



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO  
DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA  
SAMSUNG DA (LÍNEA BLANCA), CHIMBOTE –  
2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Bach. Nazario Abarca Robin Edinson  
<https://orcid.org/0000-0001-6309-6255>**

**Bach. Abasolo Muñoz Jesus Alberto  
<https://orcid.org/0000-0001-6862-8142>**

**Asesor:**

**Dr. Onésimo Mego Núñez  
<https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>**

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**

**Aprobación de jurado**

**TESIS  
ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS  
COLABORADORES EN LA EMPRESA SAMSUNG DA (LÍNEA  
BLANCA), CHIMBOTE - 2020**

Asesor (a): Dr. Onésimo Mego Nuñez  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Nombre Completo Firma

## **Dedicatoria**

Esta tesis va dedicada a Dios, a nuestros padres en vida por haber aconsejándonos todos los días y dando siempre su aliento de motivación, a nuestros padres que quedan en nuestros recuerdos de nuestros corazones por haber partido y desde el cielo siempre nos están cuidando y guiando, a nuestras parejas por haber estado siempre apoyando en cada momento de decisión. Gracias a todos ellos por siempre estar presentes en nuestras vidas y de esta manera se dedica presentar y disfrutar esta tesis.

## **Agradecimiento**

Se agradece a nuestros padres por el constante apoyo moral y emocional, los buenos consejos de la familia en esta etapa profesional y también agradecer a nuestros docentes de cada ciclo que estuvimos aprendiendo y desarrollándonos como profesionales y lograr el objetivo trazado.

## Resumen

El estudio tuvo objetivo Proponer un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020, la investigación fue descriptiva propositiva, con diseño no experimental. La población estuvo conformada 15 trabajadores de la empresa. Para recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para las variables estrategias y desempeño laboral, el mismo que consto con 18 preguntas de elección múltiple y con escala Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, tablas y figuras por dimensión y variable. Finalmente se concluye en base a los resultados encontrados que, al analizar la primera variable el nivel de estrategias es percibido con 53.33% con un nivel regular, razón por la cual debe tomar acciones que permitan su mejora, asimismo en referencia a la variable desempeño laboral, los encuestados la percibieron con una categorización de optima con un 53.33%. De acuerdo a lo indicado se recomienda implementar estrategias que permitan optimizar una buena gestión, a través de una efectiva comunicación interna entre jefes, subordinados, así como entre compañeros de trabajo, a la vez, se recomienda establecer un programa de incentivos por ventas, la misma que permita reconocer su labor y esfuerzo hacia la organización.

**Palabra Claves:** Estrategias, desempeño laboral, trabajadores

## **Abstract**

The objective of the study was to propose a strategy plan to improve the performance of employees in the company Samsung DA (White Line), Chimbote - 2020, the research was descriptive, with a non-experimental design. The population was made up of 15 company workers. For the collection of information, the survey technique was used and the questionnaire for the variables strategies and work performance was used as an instrument, which consisted of 18 multiple-choice questions and a Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-26 program was used, with data organized in simple double-entry tables, tables and figures by dimension and variable. Finally, it is concluded based on the results found that, when analyzing the first variable, the level of strategies is perceived with 53.33% with a regular level, which is why actions must be taken that allow its improvement, also in reference to the work performance variable. , the respondents perceived it with an optimal categorization with 53.33%. According to what has been indicated, it is recommended to implement strategies that allow optimizing good management, through effective internal communication between bosses, subordinates, as well as between co-workers, at the same time, it is recommended to establish a sales incentive program, the It allows recognition of their work and effort towards the organization.

**Keywords:** Strategies, job performance, workers

## Índice

Caratula.....	i
Aprobación de jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.1.1. Nivel Internacional .....	13
1.1.2. Nivel Nacional.....	15
1.1.3. Nivel Local .....	18
1.2. Trabajos Previos .....	18
1.2.1. Nivel Internacional .....	18
1.2.2. Nivel Nacional.....	21
1.2.3. Nivel Local .....	23
1.3. Teorías Relacionadas al Tema .....	26
1.3.1. Concepto de Estrategias .....	26
1.3.1.1. Dimensiones de la Estrategia.....	27
1.3.1.2. Criterios para la estrategia eficaz.....	30
1.3.1.3. Formulación de la estrategia.....	31
1.3.2. Desempeño Laboral .....	31
1.3.2.1. Importancia del desempeño laboral. ....	33
1.3.2.2. Objetivo del desempeño laboral.....	33
1.3.2.3. Factores del desempeño laboral.....	33
1.3.2.4. Métodos para el desempeño laboral.....	34

1.3.2.5. Dimensión de desempeño laboral.....	35
1.4. Formulación del Problema .....	35
1.4.1. Problema General.....	35
1.5. Justificación e Importancia del Estudio .....	36
1.5.1. Justificación Teórica .....	36
1.5.2. Justificación Metodológica.....	36
1.5.3. Justificación Social .....	36
1.6. Hipótesis .....	37
1.7. Objetivos .....	37
1.7.1. Objetivo General.....	37
1.7.2. Objetivos Específicos .....	37
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	39
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	39
2.2. Población y muestra.....	39
2.2.1 Población.....	39
2.2.2 Muestra.....	39
2.3. Variables, Operacionalización .....	40
2.3.1 Caracterización de variables .....	40
2.3.2 Matriz de Operacionalización de Variables.....	41
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .	43
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	44
2.6. Criterios éticos .....	44
2.7. Criterios de Rigor Científico .....	44
III. RESULTADOS .....	47
3.1. Tablas y Figuras.....	47
3.1.1 Primer Objetivo Específico: .....	47
3.1.2 Segundo Objetivo Específico:.....	51



3.2. Discusión de Resultados.....	56
3.3. Propuesta.....	59
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
4.1. Conclusiones.....	69
4.2. Recomendaciones.....	70
REFERENCIAS.....	71
ANEXO.....	75

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz variable 1 .....	41
Tabla 2 Matriz variable 2 .....	42
Tabla 3 Comunicación Interna (Agrupada).....	47
Tabla 4 Incentivos por Ventas (Agrupada) .....	48
Tabla 5 Preparación de Técnicas (Agrupada) .....	49
Tabla 6 Estrategias (Agrupada).....	50
Tabla 7 Calidad de trabajo (Agrupada) .....	51
Tabla 8 Responsabilidad (Agrupada) .....	52
Tabla 9 Compromiso Institucional (Agrupada) .....	53
Tabla 10 Liderazgo (Agrupada).....	54
Tabla 11 Desempeño Laboral (Agrupada) .....	55
Tabla 12 Cronograma y presupuesto de comunicación interna .....	62
Tabla 13 Cronograma y presupuesto de incentivos .....	65

## Índice de figuras

Figura 1 Comunicación Interna .....	47
Figura 2 Incentivos por Ventas.....	48
Figura 3 Preparación de Técnicas.....	49
Figura 4 Estrategias .....	50
Figura 5 Calidad de trabajo .....	51
Figura 6 Responsabilidad.....	52
Figura 7 Compromiso Institucional .....	53
Figura 8 Liderazgo .....	54
Figura 9 Desempeño Laboral .....	55

## **I - INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

#### 1.1.1. Nivel Internacional

Coronell & Mendoza (2020) en su revista titulado “Analizar la comunicación como estrategia para resolver conflictos en las empresas de textiles. *lasirc*, 36”, nos comenta que todas las empresas tienden a poseer conflictos laborales a falta de aviso, afectando el clima organizacional dentro de las empresas, y actualmente en fecha la comunicación como estrategia organizacional es un plan de gran peso en las organizaciones, para asimismo adquirir un incremento de productividad, a excepción de disminuir de vista el ingenio humano. El objetivo de la práctica es estudiar la comunicación para decidir los conflictos de las empresas textiles, y alcanzar a mejorar el rendimiento laboral de sus trabajadores. Posteriormente desarrollando una buena comunicación como estrategia, recibirá los mensajes adecuados permitiendo beneficiar los objetivos de negocio y la lógica de la empresa, además sus colaboradores vayan con la misma gestión, al mismo tiempo de promover tranquilidad y mejoras del clima laboral.

Egas & Yance (2018) en su revista titulado “Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador”, nos manifiesta que la empresa de seguridad de Guayaquil no propuso una estrategia de comunicación interna para comunicarse con los empleados, por lo que el plan es diseñar una estrategia de comunicación interna y optimizar la copia corporativa de la clasificación. Se realizó una información exploratoria y descriptiva mediante métodos cuantitativos, y la encuesta se aplicó al personal de la empresa como conocimiento, y posteriormente se determinó que la comunicación es inmensamente alta para una mejor productividad y una buena ilustración de la empresa.

Cova, Anzola, & Rodríguez (2015) en su artículo titulado “Estrategias para la participación de los trabajadores en mejoras tecnológicas asociadas a la industria metalúrgica venezolana”, Nos manifiesta que son poco visibles los programas de realización de la técnica durante la gestión de los trabajadores, sus aportes y resultados son detalle de sus actividades diarias; y frente a cada dificultad de cotidianidad ellos mismos se las arreglan para proporcionar una alternativa. Dado

este problema se desarrolló originar y tematizar estrategias, mediante integración de procesos de acción e información, con el objetivo de fortalecimiento de las iniciativas de colaboración en mejoras tecnológicas desarrolladas por los trabajadores de la sociedad metalúrgica venezolana, además se persigue la organización de la nucleación colectiva para ayudar su introducción y claridad en el entramado directo de sus respectivas organizaciones, aportando experiencias destreza a los estudios realizado

Manjarrez, Boza , & Mendoza (2020) en su artículo titulado “La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador”, nos dijo que en la comunidad industrial se han elaborado cambios económicos, sociales y culturales recientes, por lo que se han visto afectados diferentes cambios en el avance humano, destruyendo la calidad de existencia de las personas, las relaciones sociales y la comunidad. Transformarse químicamente con los empleados de la organización. El anhelo de esta investigación es determinar la motivación y el impacto del desempeño laboral de los empleados del hotel cantón Quevedo. Se desarrolló un método descriptivo, utilizando métodos teóricos y analíticos, y mediante entrevistas y encuestas por informe, los resultados fueron procesados en estadístico SPSS 22.0. Acabáramos, se determina que los factores motivacionales comunes y su impacto en el desempeño laboral son uno de los aspectos más y más importantes a descubrir.

Cuestas , Fleitas, & Garcia (2018) en su artículo titulado “Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa”, nos comenta que existe una falla de mecanismo o convenio entre el desempeño individual, por lo que no contribuyen al desempeño de la formación estratégica, que es el desafío existente. El progreso de la creación doctoral en el espacio de la actividad de recursos humanos tiene como objetivo resaltar esta omisión. Es un medio o conjunto de técnicas habitual para los sistemas de evaluación del desempeño personal y estratégico empresarial, e inserta la planificación estratégica de la gestión de medios humanos y su encargo desde su visión El registro involucra una cadena de indicadores tangibles e intangibles que pueden facilitar simultáneamente desarrollo monetario y desarrollo humano.

Bricio, Calle, & Zambrano (2018) en su artículo titulado “El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso de los egresados de la universidad de guayaquil”, nos manifiesta que los productos que no se encuentren en Internet sencillamente no existe, hoy que el marketing digital se ha vuelto en una arma poderoso y necesaria para las empresas, el objetivo de la investigación es estudiar el marketing digital como instrumento de desempeño laboral, se usó un método cuantitativo con una muestra de 376 postulantes ubicados en diferentes lugares del trabajo, y posteriormente determinó que la información de marketing digital es la prioridad de las herramientas. Para el progreso profesional de los jóvenes egresados de la Universidad de Guayaquil, la información de marketing digital es Principal ya que aspiran a integrarse positivamente en el ambiente laboral del país.

### **1.1.2. Nivel Nacional**

Chávez, Chávarry, & Cabrera (2020) en su artículo titulado “Estrategia motivacional y desempeño laboral en docentes de nivel secundario de una institución pública”, nos dice que su objetivo es cumplir una estrategia de motivación y asimismo alcanzar el desempeño laboral de los docentes en principio nivel secundario de la I.E Inmaculada Concepción – Chiclayo, Perú. Se desarrolló un diseño descriptivo – propositivo. Se usó una guía de investigación que permitió prestar atención la problemática, precisamente se utilizó un cuestionario con 30 ítems y fue aplicado a 20 docentes del nivel secundario. Se determinó la eficacia y confiabilidad a través de la prueba de Alfa de Cronbach dando como aceptación el 0,72. Destacando que el 20% de docentes no han desarrollado las competencias requeridas en el plantel, el 40% indica emoción de responsabilidad con la compañía, el 55% a veces se han sentido satisfechos y 35% jamás han acabado la satisfacción. Definitivamente, con los resultados se planteó la estrategia y se diseñó el aporte práctico (Implementación de programas de creencia, composición fraterna, técnica de progreso de habilidades y relaciones interpersonales).

La motivación es el impulso esencial para accionar estímulos y permite potenciar capacidades y afianzar el bienestar propio y profesional del docente en la compañía.

Baldeos, Lioo, & Garivay (2018) en su artículo titulado “La estrategia de pequeñas empresas industriales en la región Lima”, nos dice que, ante la ausencia de estrategias para las Empresas Industriales en la Región Lima, genera una baja rentabilidad. Fueron 60 empresas pequeñas como población y la muestra aleatoria de 28 empresas pequeñas. Se desarrolló instrumentos de medición por expertos y fue un resumen de nivel Descriptivo – Explicativo. Los resultados fueron que los gerentes que conocen tuvieron un 21.43% y un 71.42% los que no conocen y 7.15% escaso conocen, dando que por falla de estrategias se refleja pequeño interés para las empresas. Además, los gerentes que conocen tuvieron 17.9%, 67.9% no conocen y 14.2% escaso conocen, explicando que por error de estrategias influye corto beneficio en el personal. Acabáramos se concluyó que las pequeñas empresas industriales al no usar las estrategias se presenta rendimientos negativos y el personal demuestra inactividad en el trabajo y no hay iniciativas para los empresarios de investigar capacidad.

Rodriguez , Carpio, & Obando (2015) en su artículo titulado “Plan de implementación estratégica de una vidriera arequipeña aplicando la metodología del balanced scorecard”, nos dice que, para ajustar y tantear los objetivos, se usará los indicadores y también lograr sostén para la empresa. Se propuso los procesos de lineamientos estratégicos y herramientas del balanced scorecard, para lo cual se realizó un estudio intrínseco y externo utilizando las cinco fuerzas de Porter y matriz EFE/EFI, posteriormente se realizó un análisis FODA, que señaló su posición del trabajo. Definitivamente se concluyó que la estrategia competitiva genérica es diferenciada por los tipos y asesorías permitiendo brillar una ventaja competitiva para la empresa.

Valiente & Diaz (2018) en su revista titulado “Gestión por competencias y su impacto para mejorar el desempeño laboral de las empresas constructoras del distrito de trujillo, 2018”, menciona que el resumen realizado fue establecer el impacto de las competencias con el término de perfeccionar el desempeño laboral de las compañías constructoras en el distrito de Trujillo. En tanto que el estudio fue utilizado no experimental, correlacional y aplicaron métodos inductivo, justificado y estadístico. Para las 115 compañías fue determinada la muestra, y fueron aplicadas las encuestas basado de 2 cuestionarios con escala de Likert. Y se usó el programa



SPSS para el recurso de datos. Se aclaró que hay un impacto explicativo, proporcionando mejoras en el desempeño de las compañías constructoras en el distrito de Trujillo. Como consecuencia se obtuvo 34% que las empresas constructoras aplican competencias de un nivel medio causando el desempeño laboral con el mismo nivel.

Urbano (2018) en su artículo titulado “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la administración local de agua Huaraz” nos dice que el tema de información es notable pues permite opinar el impacto del clima organizacional mejorando el desempeño laboral de los colaboradores y así encaminar el planteamiento de soluciones concretas frente al mediano desarrollo del factor humano y su rol en la organización. Se deduce que, a mayor percepción del clima organizacional, mejor será el desempeño de los empleados. El estudio de esta investigación es estudiar el impacto del clima organizacional para su mejora de desempeño de los colaboradores de la institución del Estado peruano, Administración Local de Agua Huaraz (ALA-HZ). Se determinó que aplicando el estudio del clima laboral mejorará el desempeño en los colaboradores.

Zocon & Castañeda (2019) en su revista titulado “Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “soluciones globales empresariales EIRL” de la ciudad de Cajamarca”, indica que no exclusivamente basta de ejecutar una adecuada elección de personal, sino que se tiene poseer en balance los perfiles definidos para el puesto a ocupar. Las organizaciones deben mostrarse atractivas ante toda labor con sus empleados, ofreciendo una línea de trayecto a los empleados preparados para que puedan defenderse con retos que se presenten, esto se realiza mediante inducciones y evaluaciones en su desempeño con el fin de transformar los objetivos de la empresa. También saber encontrar los errores, prevalecer cualquier causa, motivar al personal y lograr rentabilidad. Las dimensiones de mayor rendimiento según los resultados de la investigación para la variable Selección de Personal son: la entrevista y la afiliación e inducción (con una suma 62% de las alternativas: absolutamente en desacuerdo y en desacuerdo). Para la variable Desempeño Laboral, las peores calificaciones se encuentran en las dimensiones: solución de problemas y producción con un 70% y 68% (sumando las repuestas respuestas de la opción nunca y pocas veces).

