiempo de cocción/grillado prolongado.	Algunos sándwiches, como el sándwich de queso o el de jamón y queso, requieren tiempo en la plancha o grill para calentarse y derretir el queso, lo que puede generar retrasos si hay pocos equipos o si varios pedidos se preparan

				simultáneamente. Además, el salchimaq'tillo (una combinación de salchicha, huevo y otros ingredientes) requiere más preparación y tiempo
	Entrega al cliente	Media	Mala coordinación en la entrega o acumulación de pedidos.	Los pedidos pueden acumularse en el área de entrega si no hay buena coordinación entre el personal de cocina y el de entrega. Esto puede afectar la frescura y temperatura de los alimentos.
	Caja/Procesamiento de pago	Baja - Media	Saturación del punto de pago en momentos de alta demanda.	En horas punta, el proceso de pago puede convertirse en un cuello de botella si el sistema es lento o si no hay suficientes terminales de pago disponibles.
	Limpieza de mesas	Baja	Personal insuficiente durante las horas punta.	La limpieza de mesas no suele ser un cuello de botella grave, pero puede ralentizar la rotación de clientes en momentos de alta demanda,

Comentarios adicionales del observador: _

Existen una deficiencia en la maquina flair 58 pro, esta es una máquina que extrae la esencia del café molido y lo convierte en una bebida expreso, capuccino, americano – ya no saca la misma calidad del producto, ya que tiene algunas piezas gastadas, la maquina tiene 2 años de uso, se compró de segunda, también es necesaria contar con una de estas máquinas más para las horas punta ya que solo una no abastece y genera mayor tiempo de espera para el cliente.



El personal que hace el cobro en caja comenta que hace falta un sistema homogéneo para el cuadro real de los productos vendidos, ya que solo se utiliza un cuaderno para anotar los productos vendidos, estos solo son anotados aquí cuando el cliente hace el pedido en tienda, más muchas veces se les olvida anotar porque el pedido fue pagó fue por llamada o mensaje, y el pago vía yape – plin, y se enfocan en el preparado más no en la anotación.

El local tiene un espacio limitado para la cocina en el local, falta una refrigerado con mayor capacidad.



Falta adquirir mejores máquinas para la preparación de los productos. Esto mejorará la calidad de los productos, así como un menor tiempo en la preparación y entrega de los productos.

Máquinas con las que cuenta Métodos:

- 1 Waflera doble panini grill doble.
- 1 Maquina expreso flair 58 pro (Esta máquina ya se tiene, más se necesita una más por la demanda en horas punta).
- 1 Microondas.
- 1 Freidora de aire (Para la salchicha).
- 1 Refrigeradora.
- 1 Molino para café fiorenzato 64 mm.
- 2 Licuadoras Oster express 2 litros.
- 1 Cocina semi industrial con dos hornillas a gas.

Máquinas que falta adquirir a futuro:

- **Freidora de canastilla a gas.**
- **Licuada encapsulada (No genera ruido).**
- **Aire acondicionado. (Para el local – ya que hace mucho calor) el clima es cálido) o ventilador de techo.**
- **Friobar (Para las cervezas).**

Validación de instrumentos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Rojas Zanabria Manuel Valeriano
1.2. Cargo e institución del experto:	Secretario General de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario para Clientes: Evaluación de Gestión del tiempo y productividad
1.4. Autor del instrumento	Marcelo Salazar Apaza
1.5. Especialidad	Administración y Dirección de Negocios
1.6. Título de la investigación	Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 82-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.					X

8.COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico.					X
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigacion					X
PROMEDIO DE VALIDACION						90%

PREGUNTAS O ITEMS OBSERVADOS – VARIABLE 1 O

INDEPENDIENTE

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los intems de la variable

- I. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (x)
 El instrumento puede ser aplicado, tal como esta elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha: 25/04/2025

DNI. N° 41597228



Manuel Valeriano Rojas Zanabria
 Abogado CAC 5471
 Lic. En Administracion CLAD 50298
 Maestro en Docencia Universitaria
 ORCID – 0009-0003-8491-7499

