



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION

“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y SU INFLUENCIA
EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS DEL
SECTOR DE COMIDA RÁPIDA. HEMBOS S.A.C. -
SUCURSAL PLAZA NORTE 2012”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Antezana Laura, Zheimy.

ASESOR:

Miranda Herrera, Teresa.

LIMA - PERÚ

2012

Dedicatoria

Dedico a presente tesis en primer lugar a Dios por haberme ayudado en todo este tiempo a darme fortaleza y sabiduría logrando la finalización de mis estudios y de esta investigación. Así también a mi madre, padre y hermanas por su apoyo moral e incondicional quienes son mi motivo para continuar con mis metas y objetivos. Nunca podré estar lo suficientemente agradecida, y a cada una de las personas que participaron en esta investigación.

Agradecimiento

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres y hermanas. Porque creyeron en mi y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final.

A mis maestros. Gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado:

En cumplimiento a las Normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Escuela de Administración de la Universidad "Cesar Vallejo", que está dirigido a la elaboración de la tesis para obtener el Título de Licenciada, expongo el presente trabajo de investigación con diseño No Experimental, titulado: "Evaluación del Desempeño y su influencia en la Productividad de las empresas del sector de Comida Rápida - Bambos- Sucursal Plaza Norte".

La presente investigación detalla los resultados obtenidos en torno a la relación entre las variables de estudio, que son Evaluación del Desempeño y la Productividad, que se consiguieron a partir de la validación y aplicación de una encuesta, que fue el instrumento que se utilizó para la recolección de datos en una muestra de 27 personas de la empresa de Comida Rápida Bambos- Sucursal Plaza Norte, ubicado en la ciudad de Lima, Coro Norte. El tamaño de la muestra es el mismo al del tamaño de la población, ya que esta es muy pequeña.

Señores integrantes del Jurado, las conclusiones y sugerencias de la presente investigación contribuirán a mejorar los procesos productivos dentro de la empresa en donde se hará el estudio, por ende deseo que mi investigación sea aprobada según su evaluación.

INDICE GENERAL

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Presentación	
Índice General	
Índice de Tablas y Gráficos	
Resumen en Español	
Resumen en Inglés	
Resumen en Francés	
Introducción	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.....	14
1.2. Formulación del Problema.....	19
1.2.1. Problema Principal.....	19
1.2.2. Problemas Específicos.....	19
1.3. Justificación.....	20
1.4. Antecedentes.....	22
1.5. Objetivos.....	22
1.5.1. Objetivo General.....	22
1.5.2. Objetivo Específico.....	22

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	24
2.2. Marco Teórico.....	27
2.3. Base Teórica.....	42
2.4. Marco Conceptual.....	47

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis.....	51
3.1.1. Hipótesis General.....	51
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	51
3.2. Variables- Operacionalización.....	51
3.2.1. Definición Nominal.....	51
3.2.2. Definición Operacional.....	52
3.3. Metodología.....	53
3.3.1. Tipo de Estudio.....	53
3.3.2. Diseño de Investigación.....	53
3.4. Población y Muestra.....	54
3.4.1. Población.....	54
3.4.2. Muestra.....	55
3.5. Método de Investigación.....	56

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos.....	56
3.7. Método de análisis de datos.....	61

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción e Interpretación.....	63
4.2. Discusión.....	97

CONCLUSIONES.....	99
--------------------------	-----------

SUGERENCIAS.....	101
-------------------------	------------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	103
--	------------

ANEXOS.....	106
--------------------	------------

RESUMEN

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación que existe entre la Evaluación del Desempeño y la Productividad de las empresas de sector de Comida Rápida Bemtos, Sucursal Plaza Norte, ubicada en el distrito de Independencia.

Se respaldó en la definición y teorías del Desempeño propuestas por Ales, Martha Alicia; mientras que para estudiar la Productividad se estudió las definiciones que estableció Degado, J.

La investigación se enfocó en las empresas del sector de comida rápida, específicamente en la empresa Bemtos S.A.C. la cual es una cadena peruana de hamburguesas que ya tiene 21 años en el mercado.

La metodología que se utilizó corresponde a un tipo de estudio cuantitativo descriptiva- correlacional, ya que se describió y determinó el grado de relación entre las variables de estudio, por otro lado el diseño de investigación empleado fue el no experimental.

Para el estudio de ambas variables se trabajó con una población de 27 colaboradores de la empresa Bemtos S.A.C. sucursal Plaza Norte, debido a que la población fue pequeña no se desarrolló ningún muestreo, por ende se tomó al mismo tamaño de la población para la muestra, se aplicó como instrumento de recolección de datos una encuesta, que estaba conformada por 20 ítems, los cuales fueron elaborados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de cada variable de estudio, logrando de esta manera presentar los resultados y conclusiones para comprobar la validez de las hipótesis propuestas.

ABSTRACT IN ENGLISH

In this investigation work the objective has been determined the existent relation between the food evaluation and the productivity of the companies in Bambos Plaza Norte- fast food, located in independence district

On Alies, Marha Alicia definitions, theories and proposes, meanwhile we were studying the process and productivity of the definitions who Degado, J were established.

The investigation was focusing on the companies, specially in Bambos S.A.C. that is a peruvian burger company, also it has got 21 years in the markets.

The methodology that we has used was a quantitative, relational, scripted study, were described and determined the relation between the variables of study, therefore the design investigation that we used was not experimental.

For the study of both variables, we worked with an average population of 27 workers of Bambos S.A.C- Plaza Norte company, we did not a sample because the population was in minor quantity, for that reason, we took the same quantity of population for the sample, we also used a test like samples recollection technique, it has formed about 20 items, these has been made of the dimensions and size of the variable study, we obtained in this way the results and conclusions for check the correct hypothesis, that we had taken.

RESUME EN FRANÇAIS

Dans la présente enquête, l'objectif était de déterminer la relation entre l'évaluation du rendement et la productivité des entreprises BemboS Industrie du fast food, Nord-Plaza Direction, située dans le district de Independencia.

Il y avait un soutien dans la définition et les théories de performance proposés par Alies, Martha Alice, tandis que concernant la productivité, nous avons étudié les définitions établies Delgado, J.

La recherche a porté sur les sociétés dans l'industrie de la restauration rapide, en particulier dans la société BemboS SAC, qui est une chaîne de hamburgers péruvienne, a déjà 21 ans sur le marché. La méthodologie utilisée correspond à un type d'étude qualitative, descriptive corrélationnelle, tel que décrit et déterminé le degré de relation entre les variables de l'étude, d'autre part la conception de la recherche n'était pas expérimentale.

Pour l'étude de ces deux variables, nous avons travaillé avec une population de 27 travailleurs de l'entreprise BemboS SAC branche-Plaza North, parce que la population était faible n'ont pas développé de l'échantillonnage a ainsi pris la taille de la population de même pour l'échantillon. Il a été appliquée comme un instrument d'enquête coller les données, qui se composait de 20 articles qui ont été préparés selon les dimensions et les indicateurs pour chaque variable étudiée, réalisant ainsi les résultats et les conclusions présentées afin de vérifier la validité des hypothèses proposées.