### **1.1.3. Nivel Local**

En la empresa Samsung DA (Línea Blanca) Chimbote, sucede que hay bajo performance en sus colaboradores en ocupación a las ventas que se refleja en cada progresión comercial de la ciudad de Chimbote, esto se origina a la falta de estrategias o estrategias deficientemente aplicadas de la compañía, produciendo una bajada en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Si el conflicto continúa persistiendo la compañía tendrá como consecuencia inevitable que perjudicará tanto a la empresa como a los trabajadores, hoy que son evaluados y comparados mensual y anualmente a través de estadísticas u otras herramientas que emplea la organización. Para lograr rechazar las incidencias como dificultad que presenta la empresa, es obligatorio conservar un plan estratégico que permita lograr mejorar el desempeño de sus colaboradores como por ejemplo conceder una premiación constante al excelente colaborador en puesto a sus actividades, igualmente por miembro de RRHH poseer una adecuada formación y estable para la ciudad de Chimbote, conjuntamente emplear un Coaching con personas capacitadas para los trabajadores de la empresa Samsung DA, de igual modo los trabajadores como en cualquier otra compañía necesitan distraerse mentalmente y físicamente a través de un Full Day por año, esto ayudará a que el personal se recargue y demuestre sus fortalezas al 100% en sus PDV.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Nivel Internacional**

Caiza, (2020), en su estudio Estrategia para mejorar el rendimiento laboral en la empresa AROPIAINC S.A., el mismo que tuvo como finalidad determinar los niveles de rendimiento para posteriormente desarrollar estrategias que logren contribuir en mejorar el desempeño en sus labores en la entidad en estudio. El metodo utilizado conto con un enfoque cuantitativo, pudiendo lograr y recopilar informacion real, asimismo utilizo una tecnica para recabr los datos travez de la encuesta de los autores Gabini y Salessi, la cual se realizó a 18 trabajadores de la empresa en el que se dignostico que el 59% posee un abalis bajo en el rendimiento en sus labores, permitiendo encontrar diversos problemas entre las cuales se encuentran una carencia de iniciativa conocimiento, habilidad en el tiempo, esfuerzo en sus labores, por otr parte se encontro que el 52% carece de una

eficiente comunicación entre jefe y empleado. De acuerdo a lo indicado, se llegó a encontrar que existe cierta vinculación en cada variable en relación al rendimiento alcanzando una valoración de 0,467, describiendo que existe una influencia directa con el desempeño laboral, en otras palabras, si el rendimiento laboral aumenta la productividad en los negocios., De acuerdo a ello se propone implementar estrategias entre ellas la incorporación, el desarrollo, la recompensa y monitoreo en diversos procesos como el reclutamiento y selección, orientación al personal, diseño de cargos, evaluaciones de desempeño, remuneraciones e incentivos, prestación y servicio, capacitación, desarrollo de personas, el mismo que es indispensable para la mejora de su condición interna y externa organizacional, permitiendo que los responsables de la gestión de la empresa mejoren sus condiciones internas según lo estudios de talento humano que contribuyen a valorar de la mejor manera a la empresa y mismo que de acuerdo al resultado influye directamente en el desempeño laboral y por ende en cada resultado.

Vanegas, Martínez, & Rosales, (2020) en su tesis titulado “La administración estratégica en la organización” tuvo como objetivo examinar la autoridad de la administración estratégica de la distribución para el progreso seguro en las actividades empresariales. Se desarrolló el conocimiento de varios autores y su progreso está conformado por cuatro capítulos en que destaca la dirección estratégica y la calidad del triunfo de una empresa intrínsecamente del cliente. Asimismo, se menciona la planeación estratégica como anhelo de establecer estrategias de acción dentro de la empresa, también se menciona la implementación de estrategias y su causa de implementación de estrategias para el buen ejercicio de las empresas. Posteriormente se determinó el estudio de administración estratégica como arma para el adelanto seguro de las actividades empresariales.

Morales (2019) en su tesis titulado “Estrategias para el fortalecimiento de la imagen corporativa de la compañía de transportes mixta Exprestisaleo S.A, Cantón Tisaleo, Provincia Tungurahua”, su objetivo fue prevalecer la apariencia corporativa en la compañía, la cual se desarrolló encuestas a socios y clientes, obteniendo un anuncio de época existente lo que sucede. Se detectó insuficiente comprensión de estrategias de marketing hacia sus socios, como asimismo falta de preparación en el campo de administración como además carencia de aprendizaje al compromiso

de clientes. Se desarrolló estrategias de mejoramiento para la empresa mediante redes sociales, estrategias POP, entre otras. Posteriormente se determinó que aplicando de una buena táctica las estrategias y ética empresarial con lleva a un buen ajuste con sus clientes a la fecha permite poseer un servicio de calidad.

Bravo & Vera (2018) en su tesis titulado “Desarrollo de estrategias para la gestión organizacional de la empresa grupo químico marcos”, tuvo como objetivo proponer modelos estratégicos para mejorar la administración organizacional de la sociedad Grupo Químico Marcos, y se busca realizar una evaluación de los factores internos y externos como implementar mejoras de control de procesos y manual de funciones de la compañía e incrementar la eficiencia. Se desarrolló la técnica de investigación de forma cualitativa, permitiendo conocer las oportunidades obteniendo información a través de una entrevista de observación. Finalmente se determina que la investigación propone mejoras para efectuar sin retrasos ni inconvenientes las actividades comerciales, llegando una óptima competitividad y logrando los objetivos propuestos.

Cabrera & Tapia (2020) en su tesis titulado “Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral, propuesta de un plan de capacitación para guardias de seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil”, tuvo como Íntegro poner en claro y estudiar el desempeño laboral con el desenlace de explicar el nivel de rendimiento de los guardias de certeza, se planteó una encuesta y entrevista con el director contiguo, para que pueda ser estudiado la ocasión de la formación sobre el desempeño laboral a través de un estudio bibliográfico, y asimismo diseñar un procedimiento de aprendizaje para los guardias de certeza fija con el margen de establecer beneficio para la empresa. últimamente se observó que los GSPF requieren capacitaciones para su interés en el desempeño laboral.

Jaramillo & Rodríguez (2020) en su tesis titulado “Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en banco pichincha de la ciudad de Guayaquil”, su intención fue examinar el clima organizacional y su consecuencia en el desempeño laboral del Banco Pichincha, se desarrolló estudios previos congruentes al argumento, se percibió que gran porción de casos si tenían influencias en el desempeño de los colaboradores, aquellos que representaban

resultados, reconociendo su labor, igualmente se analizan el macro y micro ambiente para establecer la autoridad en el clima organizacional del Banco Pichincha, se empleó encuestas y entrevistas la cual tuvo como consecuencia el 30% de personal no están conformes con el salario, reconocimientos y comunicación, es por eso que se desarrolló este estudio y permitiendo por fin que los empleados tenga la oportunidad de progresar profesionalmente, mejore su práctica y sus ideas sea valorada.

Cruz (2017) en su tesis titulado “Plan motivacional y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la empresa Klinnas s.a. distribuidora de claro, cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, año 2016”, Su anhelo es poner en claro y examinar un plan motivacional con el fin de establecer el desempeño laboral del talento humanitario de la empresa Klinnas S.A., en este tratado se desarrolló una incógnita ¿De qué modo incide un procedimiento motivacional en el desempeño laboral del talento humanitario en la empresa Klinnas S.A.?, teniendo como resultados usar estrategias administrativas para desplegar un excelente rendimiento laboral en el talento humano, últimamente se determinó que un personal motivado es un personal fructífero, y son de gran calidad para la sociedad, generando un procedimiento como proposición fortalecerá y contribuirá el progreso de la empresa.

### **1.2.2. Nivel Nacional**

Ríos (2020) en su tesis titulado “Estrategia de crecimiento para orientar el proceso de ventas del distribuidor bitel piura-2019”, tuvo como ecuánime plantear estrategias de desarrollo para dirigir a sus colaboradores de la compañía Bitel – Piura 2019. Debido que las estrategias de acción, existe un desfavorable conocimiento a los cambios realizados por la empresa, reflejando insatisfacción de los clientes por el trato y el espacio brindado por los trabajadores. Se desarrolló una exploración no experimental, transversal y descriptivo, aplicando a través de ambos cuestionarios la cual respondieron 164 personas e incluir entrevistando al administrador de la distribución. La cual se determinó implementar estrategias innovadoras para atraer a los clientes, capacitar al personal de ventas para conseguir el fortalecimiento de sus competencias personales y laborales, desarrollando un excelente servicio al cliente, emplear campañas publicitarias,

originar ofertas para el público, logrando una correspondencia productiva con el consumidor.

Matos (2020) en su tesis titulado “Comunicación e inversión en la relación: estrategias de marketing relacional sobre la percepción de confianza online”, tuvo como objetivo aprender los conceptos correspondencia y comunicación generando inversión como habilidad de marketing relacional, y la convicción en el comercio electrónico B2C en el Perú. Se desarrolló un estudio hipotético y de indagación de diferentes partes del universo e incluso se definió una contextualización del Perú. Por último, se determina que el marketing relacional, comunicación e inversión en la correspondencia son efectivas para el progreso de certeza online e inclusive estas estrategias fueron aplicadas e implementadas en el comercio peruano.

Vilela (2020) en su tesis titulado “Plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C, Chiclayo”, obtuvo como propósito establecer los efectos que produce el adelanto del procedimiento de estrategias motivacionales, se desarrolló una exploración cuantitativa pre experimental, con el estudio a todos los trabajadores de la compañía Seinelge S.A.C, que fueron un completo de 30 colaboradores, la cual recolectaron información y contrastación de hipótesis determinando que los trabajadores de Seinelge S.A.C, permiten transformar el desempeño laboral para los trabajadores.

López (2019) en su tesis titulado “Estrategias para inducir a la formalidad de las mypes”, La intención que tiene es completar cuánto puede comprender las estrategias para la exactitud de las MYPES, se desarrolló estrategias para los contribuyentes puedan precisar su oficio y contribuir con sus tributos, realizando una exploración de lenguaje y identificando alternativas del sector público y privado. Posteriormente se determinó que por medio de las estrategias el propietario puede precisar y emprender a profesionalizarse como empresa, se espera que las estrategias influyen claramente en la formalización de las MYPES.

Pator (2018) en su tesis titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”, obtuvo como objetivo encontrar las debilidades del desempeño laboral coherente con su personal de la compañía, se desarrolló una

implementación de intervenciones orientadas a mejoras de sus trabajadores en desarrollo para la distribución, en último lugar potenciar los aspectos favorables que motiven un clima laboral atractivo diaria y productiva llegando a conseguir una excelente productividad y mayor eficacia para la empresa.

Vásquez (2018) en su tesis titulado “Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017”, El anhelo es fijar la autoridad entre el modo de liderazgo que demuestra a una empresa industrial y su atribución en el desempeño laboral de los colaboradores, se desarrolló una exploración cuantitativa de diseño no experimental, lo que se empleó la encuesta y el cuestionario fue de 48 preguntas y fue conformada por 40 colaboradores entre operarios y asistentes. Definitivamente se determinó que existe una correlación moderada entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral, además los estilos más y más predominantes en la empresa son el represivo y el participativo provocando una sensación del desempeño laboral fuerte.

Burga & Wiese (2018) en su tesis titulado “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque”, Su intención fue disponer la motivación y el desempeño laboral a todo el staff involucrado de la compañía, se desarrolló un método paradigma positiva con indagación cuantitativa aplicando encuestas auto aplicada de Murillo con abordaje transversal descriptivo, utilizando Microsoft Excel 2013 como el Statistical Package For The Social Sciences PSS, en conclusión se determinó que con una alta motivación permite que la empresa logre un apropiado desempeño laboral para sus trabajadores y alcanzar producción y eficiencia.

### **1.2.3. Nivel Local**

Medina & Rojas (2019) en su tesis titulado “análisis de estrategias de publicidad de la florería los cipreces de nuevo Chimbote en el año 2016” Obtuvo como objetivo el estudio de las estrategias de difusión de la florería los Cipreces de Nuevo Chimbote, se desarrolló conceptos de difusión, estrategias de publicidad de Kotler y Armastrong, y la indagación fue de ejemplo descriptivo transversal con un total de 70 clientes externos de la ciudad. Determinando que el medio más financiero y efectivo es el Internet hoy que la difusión por Internet se ha vuelto más y más utilizado hoy en fecha, entonces aplicaría campañas publicitarias a través

del Internet, esto impulsaría a los consumidores a solicitar los servicios y productos de modo más continua y asimismo aumentar las ventas.

Pintado (2018) en su tesis titulado “El marketing como estrategia de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector-transporte terrestre de buses, ruta Chimbote-Huaraz-Chimbote, año 2017”, Menciona que su intención es fijar las principales características de la aplicación del marketing como habilidad de encargo para las micro y pequeñas empresas de carga, se usó una investigación no experimental, transversal y descriptivo, se evaluó a través 8 MYPES la cual se obtuvo resultados del 75% tienen 31-50 años, 62,5% son masculino, y tienen una función Óptimo, el 75% se desempeñan en obligación más de 7 años, el 100% de empresas es crear ganancias como objetivo, el 62,5% conocen la gestión de calidad, 37,5% conocen como habilidad moderna la gestión de calidad, 87,5% conocen el marketing, 62,5% aplican los carteles como medio de difusión 87,5% no usan las herramientas del marketing, definitivamente se determina quienes representan son varones con práctica universitaria y las empresas tienen más de 7 años operativos del rubro, creadas para producir ganancias, saber el marketing y la gestión de eficacia, sin embargo no usan la gestión de calidad y sobre todo el marketing

Castro & Grau, (2018) en su tesis titulado “Estrategia competitiva y satisfacción del cliente en la tienda Marathon Chimbote 2018”, Planteo como misión destacar la relación estrategia competitiva y satisfacción del cliente para la compañía, se desarrolló una encuesta mediante el SPSS a la población conformada de 200 clientes, adonde se obtuvo un factor de similitud Rho de Spearman de 0.735, este logro permitió aclarar que la estrategia competitiva que se relaciona positiva y moderadamente con la satisfacción del cliente. Además el 55% de clientes se encuentran con disconformidad con las estrategias de la empresa Marathon, el 51% de clientes opinaron insatisfecho, luego el factor de correlación Rho de Spearman fue de 0.558. Asimismo, la caracterización de la marca positiva y moderadamente con la satisfacción de 0.656, dimensión relaciona positiva y moderadamente con la satisfacción del cliente, con el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.551.



Luján (2020) en su tesis titulado “Cultura organizacional y desempeño laboral, en los colaboradores de la mypes, sector mueblerías de Chimbote, 2019”, Planteo como objetivo comprobar la relación entre civilización organizacional y desempeño laboral, el trabajo de investigación fue de orientación compuesto, de ejemplo aplicada con un diseño correlacional, no experimental, transversal y propositivo. Fue de 515 la población y la muestra fue de 220, se empleó 3 tipos de técnicas (encuestas, focus groups, y el estudio documental), al haber obtenido resultados fueron analizados por EXCEL y SPSS – versión 25. En conclusión, se determinó que la variable cultura organizacional tiene una correlación moderada, con el desempeño laboral.

Aguilar (2020) en su tesis titulado “Habilidades directivas y desempeño laboral en los colaboradores de la diócesis de Chimbote, 2019” tuvo como objetivo constituir habilidades directivas y desempeño de colaboradores de la Sede de Chimbote 2019, se desarrolló encuesta, Focus Group y comparación para las variables de habilidades directivas y desempeño, fue enfocada a una población de 398 colaboradores con un punto de vista cuantitativo. En último lugar se determinó que las habilidades directivas y desempeño laboral de los colaboradores existe una conexión significativa

Culqui, (2018) en su tesis titulado “Clima laboral y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018”, tuvo como intención relacionar clima laboral y desempeño laboral desarrollando la técnica de la encuesta a 51 empleados entre ellas fueron varones y mujeres, se aplicó un cuestionario por cada variable con 40 ítems con una extensión de escala de Likert, y para calcular la correlación que existe entre ambas variables se utilizó la investigación de Chi-cuadrado, dando certeza que existe relación entre las variables clima laboral y desempeño laboral. En conclusión, se determinó que los empleados de Ripley en algunos momentos aplican el desempeño organizar y esto conlleva una correspondencia entre clima y desempeño laborales una correlación significativa.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1. Concepto de Estrategias**

Robbins y Coulter (2010), Efectúa planes referentes cómo la compañía realiza labores propuesto. Actividades comerciales, cómo combatir con éxito y cómo cautivar y compensar sus necesidades. Los clientes pueden lograr sus objetivos.