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Rojas Zanabria Manuel Valeriano
1.2. Cargo e institucion del experto:	Secretario General de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario para Trabajadores: Evaluación de Gestión del tiempo y productividad
1.4. Autor del instrumento	Marcelo Salazar Apaza
1.5. Especialidad	Administracion y Dirección de Negocios
1.6. Título de la investigacion	Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 82-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al					X

III. DATOS GENERALES:

3.1. Apellidos y Nombres del experto:	Rojas Zanabria Manuel Valeriano
3.2. Cargo e institución del experto:	Secretario General de la Municipalidad Distrital de Kumpirushiato
3.3. Nombre del instrumento:	Ficha de registro de información – Medición de tiempos en procesos
3.4. Autor del instrumento	Marcelo Salazar Apaza
3.5. Especialidad	Administración y Dirección de Negocios
3.6. Título de la investigación	Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024

IV. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 82-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al					X

	proposito del diagnostico.					
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigacion					X
PROMEDIO DE VALIDACION						90%

PREGUNTAS O ITEMS OBSERVADOS – VARIABLE 2 O

INDEPENDIENTE

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los items de la variable

- V. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (x)
 El instrumento puede ser aplicado, tal como esta elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha: 25/04/2025

DNI. N° 41597228



Manuel Valeriano Rojas Zanabria
 Abogado CAC 5471
 Lic. En Administracion CLAD 50298
 Maestro en Docencia Universitaria
 ORCID – 0009-0003-8491-7499

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Angel Jaime Orduña Ventura
1.2. Cargo e institucion del experto:	Gerente de Servicios Públicos de La Municipalidad Provincial de La Convención
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario para Clientes: Evaluación de Gestión del tiempo y productividad
1.4. Autor del instrumento	Marcelo Salazar Apaza
1.5. Especialidad	Administracion y Dirección de Negocios
1.6. Título de la investigacion	Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 82-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teoricos-científicos.					X

8.COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico.					X
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigacion					X
PROMEDIO DE VALIDACION						89%

PREGUNTAS O ITEMS OBSERVADOS – VARIABLE 1 O

INDEPENDIENTE

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los intems de la variable

- I. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (x)
 El instrumento puede ser aplicado, tal como esta elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha: 30/04/2025

DNI. N° 06772936

Miguel Angel Orduña Ventura
 Maestro en Docencia Universitaria
 CORLAD 06112
 ORCID – 0000-0002-9934-4828

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Angel Jaime Orduña Ventura
1.2. Cargo e institucion del experto:	Gerente de Servicios Públicos de La Municipalidad Provincial de La Convención
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario para Trabajadores: Evaluación de Gestión del tiempo y productividad
1.4. Autor del instrumento	Marcelo Salazar Apaza
1.5. Especialidad	Administracion y Dirección de Negocios
1.6. Titulo de la investigacion	Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 82-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					X

9.METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico.					X
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigacion					X
PROMEDIO DE VALIDACION						89%

PREGUNTAS O ITEMS OBSERVADOS – VARIABLE 1 O

INDEPENDIENTE

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los intems de la variable

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89 % V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (x)
 El instrumento puede ser aplicado, tal como esta elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha: 30/04/2025

DNI. N° 06772936



.....

Miguel Angel Orduña Ventura
 Maestro en Docencia Universitaria
 CORLAD 06112
 ORCID – 0000-0002-9934-4828

III. DATOS GENERALES:

3.1. Apellidos y Nombres del experto:	Angel Jaime Orduña Ventura
3.2. Cargo e institucion del experto:	Gerente de Servicios Públicos de La Municipalidad Provincial de La Convención
3.3. Nombre del instrumento:	Ficha de registro de información – Medición de tiempos en procesos
3.4. Autor del instrumento	Marcelo Salazar Apaza
3.5. Especialidad	Administracion y Dirección de Negocios
3.6. Titulo de la investigacion	Gestión del tiempo y productividad en la cafetería Métodos Café Quillabamba, La Convención, Cusco – 2024

