



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

TESIS

**EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS
INTERNAS Y EXTERNAS PARA GENERAR
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA
TELECOM INGENIEROS SAC**

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

Autor:

Bach. Avalos Ramos Arnold Jair

<https://orcid.org/0000-0002-8411-1087>

Asesor:

Lic. Diaz Delgado Jairzinho Sebastián

Pimentel - Perú

2015

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue evaluar las estrategias internas y externas para generar productividad en Telecom Ingenieros SAC en la ciudad de Chiclayo. La metodología de la investigación se basó en un estudio descriptivo correlacional con un diseño Expost-Facto, donde se contó con una población que estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Telecom Ingenieros SAC, es decir a 19 personas que laboran en la empresa, los mismos que conformaron la muestra de la investigación a quienes se aplicó una encuesta utilizando un instrumento de 11 preguntas con las que se obtuvo la información de este estudio. Los resultados indican que la problemática de la empresa Telecom Ingenieros SAC se ve reflejado en la falta de capacitación al personal y bajo posicionamiento de la empresa con respecto a las estrategias internas, y con respecto a las estrategias externas se tiene como amenazas el ingreso de nuevos competidores y los cambios tecnológicos. También los factores que influyen en la productividad de la empresa son: la falta de un organigrama lo que ha causado que los puestos de trabajos no estén bien definidos y que el trabajo no está especificado en manual de funciones, lo que muestra que son factores que no permiten mejorar la productividad en la empresa Telecom Ingenieros. Se concluye que calidad de servicio con la atención del cliente se debe mejorar y se debe implementar estrategias de capacitación al personal, asimismo trabajar para elevar el posicionamiento de la empresa con el fin de mejorar las estrategias internas de la empresa Telecom Ingenieros SAC.

Palabras Clave: Estrategias Internas y Externas, Productividad.

Abstract

The objective of this research was to evaluate the internal and external strategies to generate productivity Telecom Ingenieros SAC in Chiclayo. The research methodology was based on a correlational descriptive study with a design Expost- Facto, where it had a population that was formed by the workers of the company Telecom Ingenieros SAC, ie 19 people working in the company, same that made the research sample to a survey was done using an instrument of 11 questions that the information in this study was obtained. The results indicate that the problems of the company Telecom Ingenieros SAC is reflected in the lack of staff training and low positioning of the company with respect to domestic policies, and with respect to external strategies is to the entry of new threats competition and technological change. Also the factors influencing productivity of the company are: the lack of an organization which has caused that the jobs are not well defined and that the work is not specified in manual functions, which shows that they are factors not to improve productivity in the company Telecom Engineers. We conclude that quality of service with the customer's attention should be improved and should implement staff training strategies also work to raise the positioning of the company in order to improve internal business strategies Telecom Ingenieros SAC.

Key words: Internal and External Strategies, Productivity.