K. I. Hatten (1987), Este es el proceso mediante el cual una clasificación establece metas y aspira a alcanzarlas. La estrategia es el medio y la táctica de alcanzar las metas organizacionales. Este arte de incorporar el examen intrínseco y la razón que utilizan los líderes puede formarse de ellos. Establecer valor a partir de recursos y habilidades controlados. Hay ambas reglas clave para diseñar una habilidad exitosa: hacerlo conforme y preferir un competidor que pueda ser vencido.

Chiavenato (2006) define juntar todos los bienes de la organización integral para lograr objetivos globales ha desarrollado plazo. Definiendo un conjunto de tácticas estratégicas.

Mintzberg (1987) define 5 P de estrategias, en ellas destaca:

- Plan: Habilidad para empoderar situaciones, para alcanzar una cima se debe ejecutar un correcto procedimiento.
- Patrón: Son estrategias que se implementan en el pasado y puedan ser usadas nuevamente para una toma de decisiones.
- Posición: Cadena de estrategias que permite a la distribución identificarse y valorar cómo evoluciona permitiendo una estabilidad en el mercado como sociedad.
- Perspectiva: Realiza cursos de labor para una buena correspondencia en su entorno.
- Táctica: Destreza estratégica para lograr poseer ventaja ante el competidor.

David (2003), Son los recursos con el fin de lograr un objetivo deseado, proporcionando desarrollo y baja limitación de costos. Realizando actos desde la

administración para la toma de decisiones y en consecuencia tendrán efecto para la empresa.

#### **1.3.1.1. Dimensiones de la Estrategia.**

Las dimensiones de estrategias se sitúan de la siguiente manera:

**Estrategia como Comunicación Interna:** Consiste en el cambio de mensajes planificados dentro de la empresa que responde al intento del procedimiento preliminar. Su propósito primordial es favorecer culturalmente los proyectos de la organización, y la labor esencial de la habilidad de comunicación interna es establecer las circunstancias necesarias para retribuir la destreza corriente. (Thomas, 2002).

A partir del punto de vista de la organización, un elemento que hace dinámicas las acciones adentro de las organizaciones, que puede considerarse como el lubricante de la empresa, es la comunicación interna, la cual deberá beneficiar la colaboración e importancia de todos en un plan frecuente de la empresa. (Ortiz, 2001).

**Fluidez.** las estrategias de elaboración para ofrecer las demandas de procesamiento consisten en intentos de traer el método lingüístico en forma eficaz y claro con un pequeño de ánimo (Tarone, 1981).

**Tiempo de respuesta.** es el tiempo general transcurrido de la respuesta. Existe una gran proporción en su declaración por los diversos autores consultados. Si bien, se utiliza desiguales métodos para definirlo, por ejemplo, lugar de réplica, respuesta de resistencia, tiempo completo y tiempo total de réplica. Keller (1942), lo estudia bajo el vocablo de prisa de los movimientos corporales. Otros autores como Clarke y Glines (1962), Leseur (1989), y Drouin y Lariviere (1974), además lo tratan en similares términos y coincidiendo en el conocimiento general de tiempo de respuesta.

**Actitud.** una ilustración clásica de actitud es la establecida por Allport, que la consideraba 'una etapa de habilidad intelectual y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo dirigente dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones' (Allport, 1935, en Martín - Baró, 1988).

**Canales de comunicación.** el conducto es el intermedio por el cual se transmite el mensaje. Éste puede ser una plática, un medio escrito, electrónico, etc. No todos los canales poseen la misma facultad para transmitir información.

Los canales de comunicación pueden ser formales o informales. En la existencia organizacional, los canales formales son aquellos como cartas, correos electrónicos, etc., en que se transmite información relativo aspectos laborales. Los canales informales, por su parte, son las redes de comunicación que se llevan a fin a través de interacción general, con preguntas, comentarios, etc.

**Estrategia como Incentivos de Ventas:** Los incentivos laborales se entienden como cualquier rendimiento obtenido afuera del trabajo, sueldos o salarios recibidos, es detallar, bonificaciones de desempeño, recompensas y reconocimientos, ampliación de salario, descansos, seguro médico o de vida entre otras. Esto conlleva ayudar y originar a los trabajadores a ejecutar mayores esfuerzos, mejores desempeños en sus actividades y brindarles un círculo apropiado para ejecutar su trabajo periódico (García & Patjane, 2014).

En este lugar que los incentivos laborales representan un factor significativo, actualmente ellos son tomados en cuenta al instante de decidir tomar o no un empleo, cambiar de uno a otro trabajo, en el desempeño laboral y más aún, puede considerarse que es un aspecto de autoridad en el clima laboral y otros aspectos intrínsecamente de las organizaciones (Gonzales-Roma, Schaufeli, Bakker & Lloret, 2006).

Es debido a la trascendencia que los trabajadores brindan a los incentivos laborales (sean monetarios o no monetarios), que en el lapso de esta exploración se revisará la prioridad psicológica de cómo es que el sueldo, incentivos, bonos, seguridad y otros factores no son solo un semblante de la administración sino además de la psicología y es íntegro a que es una variable que asimismo influye en las compañías, no solo examinado como parte de la motivación o factor de salud laboral, sino que incluye el aspecto del compromiso como capacidad contra el estrés y cualidad positiva para el trabajo (Demerouti et al, 2001; Schaufeli & Bakker, 2004).

**Comisión.** logro de un porcentaje del total de la comercialización de productos o servicios a la que es merecedor un trabajador.

**Cuota mínima.** El salario pequeño se ha determinado como "la suma mínima de la gratificación que un empleador deberá responder a sus asalariados por las prestaciones que éstos hayan realizado durante un determinado período, a excepción de que dicha suma pueda ser rebajada mediante ajuste combinado ni acuerdo individual.

**Premios.** recompensa, galardón o remuneración que se da por algún mérito o servicio.

**La Estrategia como Preparación Técnica:** La capacidad es un estilo de desenvolvimiento como es cierto en el gesto del trabajador que aprende a frecuentar la materia, su objeto y a sí mismo en el apropiado movimiento (de interacción y transformación) que hace que se dé el fruto; la técnica produce el conocimiento en la elaboración de lo admirable y lo rentable.

En esta dirección Ozolín (1970) define la técnica como la actitud más legítima y efectiva viable de ejecución de ejercicios. Es detallar, que toda actividad o inclinación tiene su conocimiento que transforma a una habilidad en efectiva y fundada en el instante de su cumplimiento.

**Capacitación.** Chiavenato (2007), "La Preparación es el progreso pedagógico de breve plazo, aplicado de modo sistemática y organizada, por intermedio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en ocupación de objetivos definidos".

**Actualización de datos de productos.** Peter Drucker (2002), han tomado partida sobre el argumento del progreso de mercados, y se ha referido a la transformación como un instrumento significativo en el adelanto valioso de las empresas, afirmando que "la innovación y el mercadeo son las dos únicas herramientas para la creación de mercados y clientes en las estrategias empresariales contemporáneas"

**Capacitación sobre los informes técnicos de los productos.** Chiavenato (2009) señala que, "la formación constituye el eje de un esfuerzo habitual, diseñado para optimar las competencias de las personas y, en resultado, el desempeño de la clasificación. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos". (pág. 377).

### 1.3.1.2. Criterios para la estrategia eficaz.

No existe una pauta para afirmar el éxito en la diligencia de una habilidad. Todo escenario estratégico es único. Por lo tanto, el hecho de que una estrategia sea efectiva no es bastante para calificar cualquier otra estrategia. Algunos estudios han planteado ciertos criterios básicos para valorar estrategias (Ibídem, 1995), entre ellos:

**Metas claras y decisivas:** No todas las metas deben quedar escritas o especificadas en números, sino deben ser absolutamente entendidas y decisivas. En otras palabras, para obtener estas metas se debe afirmar que la empresa u organización aún tenga un vigor y energía.

**Manteniendo activo:** La actitud pasiva prolongada puede impulsar agotamiento, descender la moral y proporcionar a los oponentes tiempo y una superioridad invisible. En última petición, estos puestos aumentan los costos, reducen el número de opciones disponibles y reducen la posibilidad de triunfo necesaria para avalar la libertad y la unión.

**Concentración:** La capacidad diversificada puede traer menos medios para conseguir un mayor éxito, que es la base básica para conseguir mayores ganancias que la competencia.

**Flexibilidad:** La prosperidad de las habilidades, el rango de labor planificado y la posición actualizada ponen al oponente en una relativa desventaja con la menor cuantía de medios.

**Liderazgo coordinado y firme:** Las elecciones e incentivos de los líderes deben concordar con sus propios intereses y títulos con las deposiciones de los roles que se les asignen. Una estrategia exitosa requiere compromiso, no solo aprobación.

**Sorpresa:** La rapidez del ataque en momentos inesperados, silenciosos y razón, desprevenido y privado de oponentes. Contiguo con el instante apropiado, el accidente puede ser desproporcionado con la energía consumida y puede alternar decisivamente la perspectiva estratégica.

**Seguridad:** Si la habilidad puede responder la base de medios de la empresa y otros aspectos operativos básicos, y desenvolver la logística necesaria para mantener cada fuerza significativa, debe considerarse. Estos son algunos de los

elementos básicos de la estrategia, ya sea crear negocios, constituir un gobierno o proyectar una guerra

### **1.3.1.3. Formulación de la estrategia.**

Por definición, la estrategia es un modelo de inclinación organizacional y métodos de encargo utilizados para alcanzar las metas organizacionales y combatir por las misiones organizacionales” (Thompson y Strickland, 1998). Las acciones y métodos que se han tomado indican cuál es la habilidad evidente; la acciones y métodos en el procedimiento indican cómo se debe optimar o cambiar la estrategia existente. Aproximadamente siempre, la estrategia de una organización consiste en acciones previas, métodos que se han tomado y una imagen general de nuevas medidas. “Fundamentalmente, la formulación de una estrategia es una agilidad empresarial, que incluye la aprobación de riesgos, la aventura, la creatividad empresarial y una buena contemplación para expresar nuevas oportunidades en el mercado, formulando asimismo un procedimiento de ejercicio importante. El procedimiento de acción estratégico de la empresa es dinámico y se revisa, perfecciona y mejora constantemente. Con la ocurrencia de diferentes eventos y el aumento de la práctica de encargo, la estrategia de la empresa se ha desarrollado gradualmente.

No se puede planear todo de antemano, e incluso el mejor procedimiento debe adaptarse a las circunstancias cambiantes y a los imprevistos. Luego, la formulación de la estrategia consta de ambos elementos: uno es proactivo, que es esencialmente deseado, y el nuevo se concibe como respuesta a nuevos desarrollos, oportunidades especiales y experiencias pasadas en movimientos, métodos y acciones estratégicas. (Ibídem, 1998).

### **1.3.2. Desempeño Laboral**

Según Newtron (2001), el desempeño laboral es el valor de cumplimiento por parte de los empleados que buscan lograr los objetivos de la empresa en un periodo de tiempo determinado. Al mismo lugar, este desempeño consta de actividades tangibles, observables y medibles y otras actividades que pueden derivarse del estilo de los trabajadores y las organizaciones. (p, 56) Luego, las tareas o conductas observadas por los empleados están relacionadas con el triunfo de las metas organizacionales, si todas ellas pueden originar un desempeño laboral efectivo, en aquel tiempo el resultado será la mejor elección de la empresa.

Chiavenato (2009) es una herramienta que se utiliza para automatizar la percepción de los colaboradores por tramo de proveedores y clientes internos. Esta herramienta proporciona información relativo a su desempeño y capacidades personales permitiendo igualar áreas de progreso continua para potenciar su ayuda y conseguir los objetivos de la empresa.

Robbins y Timothy (2013) el desempeño laboral es un desarrollo seguro para que los empleados realicen su trabajo adentro de la organización, lo cual es estrechamente ventajoso para que la organización logre sus metas, de modo que los empleados estén motivados y satisfechos con el trabajo. En las organizaciones, el desempeño define la producción laboral. Es expresar, la capacidad de los trabajadores para producir, fabricar, obtener, perfeccionar y crear trabajo en menos tiempo, menos esfuerzo y mayor calidad es siempre evaluada por los superiores, lo que lleva a su progreso y realización. Producción laboral. (p. 36).

Según la Exploración de Dessler (2009), el desempeño laboral es un progreso que combina el establecimiento de metas, la valoración del desempeño y el progreso de un excelente método frecuente, con el propósito de afirmar que el desempeño de los empleados apoye las metas estratégicas de la empresa. La característica única de la gestión del desempeño es que puede calcular claramente la capacitación de los empleados, el establecimiento de estándares, la evaluación y la retroalimentación, que involucran el desempeño de los empleados, y si tienen la misma contribución al logro de los objetivos de la empresa. (p. 36).

Debemos poseer en cálculo que el desempeño laboral incluye aspectos que hacen que los trabajadores sean más y más productivos y eficientes en el perfeccionamiento de sus funciones, lo cual se relaciona con las expectativas de los trabajadores referente a los beneficios o motivación que la organización puede ofrecer en la compañía. A través del clima laboral para conseguir metas.



### **1.3.2.1. Importancia del desempeño laboral.**

En el pasado, Robbins y Timothy (2013, p.555), muchas organizaciones solo evaluaban las funciones de los trabajadores. Hoy, según los investigadores, hay 3 comportamientos importantes que constituyen el desempeño laboral:

**Desempeño de tareas:** Se refiere a la realización de funciones que deben realizarse en el lugar de trabajo, las cuales contribuirán a la elaboración de riqueza o servicios para apoyar las necesidades de organizaciones e individuos.

**Ciudadanía:** Apuntando al campo psicológico de cada colaborador, es decir, siempre comprensivo, con sugerencias constructivas y expresando actitudes positivas para ofrecer trato y soporte a los colegas con el término de conseguir los objetivos de la organización

**Falta de productividad:** Se relaciona con todos los aspectos de las relaciones laborales entre empresa y trabajadores. Son comportamientos que afectan el estándar funcionamiento de la empresa, como robos, obstáculo entre compañeros y ausencias frecuentes, son formas de provocar la ineficiencia.

### **1.3.2.2. Objetivo del desempeño laboral.**

Para Robbins y Timothy (2013, p.555), el objetivo primordial es crear las necesidades de aumento estable de la distribución. Rápidamente, es obligatorio descubrir la explicación de formación y adelanto para capacitar a los trabajadores con conocimientos y lograr desempeñar completamente un documento en el trabajo, y extender sus habilidades y capacidades del modo más eficaz posible. Luego, brindan a los empleados retroalimentación sobre la comercialización de la empresa para establecer su desempeño, que suele ser la base para brindar beneficios.

### **1.3.2.3. Factores del desempeño laboral.**

Con relación a los componentes que influyen en el desempeño laboral, Davis & Newstrom (1999) plantean que:

- **Satisfacción del trabajo:** Esta es una táctica de que los trabajadores vean como se sienten los empleados con el trabajo a partir desde su apariencia,

sentimientos que se expresan de acuerdo con la cualidad laboral de su puesto.

- Autoestima: La autoestima es un sentimiento estrechamente significativo para tratar en la empresa, debido a que toda persona está motivado a investigar necesidades para conseguir una buena posición adentro de la organización y luego manifiesta la necesidad de entablar comunicación con otras personas a fin de ser examinado por un equipo de trabajo.
- Trabajo en equipo: Este es el principio que toda organización debe inspirar en sus empleados a través del líder, los líderes necesitan el soporte recíproco de todo el equipo para crear interacción y permitirles conseguir el objetivo del trabajo en equipo.

#### **1.3.2.4. Métodos para el desempeño laboral.**

Robbins y Timothy (2013) “Los métodos de evaluación del desempeño varían de una organización a otra, ya que cada organización tiende a instituir sus propias políticas y sistemas para ajustar el desempeño de las personas”.

- Métodos de escalas Gráficos: Debido a su claridad, es el procedimiento más utilizado y notorio. Sin embargo, una de las deficiencias más importantes de este proceso para las personas con factores definidos y graduados es que este procedimiento es expuesto a errores, ya que cada uno percibe e interpreta la colocación de acuerdo con su propio dominio psicológico. Esta intervención subjetiva y particular conduce a muchos Los evaluadores se ven afectados por los estereotipos, por lo que creen que los buenos empleados son los mejores entre todos los factores.
- Método de elección forzada: Este procedimiento se basa en evaluar el desempeño individual a través de frases alternativas que describen el ejemplo de desempeño individual. Todo bloque consta de dos, cuatro o más oraciones, y el evaluador solo puede preferir una o ambas palabras para enseñar mejor el desempeño del evaluador, por lo que se denomina opción obligatoria.
- Método de investigación de campo: El superior es responsable de la evaluación del desempeño, pero requiere el asesoramiento de expertos en la materia. Los expertos van a diversos campos para discutir el desempeño

de los colaboradores con el jefe, lo que explica el nombre de la investigación en este campo.