IV. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 82-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y especifico.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnologia.					X
4. ORGANIZACION	Existe organización logica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teoricos-cientificos.					X
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y dimensiones.					X

9.METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico.					X
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigacion					X
PROMEDIO DE VALIDACION						89%

PREGUNTAS O ITEMS OBSERVADOS – VARIABLE 2 O

INDEPENDIENTE

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los intems de la variable

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (x)
 El instrumento puede ser aplicado, tal como esta elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha: 30/04/2025

DNI. N° 06772936



 Miguel Angel Orduña Ventura
 Maestro en Docencia Universitaria
 CORLAD 06112
 ORCID – 0000-0002-9934-4828

Base de datos

	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
12	8	2	Eficacia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	8	2	Eficiencia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	8	2	Efectividad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	8	2	Productividad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	8	2	Planificación de tiempo	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
17	8	2	Organización de tiempo	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
18	8	2	Dirección de tiempo	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
19	8	2	Control de tiempo	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
20	8	2	Medición de tiempos en procesos	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
21	8	2	Gestión del tiempo	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
22	8	2	Eficacia	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
23	8	2	Eficiencia	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
24	8	2	Efectividad	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
25	8	2	Productividad	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
26	8	2	Planificación de tiempo	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
27	8	2	Organización de tiempo	{1,00, Muy ...	Ninguno	7	Derecha	Nominal	Entrada
28	8	2	Dirección de tiempo	{1,00, Muy ...	Ninguno	7	Derecha	Nominal	Entrada
29	8	2	Control de tiempo	{1,00, Muy ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	8	2	Medición de tiempos en procesos	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
31	8	2	Gestión del tiempo	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
32	8	2	Eficacia	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
33	8	2	Eficiencia	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
34	8	2	Efectividad	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
35	8	2	Productividad	{1,00, Muy ...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	d1	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	v	dd1	VAR0001 2	VAR0001 3
1	1,00	1,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
2	1,00	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
3	2,00	2,00	1,00	1,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
4	4,00	1,00	3,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00
5	3,00	2,00	2,00	1,00	5,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00
6	3,00	1,00	2,00	1,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
7	2,00	2,00	1,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													

Visible: 36 de 36 variables

	E	VAR0001 3	VAR0001 2	VAR0001 5	VAR0001 6	D1	D2	D3	DD4	D5	VI	D6	D7
1	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,40	3,50	3,75	3,00	4,00	3,53	3,50	4,00
2	2,00	1,00	4,00	2,00	3,00	4,20	4,50	4,00	4,33	4,33	4,27	4,00	4,50
3	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	4,40	3,50	4,00	4,33	4,00	4,05	4,00	4,00
4	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
5	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
6	1,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,80	3,50	3,75	4,67	4,33	4,01	4,25	4,50
7	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
8	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	4,80	4,50	4,25	4,00	4,67	4,44	4,25	4,50
9	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	3,20	3,00	3,25	3,00	3,00	3,09	3,25	4,50
10	5,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,60	4,00	3,25	5,00	4,67	4,30	4,75	4,00
11	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,20	4,50	3,75	3,67	3,67	3,96	4,00	5,00
12	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,80	3,50	3,50	4,67	4,33	3,96	4,00	4,00
13	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	4,93	5,00	5,00
14	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	4,60	4,00	5,00	4,33	4,00	4,39	4,50	5,00
15	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,33	3,67	3,80	3,75	4,00
16	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
17	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,20	3,00	3,25	3,00	3,00	3,09	3,25	3,50
18	3,00	2,00	4,00	2,00	1,00	3,60	1,50	4,00	3,33	3,67	3,22	3,50	5,00
19	1,00	2,00	3,00	1,00	3,00	4,20	4,00	4,50	4,33	4,33	4,27	4,25	5,00
20	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	4,20	4,50	4,00	3,67	4,00	4,07	4,00	4,00
21	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
22	4,00	2,00	2,00	1,00	3,00	4,80	4,00	4,75	4,67	4,67	4,58	4,75	4,50
23	3,00	1,00	3,00	2,00	3,00	4,40	5,00	5,00	4,00	4,00	4,48	4,25	5,00
24	2,00	1,00	3,00	2,00	1,00	1,20	1,50	1,00	1,33	1,00	1,21	1,00	1,00