#### **1.3.2.5. Dimensión de desempeño laboral.**

- **Calidad de trabajo:** Según Chiavenato (2004), la aptitud de vida laboral incluye múltiples factores, como la satisfacción con el trabajo realizado, la oportunidad de poseer un futuro en la organización, el sueldo recibido, los beneficios recibidos y la correspondencia entre el equipo y la colocación. Relaciones interpersonales, ambiente psicológico, trabajo corporal, autonomía de expresión y responsabilidad y oportunidad de colaboración.
- **Responsabilidad social:** Según la definición de Chiavenato (2007), las organizaciones tienen mayores préstamos de misión para ejecutar acciones encaminadas a resguardar y optimizar el bienestar social y los intereses organizacionales. Esto significa que la empresa tiene la capacidad de crear lo correcto en todo instante y crear su propia contribución al establecimiento de una excelente calidad.
- **Compromiso Institucional:** Según Chiavenato (1992), cree que el compromiso organizacional es la impresión y comprensión del pasado y actual de la organización, asimismo como la imagen y conducta de todos los participantes sobre las metas organizacionales. No hay lugar para animar a los empleados, pero la misma promesa.
- **Liderazgo y trabajo:** Según Chiavenato (1993), el liderazgo es la autoridad que se ejerce en una dirección, logra claramente uno o varios objetivos específicos a través del progreso de comunicación humana, teniendo la capacidad de actuar, causar y constituir a los demás.

### **1.4. Formulación del Problema**

#### **1.4.1. Problema General**

¿En qué medida un plan de estrategias mejorará el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020?

## **1.5. Justificación e Importancia del Estudio**

### **1.5.1. Justificación Teórica**

El actual trabajo sobre estrategia utilizará la teoría del autor David (2003), y el desempeño laboral utilizará la teoría del autor Chiavenato (2009).

### **1.5.2. Justificación Metodológica**

En el estudio de esta investigación se usará herramientas de método descriptiva debido a que se analizará como es y cómo se manifestará la percepción que los empleados tienen del ambiente laboral dentro de la empresa Samsung DA – Chimbote. A su vez correlacional para evaluar la relación que existe entre dos o más factores con el fin de conocer el comportamiento de un factor conociendo el de otro.

Se utilizará la técnica de la encuesta y será aplicada a todo el personal de cada cuenta que conforma la sede Overall Strategy S.A.C. Donde se encuentra la marca Samsung y se obtendrá resultados de la estrategia para el desempeño de los trabajadores.

Se utilizará el instrumento del cuestionario. Según Sampieri (1997) define que el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos, este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a calcular

### **1.5.3. Justificación Social**

La presente investigación permitirá a la compañía Samsung DA – Chimbote, poder gestionar y aplicar nuestras estrategias mejorando el talento humano y favorecer el desempeño de cada trabajador y así poder cumplir con los objetivos trazados por la empresa Samsung DA – Chimbote.

También permitirá compilar conceptos y definiciones actualizadas sobre clima organizacional, así como relación entre dicha variable con el desempeño de los colaboradores de la empresa Samsung DA (Línea Blanca).

## **1.6. Hipótesis**

**Hi:** Las estrategias mejoran el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020.

**Ho:** Las estrategias no mejoraran el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Proponer un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de las estrategias que viene aplicando la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020
- Diseñar un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020

## **II – MATERIAL Y MÉTODO**

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

La presente investigación es de tipo descriptivo – propositivo.

Según (Tantalean, 2015), menciona que trata de un estudio de recopilación de información del fenómeno donde se realiza el diagnóstico y la evaluación. Luego se realiza el análisis y justificación de teoría finalizando con una propuesta de solución. Cuenta con dos fases (descriptiva y propositiva), el primero diagnóstico y evaluación; en la segunda, análisis y justificación de la teoría y propuesta de solución al problema.

### **2.2. Población y muestra**

#### **2.2.1 Población**

Según el informe de Tamayo (2012), población es el número total de fenómenos de averiguación, incluyendo el número total de unidades de diagnóstico que constituyen el fenómeno, es importante cumplir una investigación cuantitativa e integral sobre las N entidades que participan en la investigación. En un grupo de entidades con características específicas, es por eso por lo que se denomina "estudio de población" puesto que constituye todo el fenómeno atribuido al estudio.

La población de este estudio está constituida por los colaboradores de la división Samsung que está bajo la sede Overall Strategy S.A.C de Chimbote, y está conformada por 15 colaboradores.

#### **2.2.2 Muestra**

Según la declaración de Tamayo (2006), define una muestra como un conjunto de operaciones, cuyas operaciones se basan en observaciones de una parte de la población, y estudian la distribución de ciertos caracteres en toda la población, universo o colectivo.

En este estudio la población constituye la muestra, por el número reducido de 15 trabajadores.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1 Caracterización de variables**

#### **Estrategias**

Mintzberg y Quinn (1995), se centraron en una variable de definiciones estratégicas diferentes, como planes, modelos, ubicaciones y perspectivas. Introdujo la idea de que es posible formular estrategias en una organización sin que alguien proponga o proponga conscientemente estrategias, es decir, sin tener que formular estrategias. Él cree que muchas personas usan el término implícitamente de esta manera.

#### **Desempeño Laboral**

Chiavenato (2009), es una herramienta utilizada para medir la percepción de los colaboradores por parte de proveedores y clientes internos. Este instrumento proporciona declaración sobre su desempeño y habilidades personales con el fin de examinar áreas que quieren una mejora continua para optimizar su colaboración y conseguir los objetivos de la compañía.



### 2.3.2 Matriz de Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

*Matriz variable 1*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento
	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluidez</li> <li>• Tiempo</li> <li>• Actitud</li> <li>• Canales de Comunicación</li> </ul>	1.Existe fluidez en la comunicación interna de la empresa. 2.Se recibe tiempo de respuesta inmediata en el entorno de comunicación interna de la empresa. 3.Existe buena actitud en los colaboradores de la empresa Samsung. 4.Se establece un correcto canal de comunicación en la empresa Samsung.	
Estrategias	Incentivos por Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisiones</li> <li>• Cuota</li> <li>• Premio</li> </ul>	1.Se establece adecuadamente el % de comisiones impuestas por la empresa. 2. Aporta la empresa una cuota alcanzable para los colaboradores. 3.Se emplea incentivos de premios al mejor colaborador por su buen performance.	Cuestionario
	Preparación de Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de datos</li> <li>• Capacitación Especialistas</li> </ul>	1.Se emplea bimestralmente la actualización de información general de la empresa para los colaboradores. 2.Se aplica Inducción / Capacitación a los colaboradores y staff de Samsung.	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2***Matriz variable 2*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento
Desempeño Laboral	Calidad de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> </ul>	1. Emplea eficazmente los recursos tecnológicos que le brinda la empresa. 2. Logra la cuota de venta establecida mensualmente por la empresa.	Cuestionario
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Orden</li> </ul>	1. Cumple con el horario asignado por la empresa. 2. Llega adecuadamente uniformado a su jornada laboral. 3. Aborda adecuadamente al cliente durante la jornada laboral.	
	Compromiso Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Colaborador</li> </ul>	1. Cuenta con los conocimientos necesarios de la marca para un cierre de venta. 2. Brinda apoyo incondicional durante una situación particular en la empresa.	
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Trabajo en Equipo</li> </ul>	1. Establece comunicación mutua con los colaboradores. 2. Desarrolla trabajos grupales / equipo cuando se trata de una venta puntual.	

Fuente: Elaboración propia

## **2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Método**

Sampieri (2006), señaló que el método inductivo es aplicable al principio de casos específicos descubiertos a través de enlaces experimentales.

### **Técnica**

Briones (1987) define que el estudio de la encuesta es un conjunto de táctica destinada a recolectar, procesar y analizar información que se da en unidades o en personas de un agrupado determinado.

Se utilizará la técnica de la encuesta y será aplicada a todo el personal de la cuenta Samsung que conforma de la sede Overall Strategy S.A.C. Donde se obtendrá resultados de la estrategia para el desempeño de los trabajadores.

### **Instrumento**

Sampieri (1997) define que los cuestionarios son quizás los más utilizados para la recolección de datos y consisten en una serie de preguntas sobre una o más variables a medir.

Pascual (2016), nos dice que la escala de Likert es una escala sumativa porque todos los ítems son diferentes, pero tienen el mismo valor y la misma respuesta, en donde el cuestionario indica su grado de acuerdo y desacuerdo.

La encuesta está dirigida a todos los trabajadores de la sede Overall Strategy SAC donde hay trabajadores de la marca Samsung DA, y consta de 18 preguntas con escalas de actitudes Likert, son 9 preguntas para la variable "Estrategia" y 9 preguntas de la variable "Desempeño Laboral". Permitiendo medir las estrategias y desempeño laboral de los colaboradores.

### **Validez**

Rusque (2003) define la validez como la probabilidad de que un método de investigación pueda responder a las preguntas planteadas. La validez será validada por 3 expertos en la especialidad.

## Confiabilidad

Meza (2002) afirmó que su superioridad es que necesita manipular el instrumento de medida una vez, puede ocupar un valor entre 0 y 1, dado que 0 significa inválida y 1 significa confiabilidad total. El instrumento será validado por Alfa Cronbach.

$$rtt = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

$k$  = números de ítems.

$Si^2$  = varianza de los puntajes de cada ítem.

$St^2$  = Varianza de los puntajes totales.

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

El diagnóstico de datos recopilados ha sido tabulado con el software estadístico SPSS con la versión 26, permitiendo generar figuras y tablas para su análisis.

## 2.6. Criterios éticos

El desarrollo de este estudio de investigación se llevó a cabo, teniendo en cuenta los criterios éticos considerando.

- La validez de la ciencia, incluso la investigación valiosa puede estar diseñada o ejecutada incorrectamente, dando como resultado efectos científicamente no confiables o inválidos.
- La selección de temas es justa y la elección de temas potenciales debe ser justa.
- Evaluación independiente, presenta como característica la independencia, la neutralidad y la objetividad.
- Consentimiento informado, garantiza que el sujeto ha expresado voluntariamente su intención de participar durante la investigación.
- Respeto a los sujetos inscritos, evitar todo tipo de coerción.

## 2.7. Criterios de Rigor Científico

- La credibilidad es el valor de la verdad mediante la observación continua y la triangulación de la información.

- Transferibilidad, la posibilidad de transferir información adquirida a otros entornos con características similares. Es decir, puede aplicarse en otros contextos y utilizarse como información de referencia.
- Dependencia, debe haber consistencia de datos, que se refiere a la confiabilidad de la información, la persistencia y robustez de la información relacionada con el tiempo.
- Conformabilidad, trate de proporcionar tanta información de consenso como sea posible, lo que conduce a la objetividad y neutralidad. Intente contrarrestar la subjetividad a través de la triangulación.

### **III – RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

##### 3.1.1 Primer Objetivo Específico:

- Identificar el nivel de las estrategias que viene aplicando la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020.

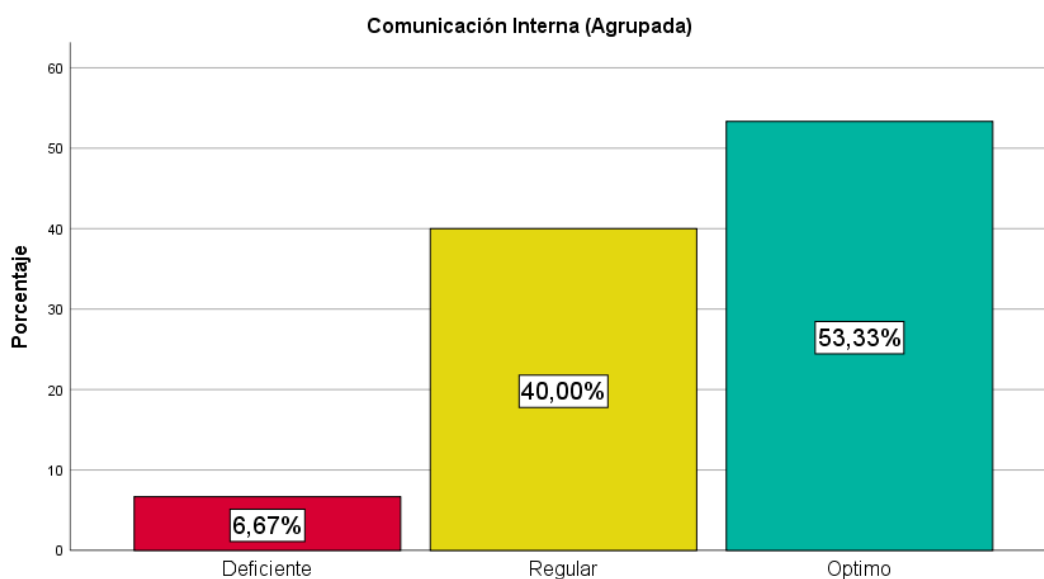
Tabla 3

Comunicación Interna (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	1	6,7	6,7	6,7
Regular	6	40,0	40,0	46,7
Optimo	8	53,3	53,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Figura 1

Comunicación Interna



**Nota:** En referencia a la figura 01, podemos visualizar que de acuerdo a los encuestados la dimensión comunicación interna, se encuentra con categorización de optima con un valor de 53,33%, asimismo, la categoría de regular con un valor del 40,00% y finalmente un 6,67% la describe como deficiente.

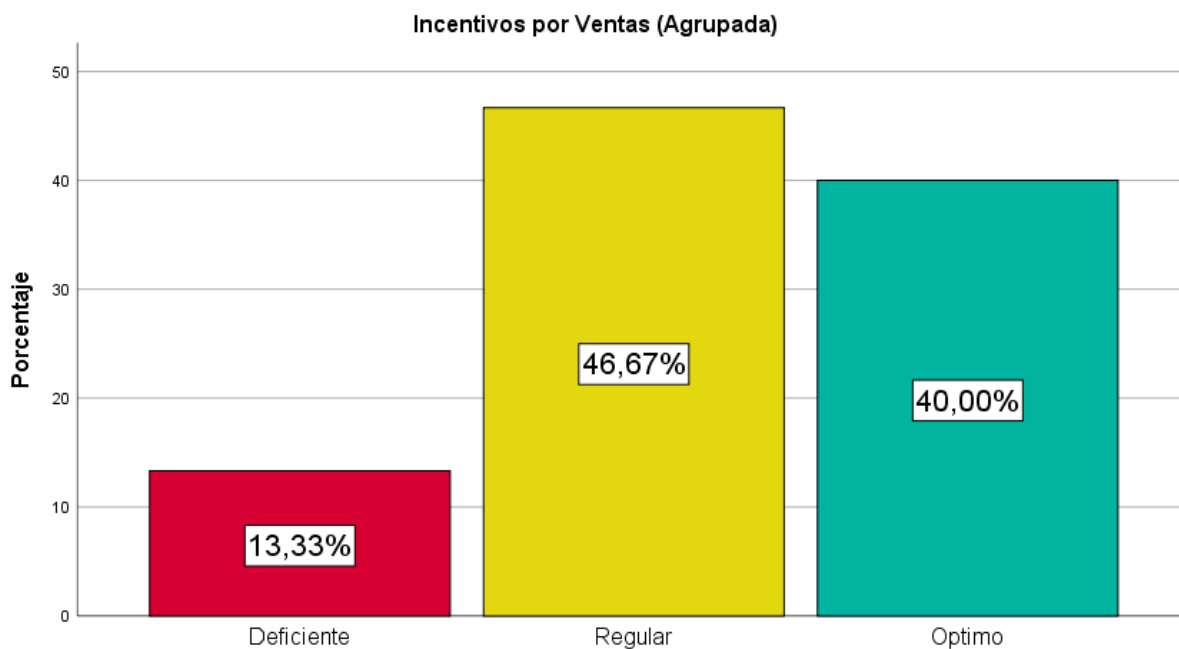
Tabla 4

Incentivos por Ventas (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	2	13,3	13,3	13,3
Regular	7	46,7	46,7	60,0
Optimo	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Figura 2

Incentivos por Ventas



**Nota:** En referencia a la figura 02, podemos visualizar que, de acuerdo a lo indicado por cada encuestado, la dimensión incentivos por ventas, se encuentra con la categorización de regular con un valor de 46,67%, asimismo, la categoría de optimo con un valor del 40,00% y finalmente un 13,33% la describe como deficiente.



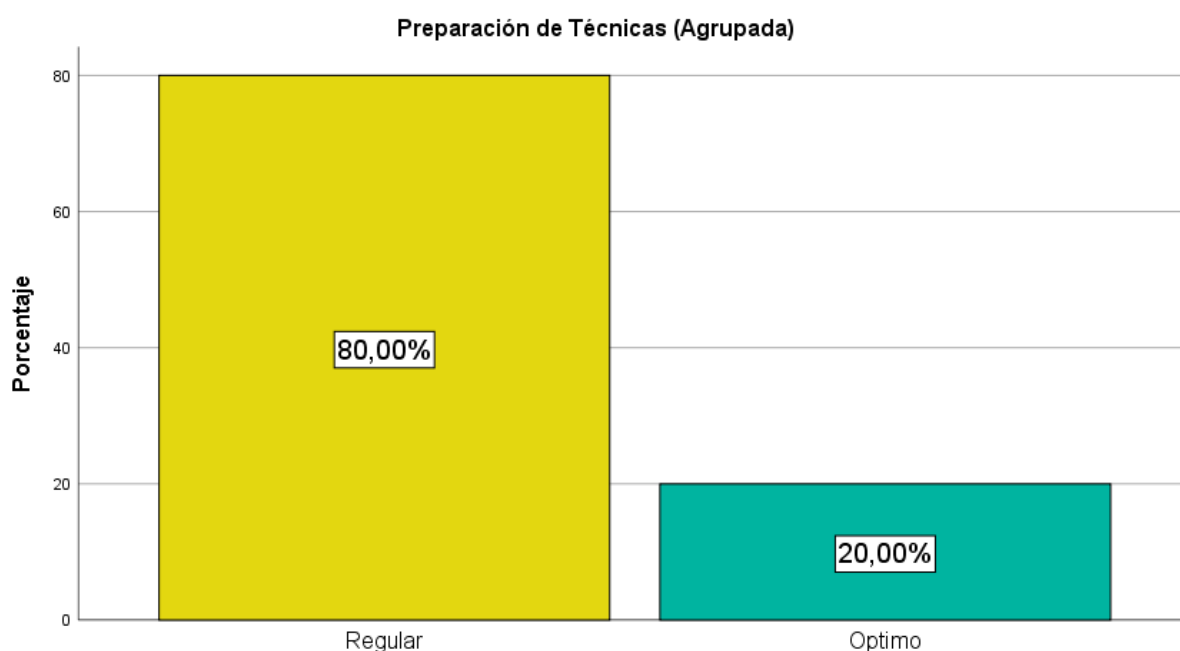
Tabla 5

Preparación de Técnicas (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	12	80,0	80,0	80,0
Optimo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Figura 3

Preparación de Técnicas



**Nota:** En referencia a la figura 03, podemos visualizar que, de acuerdo a lo indicado por la mayor parte de encuestados, la dimensión preparación de técnicas, se encuentra con la categorización de regular con un valor de 80,00%, y finalmente un 20,00% la describe como optimo.

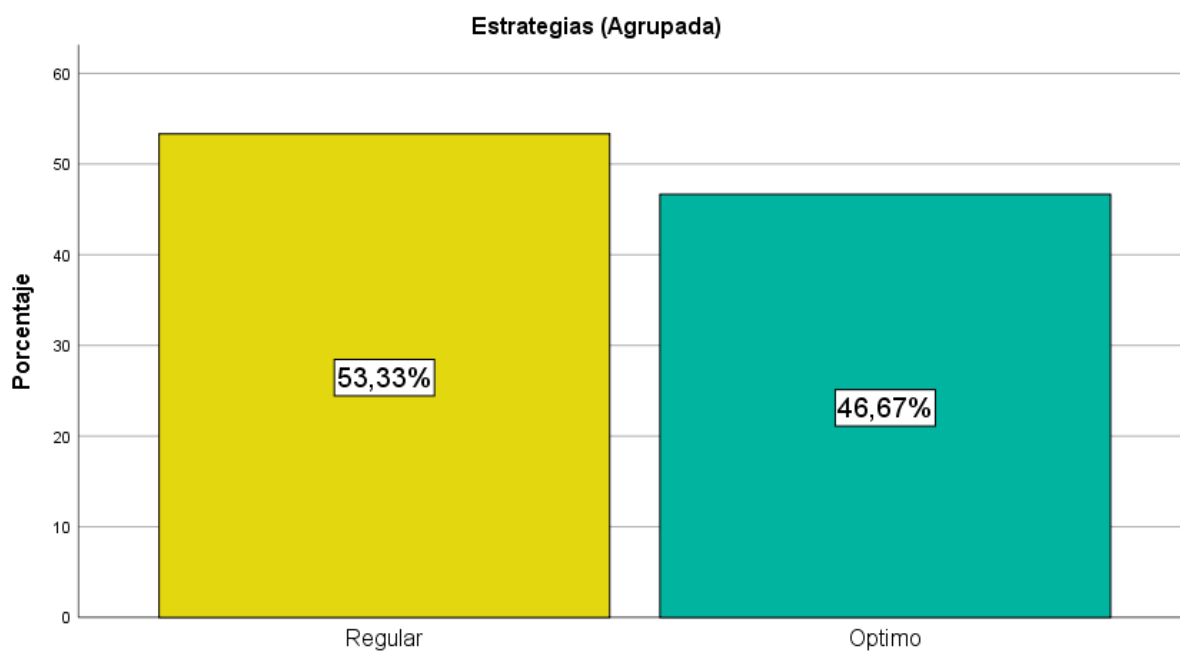
Tabla 6

Estrategias (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	8	53,3	53,3	53,3
Optimo	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Figura 4

Estrategias



**Nota:** En referencia a la figura 04, podemos visualizar que, de acuerdo a lo indicado por la mayor parte de encuestados, la variable Estrategias, es descrita con una categorización de regular con un valor de 53,33%, y finalmente un 46,67% la describe como optimo.

### 3.1.2 Segundo Objetivo Específico:

- Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020

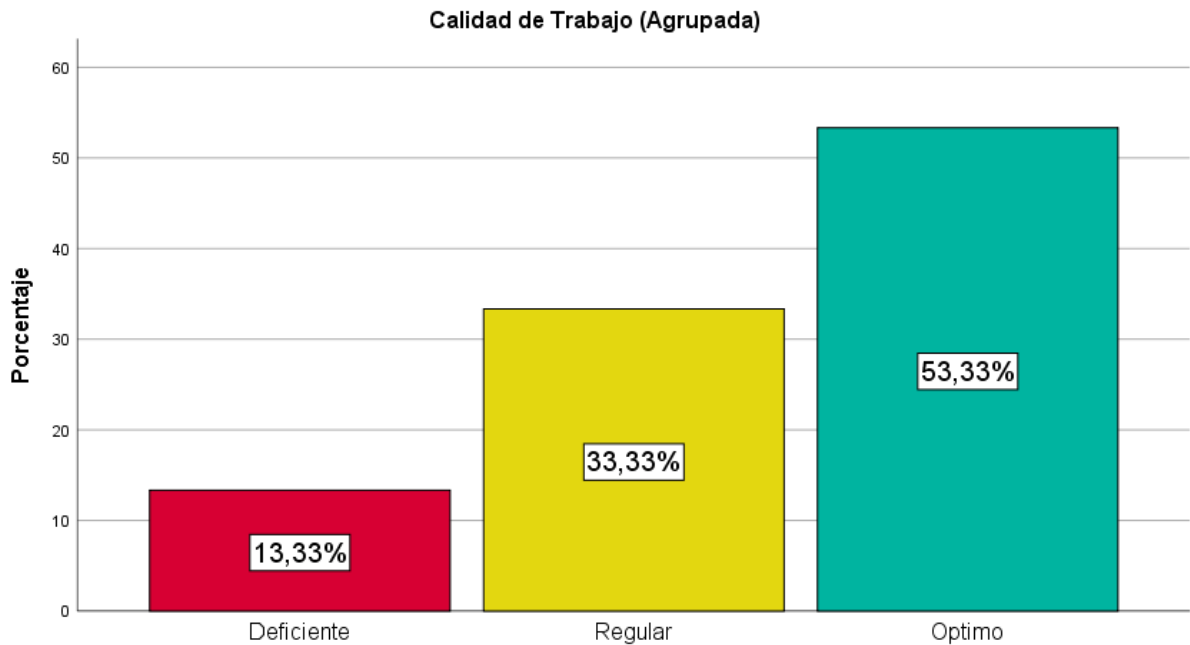
Tabla 7

Calidad de trabajo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	2	13,3	13,3	13,3
Regular	5	33,3	33,3	46,7
Optimo	8	53,3	53,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Figura 5

Calidad de trabajo



**Nota:** En referencia a la figura 05, podemos visualizar que, de acuerdo a lo indicado por la mayor parte de encuestados, la dimensión calidad de trabajo, se encuentra con una categorización de optima con un valor de 53,33%, asimismo, la categoría de regular con un valor del 33,33% y finalmente un 13,33% la describe como deficiente.

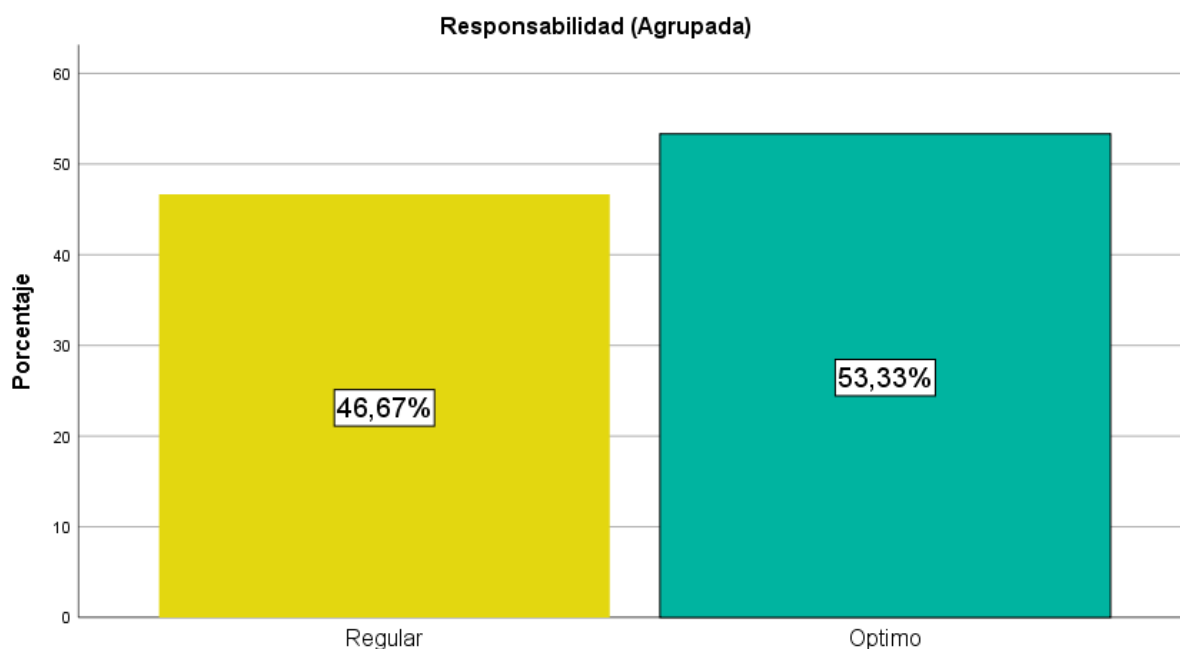
Tabla 8

Responsabilidad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	7	46,7	46,7	46,7
Optimo	8	53,3	53,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Figura 6

Responsabilidad



**Nota:** En referencia a la figura 06, podemos visualizar que, de acuerdo a lo indicado por la mayor parte de encuestados, la dimensión responsabilidad, esta descrita con una categorización de optima con un valor de 53,33%, y finalmente un 46,67% la describe como regular.

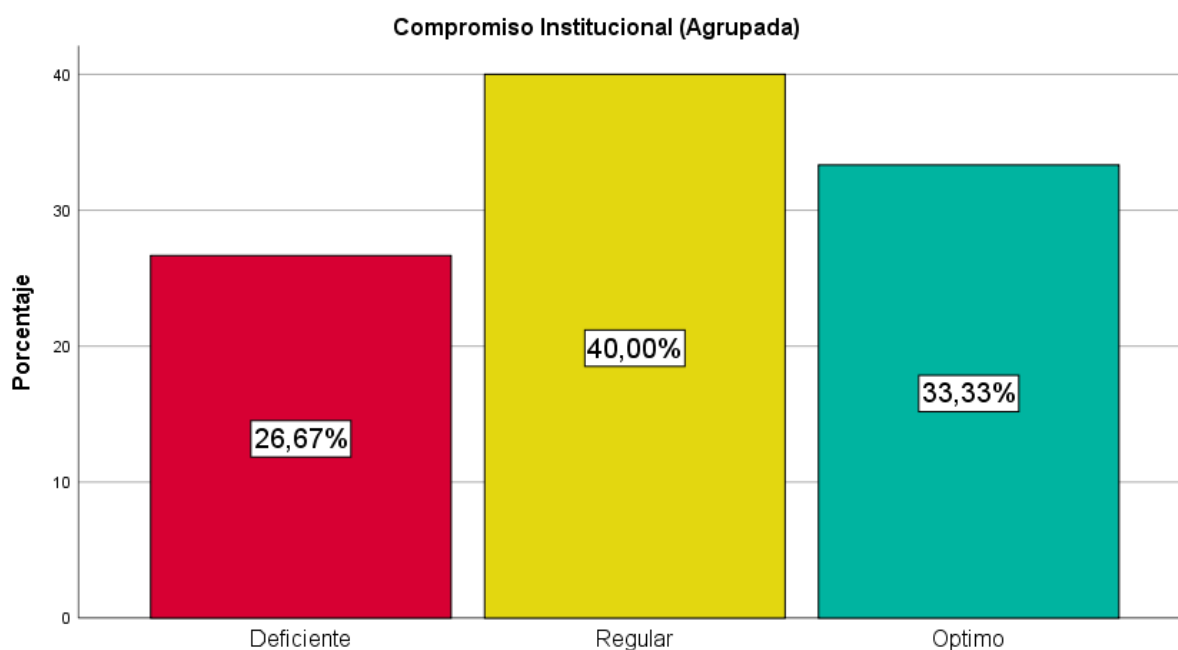
Tabla 9

Compromiso Institucional (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	4	26,7	26,7	26,7
Regular	6	40,0	40,0	66,7
Optimo	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Figura 7

Compromiso Institucional



**Nota:** En referencia a la figura 07, podemos visualizar que, de acuerdo a lo indicado por la mayor parte de encuestados, la dimensión compromiso institucional, se encuentra con una categorización de regular con un valor de 40,00%, asimismo, la categoría de optimo con un valor del 33,33% y finalmente un 26,67% la describe como deficiente.

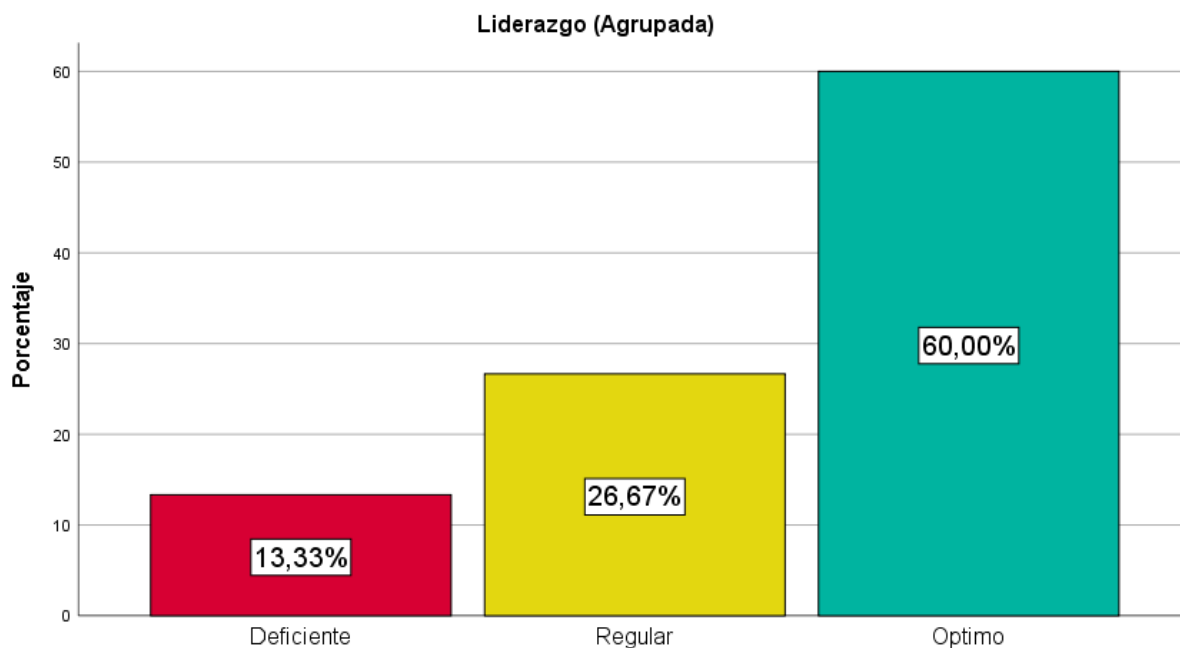
Tabla 10

Liderazgo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	2	13,3	13,3	13,3
Regular	4	26,7	26,7	40,0
Optimo	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Figura 8

Liderazgo



**Nota:** En referencia a la figura 08, podemos visualizar que, de acuerdo a lo indicado por la mayor parte de encuestados, la dimensión liderazgo, se encuentra con una categorización de optimo con un valor de 60,00%, asimismo, la categoría de regular con un valor del 26,67% y finalmente un 13,33% la describe como deficiente.