Vista de datos Vista de variables

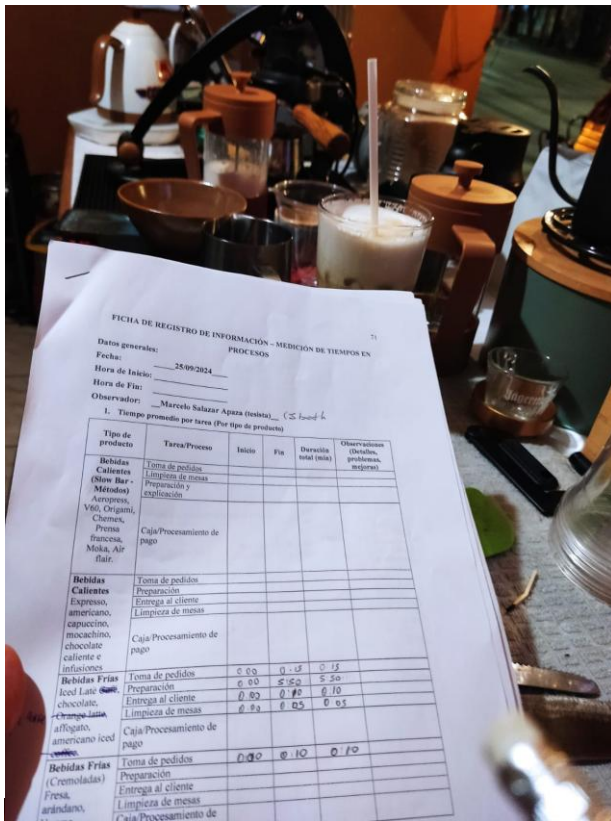
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Consultas Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	VDR	D1S	D2S	D3S	D4S	D5S	VIS	D6S	D7S	D8S	VDS
85	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
86	1,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
87	1,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
88	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
89	3,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00
90	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
91	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
92	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
93	1,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
94	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
95	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
96	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
97	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
98	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
99	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
100	3,00	5,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
101	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
102	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
103	1,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
104	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00
105	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
106	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
107	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00
108	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Vista de datos Vista de variables

Galería



Carta de autorización

Quillabamba, 09 de abril del 2024

Señor:

Fernando José Cabrera Hilares – Dueño de la Cafetería Métodos

ASUNTO: Solicitud de brindar facilidades

De mi consideración:

Previo un cordial saludo, me dirijo a usted y a su personal, para solicitarle que se me brinde facilidades, Bachiller en Administración y Dirección de Negocios: SALAZAR APAZA MARCELO, de la Escuela Profesional de Negocios de San Ignacio de Loyola - Escuela ISIL, quien solicito su autorización para llevar a cabo el proyecto de tesis titulado: "GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD EN LA CAFETERIA MÉTODOS CAFÉ QUILLABAMBA, LA CONVENCION, CUSCO - 2024".

Para esta investigación se utilizarán dos técnicas principales: La encuesta y observación para recolectar datos tanto de los empleados como de los clientes de la cafetería. Cabe mencionar, que los resultados obtenidos dentro de este estudio contribuirán en el desarrollo de pequeños negocios de servicios como cafeterías. Este estudio pretende aportar al conocimiento existente, al identificar el comportamiento de las variables y su relación, proporcionando además un antecedente teórico que pueda inspirar investigaciones futuras en negocios similares.]

Sin otro particular, aprovechamos la oportunidad para expresarle nuestras consideraciones más distinguidas.

Atentamente,



BACH. MARCELO SALAZAR APAZA

DNI:70433321