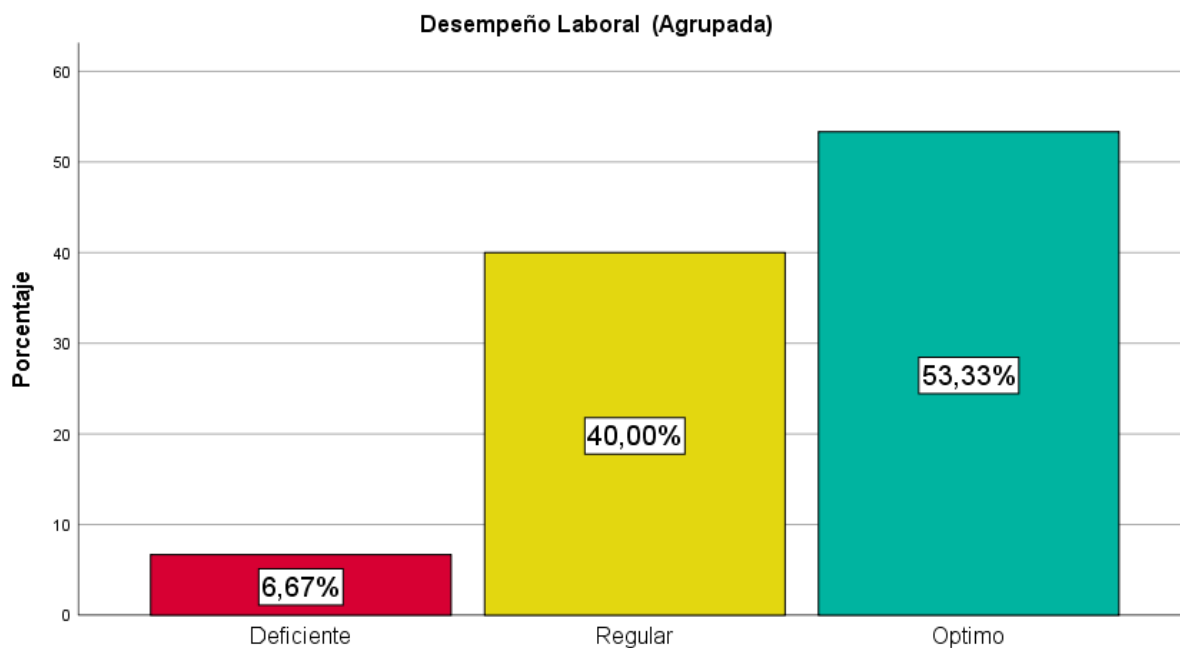
Tabla 11

Desempeño Laboral (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	1	6,7	6,7	6,7
Regular	6	40,0	40,0	46,7
Optimo	8	53,3	53,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Figura 9

Desempeño Laboral



**Nota:** En referencia a la figura 09, podemos visualizar que, de acuerdo a lo indicado por la mayor parte de encuestados, la variable Desempeño laboral, se encuentra con una categorización de optima con un valor de 53,33%, asimismo, la categoría de regular con un valor del 40,00% y finalmente un 6,67% la describe como deficiente.

### 3.2. Discusión de Resultados

En correspondencia a los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa Samsung DA – Chimbote 2020, se procedió a aplicar la técnica, la misma que en este apartado se lograra discutir con otras investigaciones, las mismas que nos permitirán contrastar con otros estudios o bases teóricas, ya sea a favor en el contra.

En primer lugar, en referencia a **nuestro objetivo general, Proponer un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020**, se encontró algunas deficiencias al diagnosticar la variable estrategias y desempeño laboral, indicando que la institución debe implementar estrategias que ayuden a mejorar el desempeño laboral en la empresa Samsung DA – Chimbote 2020. Asimismo, el resultado que se encontró se llegó a contrastar con lo indicado por el autor Caiza, (2020), en su estudio Estrategia para mejorar el rendimiento laboral en la empresa AROPIAINC S.A., el mismo que tuvo como finalidad determinar los niveles de rendimiento para posteriormente desarrollar estrategias que logren contribuir en mejorar el desempeño en sus labores en la entidad en estudio. El metodo utilizado conto con un enfoque cuantitativo, pudiendo lograr y recopilar informacion real, asimismo utilizo una tecnica para recabr los datos travez de la encuesta de los autores Gabini y Salessi, la cual se realizó a 18 trabajadores de la empresa en el que se dignostico que el 59% posee un abalis bajo en el rendimiento en sus labores, permitiendo encontrar diversos problemas entre las cuales se encuentran una carencia de iniciativa conocimiento, habilidad en el tiempo, esfuerzo en sus labores, por otr parte se encontro que el 52% carece de una eficiente comunicación entre jefe y empleado. De acuerdo a lo indicado, se lleo a encontrar que existe cierta vinculacion en cada variable en relacion al rendimiento alcanzando una valoracion de 0,467, describeindo que existe una influencia directa con el desempeño laboral, en otroa palabras, si el redimimiento laboral aumenta la productividad en los negocios. De acuerdo a ello se propone implementar estrategias entre ellas la incorporación, el desarrollo, la recompensa y monitoreo en diversos



procesos como el reclutamiento y selección, orientación al personal, diseño de cargos, evaluaciones de desempeño, remuneraciones e incentivos, prestación y servicio, capacitación, desarrollo de personas, el mismo que es indispensable para la mejora de su condición interna y externa organizacional, permitiendo que los responsables de la gestión de la empresa mejoren sus condiciones internas según los estudios de talento humano que contribuyen a valorar de la mejorar manera a la empresa y mismo que de acuerdo al resultado influye directamente en el desempeño laboral y por ene en cada resultado.

Asimismo, en relación a primer **objetivo específico, Identificar el nivel de las estrategias que viene aplicando la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020**, de acuerdo a la figura 04, podemos visualizar que, de acuerdo a lo indicado por la mayor parte de encuestados, la variable Estrategias, es descrita con una categorización de regular con un valor de 53,33, y finalmente un 46,67 la describe como optimo, permitiendo diagnosticar que la empresa debe mejorar sus estrategias que ayuden a la institución. Los resultados se llegaron a contrastar con el trabajo de los autores Egas & Yance (2018) en su revista titulado “Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador”, nos manifiesta que la empresa de seguridad de Guayaquil no propuso una estrategia de comunicación interna para comunicarse con los empleados, por lo que el plan es diseñar una estrategia de comunicación interna y optimizar la copia corporativa de la clasificación. Se realizó una información exploratoria y descriptiva mediante métodos cuantitativos, y la encuesta se aplicó al personal de la empresa como conocimiento, y posteriormente se determinó que la comunicación es inmensamente alta para una mejor productividad y una buena ilustración de la empresa. Por otro lado, también se contrasta con los estudios de loa autores Baldeos, Lioo, & Garivay (2018) en su artículo titulado “La estrategia de pequeñas empresas industriales en la región Lima”, nos dice que, ante la ausencia de estrategias para las Empresas Industriales en la Región Lima, genera una baja rentabilidad. Fueron 60 empresas pequeñas como población y la muestra aleatoria de 28 empresas pequeñas. Se desarrolló instrumentos de medición por expertos y fue un

resumen de nivel Descriptivo – Explicativo. Los resultados fueron que los gerentes que conocen tuvieron un 21.43% y un 71.42% los que no conocen y 7.15% escaso conocen, dando que por falla de estrategias se refleja pequeño interés para las empresas. Además, los gerentes que conocen tuvieron 17.9%, 67.9% no conocen y 14.2% escaso conocen, explicando que por error de estrategias influye corto beneficio en el personal. Acabáramos se concluyó que las pequeñas empresas industriales al no usar las estrategias se presenta rendimientos negativos y el personal demuestra inactividad en el trabajo y no hay iniciativas para los empresarios de investigar capacidad.

De acuerdo con lo indicado podemos interpretar que la empresa debe aplicar medidas que mejoren sus estrategias organizacionales ayudando a la empresa en estudio de identificar la problemática y brindar alguna alternativa de solución.

**Finalmente, en referencia al segundo objetivo específico, Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020**, podemos visualizar que, de acuerdo con lo indicado por la mayor parte de encuestados, la variable Desempeño laboral, se encuentra con una categorización de optima con un valor de 53,33%, asimismo, la categoría de regular con un valor del 40,00% y finalmente un 6,67% la describe como deficiente. El estudio plasmado en el trabajo se contrasta con los estudios del autor Cuestas , Fleitas, & Garcia (2018) en su artículo titulado “Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa”, nos comenta que existe una falla de mecanismo o convenio entre el desempeño individual, por lo que no contribuyen al desempeño de la formación estratégica, que es el desafío existente. El progreso de la creación doctoral en el espacio de la actividad de recursos humanos tiene como objetivo resaltar esta omisión. Es un medio o conjunto de técnicas habitual para los sistemas de evaluación del desempeño personal y estratégico empresarial, e inserta la planificación estratégica de la gestión de medios humanos y su encargo desde su visión El registro involucra una cadena de indicadores tangibles e intangibles que pueden facilitar simultáneamente desarrollo monetario y desarrollo humano.

### **3.3. Propuesta**

## **OPTIMIZAR LAS ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA SAMSUNG DA - CHIMBOTE**

### **Introducción**

Las estrategias son importantes para obtener los resultados como objetivo de logro empresarial. Dado el presente estudio, si existe relación entre estrategias y desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA – Chimbote.

De tal manera, se ha planteado la propuesta de optimizar las estrategias para mejorar la ocupación de los colaboradores a través de mejorar la comunicación interna e incrementar los incentivos por ventas permitiendo fortalecer las estrategias para mejorar el desempeño laboral en la empresa Samsung DA – Chimbote.

### **Justificación del aporte**

El presente estudio tiene como propósito optimizar las estrategias en sus dimensiones comunicación interna e incentivos por ventas, con la finalidad de mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA – Chimbote.

### **Objetivo General:**

Fortalecer las estrategias para mejorar el desempeño laboral en la empresa Samsung DA – Chimbote.

### **Objetivo Específico:**

- Implementar estrategias para fortalecer la comunicación interna de los colaboradores.
- Establecer incentivos laborales por cumplimiento de ventas.

## **Descripción de la propuesta**

La presente propuesta está orientada en fortalecer las estrategias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Samsung DA – Chimbote. Desarrollando propuestas de estrategias permitiendo el fortalecimiento de la comunicación interna y el establecimiento de incentivos laborales por el cumplimiento de ventas. Esto permitirá que los colaboradores se sientan eficientes, con actitud positiva para lograr un excelente desempeño en la empresa Samsung DA - Chimbote.

A continuación, se detalla las actividades que se desarrollará con los colaboradores en la empresa Samsung DA.

## **PRIMERA PROPUESTA**

### **ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA**

#### **Descripción de estrategias:**

##### **1. Canales de comunicación interna:**

**Escritos:** Permite un registro tangible y verificable de los mensajes, es importante realizar a través del correo electrónico los mensajes formales y por el WhatsApp los mensajes instantáneos que generalmente se encuentran en los teléfonos móviles.

**Orales:** Permite transmitir información verbal durante las reuniones, las conversaciones personales y las llamadas telefónicas, videos llamadas y videos conferencias.

## **2. Desarrollo de las estrategias para fortalecer la comunicación interna:**

**El correo electrónico:** Todos los miembros de la empresa Samsung tendrán un correo corporativo que deberá ser revisado y respondido en una hora determinada para no interferir con sus funciones laborales. La información que se les brindará a los colaboradores será breve, detallada y con palabras de amabilidad.

**WhatsApp:** Los chats instantáneos personales, grupales permitirá acelerar la información de manera más flexible, instantánea y continua entre la organización y los colaboradores, entre compañeros o grupos específicos de trabajo.

**Video conferencia:** Permitirá la comunicación directa con los colaboradores que no se encuentran físicamente en un lugar, facilitando a los colaboradores o equipos de trabajo la claridad y asertividad en la comunicación.

## **3. Cronograma de actividades y presupuesto:**

**Tabla 12**

*Cronograma y presupuesto de comunicación interna*

ACTIVIDAD	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	ACTIVOS	PRESUPUESTO
<b>Correo electrónico</b>	<p><b>La dirección</b> de la empresa debe ser utilizada</p> <p><b>El asunto</b> debe ser claro y preciso</p> <p><b>El contenido</b> es a través de un lenguaje formal, tener cuidado con la ortografía y redactar lo necesario de manera clara y precisa</p> <p><b>La firma</b> es esencial, colocar nombre completo, cargo y número corporativo</p> <p><b>El envío información</b> debe ser importante y relevante para la empresa</p>	Constante		Laptop	S/. 1,500
<b>WhatsApp</b>	<p><b>Formar el grupo</b> permitirá que todos tengan conocimiento de las tareas, novedades que se está efectuando</p> <p><b>Uso profesional</b>, informar sobre asuntos laborales</p> <p><b>El mensaje</b>, debe ser corto y directo a través de la escritura o mensaje de voz</p> <p><b>Confirmar</b>, lo leído y confirmar con una palabra o símbolo</p> <p><b>En horarios laborales</b>, siempre mantener en comunicación</p>	Constante	Analista	Celular Corporativo	S/. 1,200*15 = S/. 18,000
<b>Video conferencias</b>	<p><b>Comprobaciones</b>, previas del PC y dispositivos móviles, cámara, micrófono y audífonos</p> <p><b>Contar</b>, con una conectividad a través de los datos móviles</p> <p><b>El espacio</b>, debe ser adecuado, fondo entero con iluminación y libre de ruidos</p> <p><b>Vestir</b>, de manera adecuada de la marca</p> <p><b>Puntualidad</b>, a la hora pactada de la reunión</p> <p><b>Saludar y responder</b>, con una buena actitud, llevar un orden los temas a tratar, ser participativos, enfocarse en los temas y despedirse de manera amable</p>	Cada 15 días		Datos Internet	S/. 60*15 = S/. 900
				Total	S/. 20,400

Fuente: Elaboración propia

**Recomendaciones:**

N°	ASPECTOS QUE FACILITAN LA COMUNICACIÓN
1	Se debe escuchar con atención a quién habla y fijar la mirada a la cara al menos gran parte del tiempo de la conversación
2	Tener presente siempre el momento más adecuado para pedir las cosas o recomendar
3	Cuanto más tranquilo se encuentre mucho mejor se comunica lo que se quiere decir
4	Ponerse en el lugar del otro de quien nos habla, mirar la cara gran parte del tiempo de la conversación
5	Hacer preguntas de manera clara: ¿Cuándo será la reunión?
6	Pedir opiniones
7	Expresar clara y directamente los deseos: “me siento preocupado”, sentimientos “que interesante, me hace sentir bien”
8	Aceptar la parte de razón que pueda tener un colaborador o un ejecutivo
9	Valorar las cosas positivas que dicen los demás y es importante que lo resaltes
10	Aceptar las criticas positivas que alguien te lo haga
11	Aceptar que los demás puedan pensar de una manera diferente a nosotros
12	Practicar el saludo y la despedida de modo adecuado

## SEGUNDA PROPUESTA

### ESTRATEGIAS PARA LOS INCENTIVOS DE VENTAS

#### Descripción de estrategias:

1. **Compensación por ventas:** González (2006) define a la compensación “en dinero y en las adicionales en especie evaluables que debe percibir el colaborador por causa del contrato de trabajo, en el ámbito laboral, sería algo así como la retribución por el trabajo realizado a través de ventas, no sólo un salario, sino también beneficios y otras prestaciones que el empleador puede entregar libremente a sus colaboradores”.

#### 2. Desarrollo de las estrategias por incentivos de ventas:

**Modelos de incentivos:** Se estipulará si el equipo de colaboradores recibirá una compensación en especie o monetaria.

- Los colaboradores deberán esforzarse por incrementar sus ventas.
- El colaborador que haga mayor número de ventas y cumpla con sus KPI'S será merecedor de un incentivo.

##### **Incentivos en especie:**

- Capacitación.
- Reconocimiento en público del mejor colaborador o colaboradores en venta.
- Celebraciones.

##### **Incentivos monetarios:**

- Comisiones por cumplir al 100% a más (por las escalas de cuota asignadas).

#### 3. Descripción de los modelos de incentivos:

Según la propuesta planteada se detallará en la siguiente tabla.



**Tabla 13**

*Cronograma y presupuesto de incentivos*

MODELO DE INCENTIVO	ACTIVIDAD	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	Capacitación	Se les ofrece la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y mejorar sus perfiles de ventas. La capacitación está dirigida al conocimiento y utilidad de los productos como también al trato y las técnicas de ventas según las personalidades de los clientes.	2 veces por semana	Trainer	S/. 1,800
Incentivos por especie	Reconocimiento	Tiene que ser en las redes sociales corporativas, se anunciará la foto y se describirá un relato sobre el desempeño y cualidades del mejor colaboradore del mes.	1 vez al mes	Recursos Humanos	S/. 800
	Celebraciones	Se organizará un compartir virtual (video llamadas), por cumpleaños del colaborar, donde todo el equipo compartirá ese momento especial. A demás se enviará adelantado un detalle a su domicilio. Para las fechas del día de la madre, padre o navidad se enviará una tarjeta virtual.	1 vez al mes	Recursos Humanos	S/. 6*15 = S/. 90 (15 colaboradores)
Incentivos monetarios	Comisiones	Motivar a los colaboradores con frases alentadoras por sus logros de metas a través de los medios corporativos, indicándoles a los colaboradores que logren alcanzar sus metas la cual serán compensados por bonos de productividad, a mayor % sea la cuota alcanzada el colaborador será merecedor a comisiones extras y un bono especial otorgada por la empresa. El monitoreo del logro mensual será por cada colaborador en concordancia con su jefe inmediato que es el supervisor.	1 vez al mes	Analista	S/. 600*7 = S/. 4,200 (7 colaboradores)
				Total	S/. 6,890

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4***Presupuesto General*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVOS</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
	<b>Correo electrónico</b>	Constante		Laptop	S/. 1,500
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>WhatsApp</b>	Constante	Analista	Celular Corporativo	S/. 1,200*15 = S/. 18,000
	<b>Video conferencias</b>	Cada 15 días		Datos Internet	S/. 60*15 = S/. 900

Incentivos por especie		Periodo	Gerente	Trainer	S/. 1,800
<b>INCENTIVO DE VENTAS</b>	Reconocimiento		1 vez al mes	Recursos Humanos	S/. 800
	Celebraciones		1 vez al mes	Recursos Humanos	S/. 6*15 = S/. 90 (15 colaboradores)
	Incentivos monetarios	Comisiones	1 vez al mes	Analista	S/. 600*7 = S/. 4,200 (7 colaboradores)
				<b>Total</b>	<b>S/. 27,290</b>

## **IV – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

La presente investigación en base a los resultados obtenidos y en correspondencia de los objetivos planteados de esta investigación, se implanta las siguientes conclusiones:

En referencia al objetivo general, y en base a los resultados encontrados al analizar cada una de las variables, se concluye que el nivel de estrategias es percibido con 53.33% con un nivel regular, razón por la cual debe tomar acciones que permitan su mejora, asimismo en referencia al desempeño laboral, es percibido con una categorización de optima con un 53.33%.

En referencia al objetivo específico 01, al analizar el nivel de la variable estrategias, se concluyó que la mayor parte de encuestados perciben a la dimensión comunicación interna, como optima con un valor de 53,33%, asimismo, para la dimensión incentivos por ventas, tiene una categoría de regular con un valor de 46,67%, a la vez, la dimensión preparación de técnicas, conserva una regular con un valor de 80,00%, indicando que en la mayor parte de dimensiones analizadas la perciben como regular, razón por la cual debe establecer estrategias para su mejora.

En referencia al objetivo específico 02, al analizar el nivel de la variable estrategias se concluyó que la mayor parte de encuestados perciben a la dimensión calidad con una categorización de optima con un valor de 53,33%, por otra parte la dimensión responsabilidad, esta descrita con una categorización de optima con un valor de 53,33%, asimismo, la dimensión compromiso institucional, es percibida con una categorización de regular con un valor de 40,00%, y finalmente la dimensión liderazgo, se encuentra con una categorización de optimo con un valor de 60,00%. De acuerdo con ello podemos considerar que la variable desempeño laboral se encuentra por arriba de la media con un valor de 53.33%, sin embargo, debe implementar estrategias para su mejora.

## 4.2. Recomendaciones

A continuación, se procede a realizar las recomendaciones de acuerdo con los resultados encontrados.

En referencia al objetivo general, se recomienda al responsable de la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote, implementar estrategias que permitan optimizar una buena gestión, a través de una efectiva comunicación interna entre jefes y subordinados, así como entre compañeros de trabajo, a la vez, se recomienda establecer un programa de incentivos por ventas, la misma que permita reconocer su labor y esfuerzo hacia la organización.

En relación al objetivo específico 01, se recomienda al responsable de la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote, formular estrategias de comunicación interna, las mismas que se socialicen a través del correo electrónico, o de las redes sociales como WhatsApp, etc., asimismo informar al personal de los diversos cambios y estrategias mediante video conferencias y de acuerdo a ello el personal se encuentre enterado de algún replanteamiento de estrategias y poder cumplir el objetivo deseado.

En relación al objetivo específico 02, se recomienda al responsable de la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote, implementar incentivos a los mejores vendedores a través de incentivos por especies, los mismos que incluyan reconocimientos mensuales, así como celebraciones por él logró de los objetivos grupales, asimismo se recomienda establecer incentivos monetarios a los mejores vendedores de acuerdo al cumplimiento de metas, permitiendo que cada trabajador sepa que la organización valora su esfuerzo y dedicación hacia la empresa.

## REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2020). *Habilidades directivas y desempeño laboral en los colaboradores de la Diócesis de Chimbote, 2019 [Tesis para Doctorado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44449/Aguilar\\_SM%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44449/Aguilar_SM%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baldeos, L., Lioo, F., & Garivay, F. (2018). La estrategia de las pequeñas empresas industriales en la Región Lima. *BIG BANG*, 6(2).
- Bravo, J. C., & Vera Valero, A. M. (2018). *Desarrollo de estrategias para la gestión organizacional de la empresa Grupo Químico Marcos (Tesis de Titulación)*. Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35032>
- Bricio, K., Calle, J., & Zambrano, M. (2018). El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso de los egresados de la Universidad de Guayaquil. *SCIELO*, 10(4).
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*. [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM\\_BurgaVasquezGuisele\\_WieseEslavaSandra.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisele_WieseEslavaSandra.pdf.pdf)
- Cabrera, L. D., & Tapia, D. R. (2020). *Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil (Tesis de titulación)*. Guayaquil. <http://192.188.52.94:8080/handle/3317/14471>
- Castro, K., & Grau, H. (2018). *Estrategia competitiva y satisfacción del cliente en la tienda Marathon Chimbote 2018 [Tesis de Licenciamiento, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28907/Castro\\_GK-Grau\\_BHJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28907/Castro_GK-Grau_BHJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chávez, P., Chávarry, P., & Cabrera, X. (2020). Estrategia Motivacional Y Desempeño Laboral En Docentes De Nivel Secundario De Una Institución Pública. *Paideia XXI*, 10(2).
- Coronell, E., & Mendoza, M. (2020). Analizar La Comunicación Como Estrategia Para Resolver. *Revista LASIRC*, 1(6), 36.
- Cova, M., Anzola, M., & Rodríguez, M. (2015). Estrategias para la participación de los trabajadores en mejoras tecnológicas asociadas a la industria metalúrgica venezolana. *INTERCIENCIA*, 40(8).
- Cruz, P. S. (2017). *Plan Motivacional Y Su Incidencia En El Desempeño (Tesis Titulación)*. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4308>
- Cuestas , A., Fleitas, S., & Garcia, V. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *SCIELO*, 39(1).
- Culqui, L. (2018). *Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19136/culqui\\_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19136/culqui_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Egas, E., & Yance , K. (2018). Estrategias de comunicación interna. 39(24), 20.
- Jaramillo, M. L., & Rodríguez Bravo, C. M. (2020). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil. <http://192.188.52.94:8080/handle/3317/14217>
- López, B. (2019). *Estrategias para inducir la formalidad de las MYPES [Trabajo de Investigación, Universidad Peruana Unión]*. Repositorio Intitucional. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2319/Brigitte\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2319/Brigitte_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luján, J. (2020). *Cultura organizacional y desempeño laboral, en los colaboradores de las MYPES, sector mueblerías de Chimbote, 2019 [Tesis de Doctorado,*



Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44420/Luj%c3%a1n\\_TJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44420/Luj%c3%a1n_TJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Manjarrez, N., Boza , J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *SCIELO*, 12(1).

Matos, D. (2020). *Comunicación e inversión en la relación: estrategias de marketing [Tesis de Investigación, Pontificia Universidad Católica del Perú ]*. Repositorio Institucional.

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16834/Matos\\_Vel%c3%a1squez\\_Comunicaci%c3%b3n\\_inversi%c3%b3n\\_relaci%c3%b3n\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16834/Matos_Vel%c3%a1squez_Comunicaci%c3%b3n_inversi%c3%b3n_relaci%c3%b3n_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Medina, E., & Rojas, A. (2019). *Análisis de Estrategias de Publicidad de la Florería los Cipreces de Nuevo Chimbote en el año 2016 [Trabajo de Investigación, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30990/B\\_Medina\\_VEA-Rojas\\_MAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30990/B_Medina_VEA-Rojas_MAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales, L. M. (2019). *Estrategias para el fortalecimiento de la imagen corporativa de la Compañía de Transportes Mixta EXPRESTISALEO S.A, cantón Tisaleo, provincia Tungurahua (Proyecto de Investigación)*. Ecuador.  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13930/1/102T0295.pdf>

Pator, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio Institucional. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%c3%a9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%c3%a9n.pdf)

Pintado, A. (2018). *El marketing como estrategia de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector – transporte terrestre de buses, ruta Chimbote –*

Huaraz - Chimbote, año 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad los Ángeles Chimbote].  
Repositorio Institucional.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5420/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MARKETING\\_PINTADO\\_ANGEL\\_ALEXANDER\\_GENARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5420/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING_PINTADO_ANGEL_ALEXANDER_GENARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ríos, G. (2020). *Estrategia de crecimiento para orientar el proceso de ventas del distribuidor Bitel Piura- 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].

Repositorio Institucional.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46353/R%c3%ados\\_SG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46353/R%c3%ados_SG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodriguez , R., Carpio, F., & Obando , M. (2015). Plan de Implementación Estratégica de una Vidriera Arequipeña Aplicando la Metodología del Balanced Scorecard. 3(2).

Vanegas, S. D., Martínez Martínez, D. D., & Rosales García, B. A. (2020). *La administración estratégica en la organización (Tesis de graduación)*. Nicaragua.

<https://repositorio.unan.edu.ni/12813/1/23147.pdf>

Vásquez, W. (2018). *Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].

Repositorio Institucional.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16636/Vasquez\\_GWE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16636/Vasquez_GWE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vilela, D. (2020). *Plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].

Repositorio Institucional.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44691/Vilela\\_ADM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44691/Vilela_ADM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXO**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título: Estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿En qué medida un plan de estrategias mejorará el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020?	Proponer un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020	H1: Las estrategias mejoran el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020	Variable independiente:  Estrategias
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b> ¿Cuál es el nivel de las estrategias que viene aplicando la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020?	<b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b> Identificar el nivel de las estrategias que viene aplicando la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020	H0: Las estrategias no mejoran el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020	Variable Dependiente:  Desempeño Laboral
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020?	Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020		
¿Cuál es la relación de las estrategias y el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020?	Diseñar un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020		

Fuente: elaboración propia

## Anexo 2: Cuestionario

**El presente cuestionario tiene como objetivo proponer un plan de estrategias para que mejoren el desempeño de los colaboradores de la empresa Samsung DA Chimbote**

**Indicaciones:** Lea usted atentamente cada pregunta y marque con un aspa (x) de acuerdo con la alternativa que considere conveniente.

Dónde:

**N = Nunca; CN = Casi nunca; AV = A veces; CS = Casi siempre; S = Siempre**

Items	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Estrategias</b>					
Existe fluidez en la comunicación interna de la empresa					
Se recibe tiempo de respuesta inmediata en el entorno de comunicación interna de la empresa					
Existe buena actitud en los colaboradores de la empresa Samsung					
Se establece un correcto canal de comunicación en la empresa Samsung					
Se establece adecuadamente el % de comisiones impuestas por la empresa					
Aporta la empresa una cuota alcanzable para los colaboradores					
Se emplea incentivos de premios al mejor colaborador por su buen performance					
Se emplea bimestralmente la actualización de información general de la empresa para los colaboradores					
Se aplica Inducción / Capacitación a los colaboradores y staff de Samsung					
<b>Desempeño Laboral</b>					

Emplea eficazmente los recursos tecnológicos que le brinda la empresa					
Logra la cuota de venta establecida mensualmente por la empresa					
Cumple con el horario asignado por la empresa					
Llega adecuadamente uniformado a su jornada laboral					
Aborda adecuadamente al cliente durante la jornada laboral					
Cuenta con los conocimientos necesarios de la marca para un cierre de venta					
Brinda apoyo incondicional durante una situación particular en la empresa					
Establece comunicación mutua con los colaboradores					
Desarrolla trabajos grupales / equipo cuando se trata de una venta puntual					

## Anexo 3: Instrumento de Validación por Juicio de Expertos

### Primer Validación de Instrumentos:

### INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Carlos Manuel González Chávez
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gerencia de Recursos Humanos Gerencia de Marketing
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctor en Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	35 años
	<b>CARGO</b>	Docente Universitario
Título de la Investigación: <b>ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA SAMSUNG DA (LÍNEA BLANCA), CHIMBOTE – 2020</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Nazario Abarca Robin Edinson / Abasolo Muñoz Jesús Alberto
	<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario (X)
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>Proponer un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020</p> <p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Identificar el nivel de las estrategias que viene aplicando la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020.</p>

	<p>Identifica el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020.</p> <p>Diseñar un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020</p>	
<p><b>En el presente informe se presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias</b></p>		
<b>N</b>	<b>6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	
	<b>ESTRATEGIAS</b>	
01	Existe fluidez en la comunicación interna de la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
02	Se recibe tiempo de respuesta inmediata en el entorno de comunicación interna de la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
03	Existe buena actitud en los colaboradores de la empresa Samsung	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
04	Se establece un correcto canal de comunicación en la empresa Samsung	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
05	Se establece adecuadamente el % de comisiones impuestas por la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
06	Aporta la empresa una cuota alcanzable para los colaboradores	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:



07	Se emplea incentivos de premios al mejor colaborador por su buen performance	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
08	Se emplea bimestralmente la actualización de información general de la empresa para los colaboradores	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
09	Se aplica Inducción / Capacitación a los colaboradores y staff de Samsung	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		
10	Emplea eficazmente los recursos tecnológicos que le brinda la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
11	Logra la cuota de venta establecida mensualmente por la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
12	Cumple con el horario asignado por la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
13	Llega adecuadamente uniformado a su jornada laboral	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
14	Aborda adecuadamente al cliente durante la jornada laboral	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:

15	Cuenta con los conocimientos necesarios de la marca para un cierre de venta	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
16	Brinda apoyo incondicional durante una situación particular en la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
17	Establece comunicación mutua con los colaboradores	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
18	Desarrolla trabajos grupales / equipo cuando se trata de una venta puntual	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A( X )      D (   )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
UN INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MUY INTERESANTE QUE CONLLEVARÁ A OBTENER LOS OBJETIVOS PLANTEADOS		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		
NINGUNA		

  
 Carlos González Chávez  
 DOCENTE DE PORTAFOLIO  
 Carlos González Chávez  
 Colegiatura N° CLAD N°05762

**Segundo Validación de Instrumentos:**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Lic. Carlos Alberto Solis Saavedra
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Especialista en Gestión Pública
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magíster en Administración y Dirección de Personal
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	09 años
	<b>CARGO</b>	Administrador de la Oficina Regional Lambayeque – Osinergmin
<p align="center"><b>Título de la Investigación: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA SAMSUNG DA (LÍNEA BLANCA), CHIMBOTE – 2020</b></p>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Nazario Abarca Robin Edinson / Abasolo Muñoz Jesús Alberto
3.2	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario (X)
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>Proponer un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020</p> <hr/> <p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Identificar el nivel de las estrategias que viene aplicando la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020.</p>

	<p>Identifica el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020.</p> <p>Diseñar un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020</p>	
<p><b>En el presente informe se presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias</b></p>		
<b>N</b>	<b>7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	
	<b>ESTRATEGIAS</b>	
01	Existe fluidez en la comunicación interna de la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
02	Se recibe tiempo de respuesta inmediata en el entorno de comunicación interna de la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
03	Existe buena actitud en los colaboradores de la empresa Samsung	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
04	Se establece un correcto canal de comunicación en la empresa Samsung	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
05	Se establece adecuadamente el % de comisiones impuestas por la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
06	Aporta la empresa una cuota alcanzable para los colaboradores	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:

07	Se emplea incentivos de premios al mejor colaborador por su buen performance	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
08	Se emplea bimestralmente la actualización de información general de la empresa para los colaboradores	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
09	Se aplica Inducción / Capacitación a los colaboradores y staff de Samsung	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>DESEMPEÑO</b>		
10	Emplea eficazmente los recursos tecnológicos que le brinda la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
11	Logra la cuota de venta establecida mensualmente por la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
12	Cumple con el horario asignado por la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
13	Llega adecuadamente uniformado a su jornada laboral	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
14	Aborda adecuadamente al cliente durante la jornada laboral	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:

15	Cuenta con los conocimientos necesarios de la marca para un cierre de venta	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
16	Brinda apoyo incondicional durante una situación particular en la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
17	Establece comunicación mutua con los colaboradores	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
18	Desarrolla trabajos grupales / equipo cuando se trata de una venta puntual	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A( X )      D (   )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b> CONTEMPLAR EL ESTUDIO TOMANDO COMO REFERENCIA LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y RASGOS DE PERSONALIDAD, ACTITUDES, VALORES, CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS		
<b>7. OBSERVACIONES</b> NINGUNO		

  
 Juez Experto  
 Lic. Carlos Solis Saavedra  
 Colegiatura N° 06556

**Tercera Validación de Instrumentos:**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Mgr. Karina Rodas Rufasto
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración de Empresas
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión del Talento Humano y Marketing en Ventas
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magíster en Dirección de Personas en las Organizaciones Públicas y Privadas
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	16 años
	<b>CARGO</b>	Coordinadora de Marketing
<p align="center"><b>Título de la Investigación: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA SAMSUNG DA (LÍNEA BLANCA), CHIMBOTE – 2020</b></p>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Nazario Abarca Robin Edinson / Abasolo Muñoz Jesús Alberto
	<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario (X)
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>Proponer un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020</p> <p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Identificar el nivel de las estrategias que viene aplicando la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020.</p>

		<p>Identifica el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote – 2020.</p> <p>Diseñar un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Samsung DA (Línea Blanca), Chimbote - 2020</p>
<p><b>En el presente informe se presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b></p>		
<b>N</b>	<b>8. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	
	<b>ESTRATEGIAS</b>	
01	Existe fluidez en la comunicación interna de la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
02	Se recibe tiempo de respuesta inmediata en el entorno de comunicación interna de la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
03	Existe buena actitud en los colaboradores de la empresa Samsung	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
04	Se establece un correcto canal de comunicación en la empresa Samsung	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
05	Se establece adecuadamente el % de comisiones impuestas por la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:



06	Aporta la empresa una cuota alcanzable para los colaboradores	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
07	Se emplea incentivos de premios al mejor colaborador por su buen performance	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
08	Se emplea bimestralmente la actualización de información general de la empresa para los colaboradores	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
09	Se aplica Inducción / Capacitación a los colaboradores y staff de Samsung	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>DESEMPEÑO</b>		
10	Emplea eficazmente los recursos tecnológicos que le brinda la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
11	Logra la cuota de venta establecida mensualmente por la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
12	Cumple con el horario asignado por la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
13	Llega adecuadamente uniformado a su jornada laboral	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:

14	Aborda adecuadamente al cliente durante la jornada laboral	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
15	Cuenta con los conocimientos necesarios de la marca para un cierre de venta	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
16	Brinda apoyo incondicional durante una situación particular en la empresa	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
17	Establece comunicación mutua con los colaboradores	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
18	Desarrolla trabajos grupales / equipo cuando se trata de una venta puntual	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A( X )      D (   ):
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		

  
 Juez Experto  
 Mgr. Karina Redas Rufasto  
 Colegiatura N° 0386

## Anexo 4: Solicitud para el desarrollo de la investigación de la empresa Overall Strategy SAC

*“Año de la Universalización de la Salud”*

*Ciudad Universitaria, Diciembre del 2020*

**Sr:**  
JUAN MARTIN BACA NAKANIME

**Administrador:**  
OVERALL STRATEGY S.A.C

**Asunto:** *Solicito permiso y apoyo en investigación.*

*De mi especial consideración:*

*Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conoedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestro(a) estudiante del IX Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.*



*Detalle datos de los estudiantes:*

- *Abasalo Muñoz Jesús Alberto, Con DNI: 71381763*
- *Nazario Abarca Robin Edinson, Con DNI: 46117945*

*Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestro(a) alumno(a) no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.*

*Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.*

*Atentamente,*

**Dra. Janet Isabel Cubas Carranza**  
Directora de EAP DE Administración  
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU  
T. 074-481610 Anexo 6239  
[yicubasc@crece.uss.edu.pe](mailto:yicubasc@crece.uss.edu.pe)

## Anexo 5: Carta de aprobación para la investigación en la empresa Overall Strategy SAC



Calle Arica 245 - Miraflores  
Lima 18 - Perú  
Tel: (511) 445 1010 / Anexo 330  
informes@overall.com.pe  
www.overall.com.pe

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, Diciembre del 2020

Presente:

Sr.

**JUAN MARTIN BACA NAKAMINE**

Administrador:

**OVERALL STRATEGY S.A.C.**

Autoriza: Permiso para el desarrollo del trabajo en función de la investigación, nombrado: Estrategias para mejorar el Desempeño de los Colaboradores en la empresa Samsung DA (línea blanca), Chimbote – 2020

Por medio de la presente el que suscribe, Sr. Juan Martin Baca Nakamine; administrador de **OVERALL STRATEGY S.A.C.**, con RUC: 20503630827, AUTORIZO que el(ella) Señor(a). **NAZARIO ABARCA ROBIN EDINSON** identificado con **DNI: 46117945** y **ABASOLO MUÑOZ JESÚS ALBERTO** identificado con **DNI: 71381763**, den uso de su investigación "Estrategias para mejorar el Desempeño de los Colaboradores en la empresa Samsung DA (línea blanca), Chimbote – 2020".

Atentamente,



Overall Strategy S.A.C.

Juan Martin Baca Nakamine  
Administrador  
DNI: 41159258  
OVERALL STRATEGY SAC.

## Anexo 6: Formato T1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 23 de julio de 2021.

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

EL suscrito:

**Nazario Abarca Robin Edinson** con DNI 46117945 y **Abásolo Muñoz Jesús Alberto** con DNI 71381763 en mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: "ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA SAMSUNG DA (LÍNEA BLANCA), CHIMBOTE – 2020" Presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN, Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito *autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán* para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Nazario Abarca Robin Edinson	46117945	
Abásolo Muñoz Jesús Alberto	71381763	

## Anexo 7: Acta de Originalidad de la Investigación



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1097-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, **Nazario Abarca Robin Edinson y Abásolo Muñoz Jesús Alberto**, con su tesis Titulada “**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA SAMSUNG DA (LÍNEA BLANCA), CHIMBOTE – 2020**”

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **19%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 07 de diciembre del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

## Anexo 8: Resolución del proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1097-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de octubre de 2020.

### VISTO:

El Oficio N°0360-2020/FACEM-DA-USS de fecha 22/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 22/10/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, del programa regular, sesión "A" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Sandra Mary Guerrero  
SECRETARÍA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela, Archivo

### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
1	ABASALO MUÑOZ JESUS ALBERTO NAZARIO ABARCA ROBIN EDINSON	ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA SAMSUNG DA (LINEA BLANCA), CHIMBOTE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	AQUINO VASQUEZ ERICH	GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BCL CONTRATISTAS S.A.C., CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	AGUILAR NECIOSUP RONALD JAVIER DELGADO CHUMIOQUE JORGE LEONARDO	SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA TE PROYECTA SAC - CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	ALARCON TORRES CRISTIAN ANDERSON CACHAY PANTOJA ANTONIO MIGUEL	SOCIAL MEDIA MARKETING Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN LA TIENDA SAGA FALABELLA CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	ARTEAGA VALLEJOS GABY LICET PISCOYA VALDERA NADDIA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO LAB. SALUD S.A.C CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	BARCO MENDOZA GISSELI DEL MILAGRO CHAVEZ LEIVA VILMA YANETH	EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA-SEDE CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	BAZAN VILLEGAS KATERIN LISSET SAAVERA FACHO DIRCE LIZBETH	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA GRUPO ASES CAPITAL SAC, CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	BENITES PAZ STELLA HELGA	CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD MATERNO SANTA CATALINA SAN PEDRO DE LLOC - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	BRAVO RENILLA VIVIANA KAROLINA DAMIAN SANTAMARIA ESTEFANY	DESARROLLO DEL TALENTO Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN EPOCA DE PANDEMIA EN EL ESTUDIO CHÁVEZ TOVAR S.A.C , CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	BURGA CALVAY JUANDIEGO	LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES TDM CONSTRUCCIÓN CONSULTORIA Y SERVICIO E.I.R.L TALARA - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	BUSTAMANTE PERALTA MEDALI MILAGROS PARIAHUACHE CACERES JOHANNA FABIOLA	PROCESO DE LOGISTICA Y LA MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA ELECTRO TOCACHE S.A-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	CANALES BEJARANO EDUARDO ENRIQUE	"EL SISTEMA DE TESORERÍA Y SU INCIDENCIA EN LA CAPTACIÓN DE FONDOS PUBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BREÑA , 2020".	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	CHANZAPA ACOSTA JHEANINA	MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL PARA MEJORAR LA CALIDAD FINANCIERA EN LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZAN, SORITOR- SAN MARTIN-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	CASTAÑEDA MUNDACA PERLA VIOLETA VENEGAS SÁNCHEZ YNGRID LISSETH	COACHING EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA FERRETEROS Y CONSTRUCTORES DEL NORTE S.A.C , CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	CHURA ALANOCA DAYSI LOURDES	CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN GOBIERNO REGIONAL DE TACNA -2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



## Anexo 9: Turnitin

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

"ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DES  
EMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN  
LA EMPRESA SAMSUNG DA (LÍNEA BLA  
NCA),

AUTOR

Robin Edinson Nazario Abarca

RECuento DE PALABRAS

**13044 Words**

RECuento DE CARACTERES

**73307 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**59 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**254.7KB**

FECHA DE ENTREGA

**Dec 6, 2022 8:43 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Dec 6, 2022 8:44 PM GMT-5**

#### ● 19% de similitud general

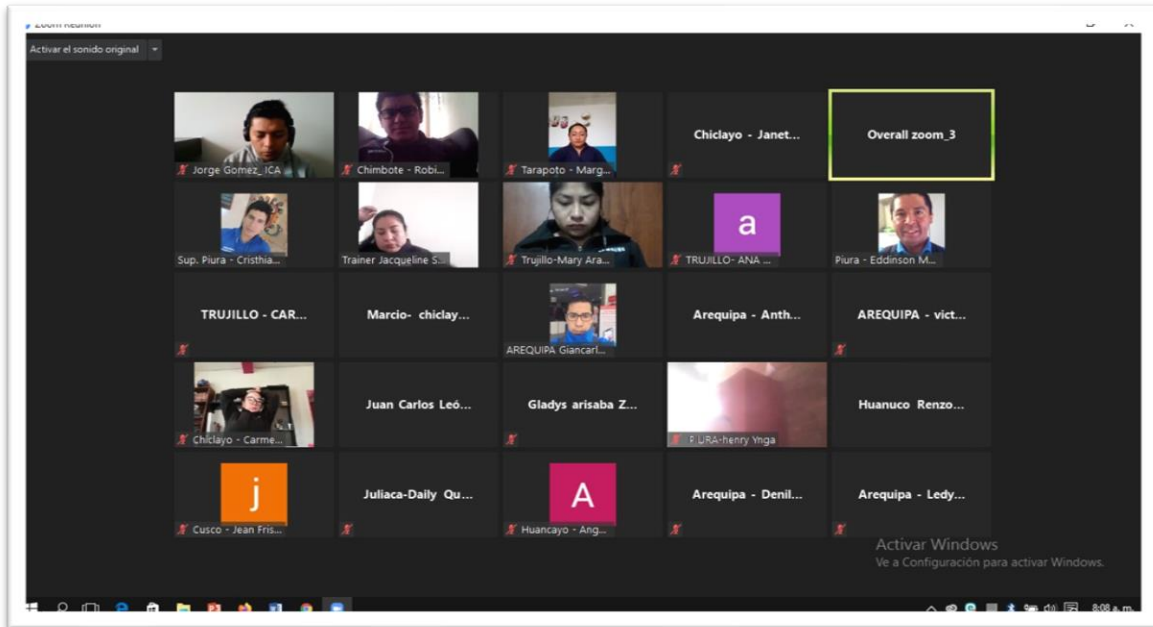
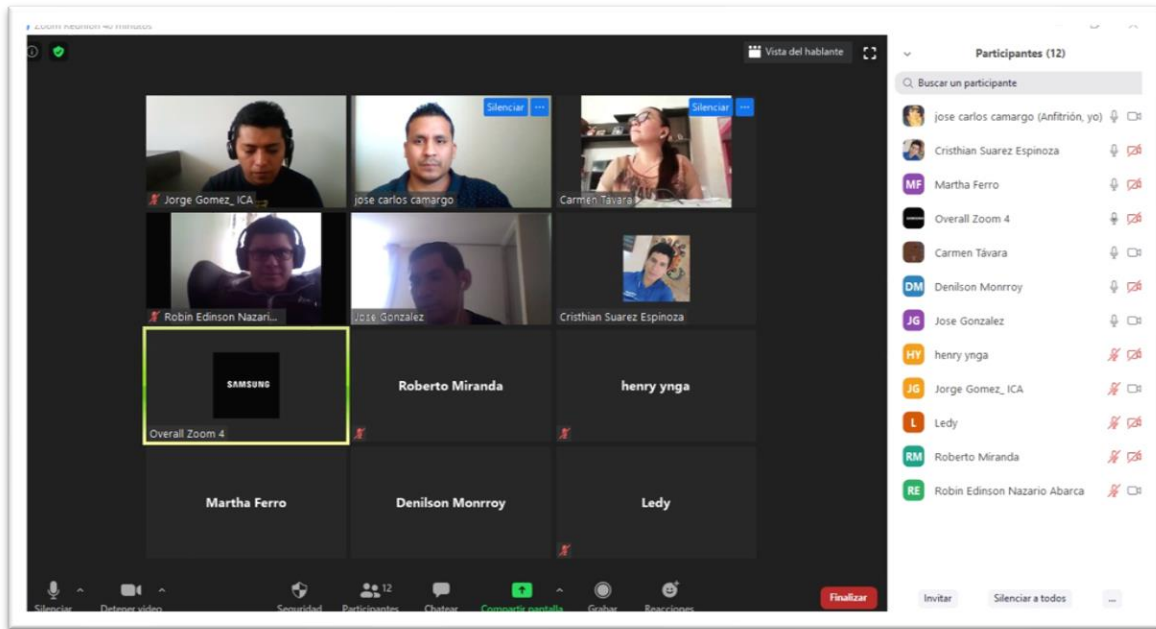
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## Anexo 10: Evidencias de aplicación con los colaboradores Samsung DA



**Excel Spreadsheet Data:**

Category	Planned Coverage	2020 %Part (By Qty)	SellOut QTY 2020				2020 AVG 90 Qty B4 W47	SellOut QTY 2019		
			W44	W45	W46	W47		PY W44	PY W45	PY W46
NATIONAL ACCOUNTS	0.00	55.2%	78	105	86	120	97	84	105	106
EFE CHIMBOTE II	0.00	5.5%	10	3	5	8	7	9	5	8
PROMART CD STOL	0.00	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0
ELEKTRA HUABAZ	0.00	1.4%	0	0	0	0	0	2	5	4
CARSA ALMACEN REGION	0.00	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0
CURACAO HUABAZ	0.00	11.6%	10	19	5	7	10	8	19	8
CARSA ALMACEN REGION	0.00	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0
MARCMEX CASIMA	0.00	0.7%	0	0	1	1	1	0	0	2
CARSA ALMACEN REGION	0.00	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0
SOBMAC CHIMBOTE	0.00	0.3%	1	1	0	1	1	0	0	0
CARSA C. DIST. LURN	0.00	0.3%	0	0	0	0	0	0	2	1
CHIMBOTE	0.00	3.4%	13	2	9	13	9	0	3	3
CHANCAPE CD	0.00	0.2%	0	0	0	0	0	0	0	0

**Zoom Meeting Participants:**

- iPhone
- Robin Edinson Nazario Abarca
- Chimbote - Robert Chapoñan
- karla rios
- Chimbote - Sandra Ortega
- Chimbote - Miryam Chapoñan

**DA Field Force PREMIOS**

Hablando: Carmen K

**Premio Top 3** (3 Und)

- GALAXY NOTE20** (Modelo: SM-N980FZGMPED)

**Premio Top 4 ~ 6** (3 Packs)

- GALAXY A20s** (Modelo: SM-A207MZXAPED)
- GALAXY BUDS LIVE** (Modelo: SM-R180NZN2ALTA)
- GALAXY WATCH 3 (45mm)** (Modelo: SM-R640NTXALTA)

**COMBO 3 (2 Items)** (68 Packs)

- GALAXY BUDS LIVE**
- GALAXY WATCH 3 (45mm)**

**INDIVIDUAL** (9 Und)

- GALAXY WATCH 3 (45mm)**

Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows.