



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD
DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO INGENIERO COMERCIAL

TEMA DE CASO DE ESTUDIO:

GESTIÓN DE TALENTO EN EL COMERCIAL AGUIRRE DE LA CIUDAD DE
BABAHOYO PERÍODO 2021.

AUTOR:

MIGUEL ANGEL CABRERA REAL

TUTOR:

JULIO ERNESTO MORA ARISTEGA

NOVIEMBRE 2021-ABRIL 2022.

INTRODUCCIÓN

La gestión de talento humano hace referencia al conjunto de procesos que implementan las organizaciones mediante el departamento de recursos humanos, para atraer, contratar e integrar nuevos colaboradores, así como para retener a los empleados que ya forman parte del negocio.

A través del presente se pretende destacar la importancia del talento humano dentro de la estructura organizacional y las desventajas que posee una mala administración, se abordaran temas basados en los recursos humanos y su gestión como aspectos importantes para determinar el éxito organizacional o fracaso del mismo y así lograr realizar un análisis situacional de la empresa a estudiar en este caso.

El comercial Aguirre es una empresa cuya actividad económica se basa en la compra, venta y comercialización de bienes muebles se basta de una experiencia con más de 8 años en el mercado y en actualidad atraviesa una crisis comercial originada por la deficiencia de su gestión administrativa generando problemas de incumplimiento de metas de venta, desventaja comercial frente a la competencia, perder la fidelidad del cliente, e inestabilidad empresarial dando lugar a la realización del presente caso de estudio “Gestión De Talento En El Comercial Aguirre.”

El objetivo de este caso es determinar qué factores influyen en la crisis comercial que atraviesa la empresa, se pretende establecer posibles soluciones luego de identificar el origen de la problemática mediante el desarrollo de este estudio.

Para el desarrollo de este caso se eligió la metodología descriptiva esta permitirá describir y evaluar las características de las problemáticas presentadas en el comercial Aguirre, este método permitirá cumplir con los objetivos de estudio en el presente trabajo.

La investigación aplicada será la transversal mientras que como método de investigación se estableció aplicar el documental para lograr estudiar la realidad de la problemática empresarial. Este trabajo se encuentra desarrollado en la sub-línea de investigación Gestión financiera, tributaria y compromiso social.

DESARROLLO

Este estudio pretende destacar la importancia del talento humano dentro de la estructura organizacional y las desventajas que posee una mala administración, mediante de la revisión de documentos se espera encontrar soluciones para ser aplicadas dentro del sistema organizacional Con la finalidad de establecer una mejora continua y así dar una solución a los diferentes problemas presentados que atraviesa el Comercial Aguirre.

Se abordarán temas basados en los recursos humanos y su gestión como aspectos importantes para determinar el éxito organizacional o fracaso del mismo y así lograr realizar un análisis de la problemática del objetivo de estudio, se evidenciará aquellas falencias empresariales y como estas han logrado dejar secuelas y desventajas dentro de la estructura empresarial.

Este estudio de caso tiene como objetivo general: Determinar qué factores influyen en la crisis que atraviesa el Comercial Aguirre de la ciudad de Babahoyo período 2021, mediante una investigación tipo transversal que permitan formular actividades que eviten con la crisis comercial; y como objetivos específicos los siguientes:

- ✓ Identificar el origen de la problemática que atraviesa el Comercial Aguirre de la ciudad de Babahoyo período 2021, mediante el desarrollo de este estudio.
- ✓ Establecer posibles soluciones para evitar la crisis que atraviesa el Comercial Aguirre de la ciudad de Babahoyo período 2021, en base a la problemática.
- ✓ Analizar como la selección de personal afecta a la crisis que atraviesa el Comercial Aguirre de la ciudad de Babahoyo período 2021.

La línea de investigación es la Gestión Financiera, Tributaria y Compromiso Social, que está basada en las directrices que indican los lineamientos de la Universidad Técnica de Babahoyo para las carreras Administrativas en este caso Ingeniería Comercial, no

vigente.

El comercial Aguirre es una empresa comercial que sostiene su economía mediante la compra y venta de bienes muebles ubicada en la ciudad de Babahoyo capital Rioense que tiene más de 8 años de funcionamiento en el mercado, su misión es prestar servicios a la ciudadanía babahoyense brindando productos de calidad y una excelente atención al cliente.

Los antecedentes referenciales son de mucha importancia para sustentar el caso de estudio que se lleva a cabo con la finalidad de profundizar la problemática gestión de talento humano en el Comercial Aguirre, por ello, se establecen como antecedentes los siguientes estudios.

“La administración como ciencia social tiene como objeto de estudio las organizaciones; en este contexto todas sus funciones deben gestionarse de manera adecuada, con igualdad de importancia, destacando la gestión del talento humano. Al respecto, plantea Suárez (2011: 93), que, en la actualidad, se vive en una sociedad con grandes transformaciones estructurales, económicas, sociales y culturales, en la cual los cambios se evidencian de manera vertiginosa, atendiendo a una complejidad que no admite precedentes” (Martínez, 2018).

En este sentido, Chiavenato (2009), “afirma que la gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (Martínez, 2018).

En la elaboración de estudio la autora (Trujillo, 2018) en la universidad de Simón Bolívar con Sede en Ecuador con el tema “ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS QUE

COMERCIALIZAN SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO PARA CENTRO DE DATOS, EN LA CIUDAD DE QUITO” relata la importancia del talento humano que es el capital humano dentro de cualquier organización constituye uno de los pilares más importantes de la misma, ya que es éste el que se encarga de materializar y dar ejecución a todos los objetivos, metas, y disposiciones de la gerencia o departamentos administrativos.

Según el autor (CARRERA, 2019), en su caso de estudio aprobado en la universidad de Guayaquil que lleva por título “UNIDAD DE TALENTO HUMANO DE INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICA DEL GUAYAS” HACE

referencia a las diferentes problemáticas que se dan debido a la gestión de talento humano, indicando que la ineficiencia de la gestión de una Unidad Administrativa de Talento Humano repercute en el clima laboral de la institución, este antecedente indica que el clima laboral es importante y que la gestión administrativa deficiente genera un clima inestable lo cual dificulta el desarrollo correcto de las actividades laborales.

(LILIAN ESTEFANÍA CASTRO HERNÁNDEZ y LIGNER GABRIELA RAMOS VILLALVA, 2020), en su tesis “EL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL POSICIONAMIENTO DE MERCADO DE LA EMPRESA MEGAPROPRINEC DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS” aprobada en la

universidad técnica de Babahoyo mencionan que gestionar este talento es el principal reto que tienen que afrontar las empresas en la actualidad, se crea la necesidad de incorporar una visión más integradora en la mente de los directivos y trabajadores de las diferentes compañías y siempre pensar que las estrategias que se utilicen deben implementarse en su totalidad para lograr esa sinergia que tanto se desea en el proceso organizacional y una vez logrado el objetivo lo único que resta es dirigir al personal hacia el destino de impacto deseado.

Es importante destacar que el recurso humano se constituye en un elemento fundamental que da validez y uso a los demás recursos, en este sentido el personal de la organización puede desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja competitiva de la empresa pueda ser sostenida y perdurable en el tiempo, posibilitando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano inimitable, único y competitivo en la corporación (Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro, 2017). Se desarrollará un tipo de investigación transversal, el diseño de estudios transversales se define como el diseño de una investigación observacional, individual, que mide una o más características o enfermedades (variables), en un momento dado, la información de un estudio transversal se recolecta en el presente y, en ocasiones, a partir de características pasadas o de conductas o experiencias de los individuos (Hernández, 2021).

La investigación es documental, por tanto, lo que hace es recopilar datos de diferentes medios como diarios, bibliografías, vídeos, audios y cualquier otro tipo de documento., el objetivo de esto es analizarlos para aportar nuevo conocimiento sobre el tema que se quiere investigar, se la suele llamar también investigación bibliográfica o hemerográfica (Arias, 2020).

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz (J. Casas Anguitaa , J.R. Repullo Labrador y J. Donado Camposb, 2003).

Tabla 1

¿Se considera importante la gestión de talento humano en el comercial Aguirre?

| Opciones | Frecuencia | % |
|----------------------|-------------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 5 | 50% |
| Talvez | 3 | 30% |
| En algunas ocasiones | 2 | 20% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre

Elaborado por: Miguel Cabrera Real

El 50% del personal indica que es importante el talento humano, el 30% tal vez y el 20% menciona que en algunas ocasiones, estos resultados demuestran que la gestión no es la adecuada puesto que para un correcto desarrollo empresarial y una permanencia en el mercado se debe tener como prioridad la gestión administrativa.

Tabla 2

¿Está de acuerdo en que se contrate al personal en base a las actividades a realizar dentro del puesto de trabajo?

| Opciones | Frecuencia | % |
|-----------------------|-------------------|----------|
| Totalmente de acuerdo | 7 | 70% |
| De acuerdo | 2 | 20% |
| En desacuerdo | 1 | 10% |

| | | |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre

Elaborado por: Miguel Cabrera Real

El 70 % está de acuerdo en que se contrate el personal en base al trabajo a realizar, el 20% de acuerdo y al 10% no lo está, pero se debe considerar que el personal encuestado en su mayoría no fue contratado en base a su perfil de trabajo.

Tabla 3

¿Está de acuerdo a la carga de trabajo que recibe a diario?

| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 1 | 10% |
| De acuerdo | 2 | 20% |
| En desacuerdo | 7 | 70% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre

Elaborado por: Miguel Cabrera Real

Tan solo el 10 % del personal está de acuerdo en la carga de trabajo diaria el 20 % está de acuerdo mientras que el 70% no lo está, este aspecto demuestra que el personal no se siente satisfecho lo que genera desmotivación laboral que a largo plazo afecta la productividad del comercial.

Tabla 4

¿Cuántas horas trabaja al día?

| Opciones | Frecuencia | % |
|------------------|-------------------|-------------|
| 8 horas | 2 | 20% |
| Menos de 8 horas | 0 | 0% |
| Más de 8 horas | 8 | 80% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre

Elaborado por: Miguel Cabrera Real

Análisis

El **80%** del personal trabaja más de 8 horas diarias mientras que el 20% este factor afecta a la productividad y compromiso del trabajador con la empresa puesto que trabajan más de 8 horas y con sobrecarga de tareas.

Tabla 5

¿Aplican estrategias para mejorar las ventas?

| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------------|-------------------|-------------|
| Muy frecuentemente | 0 | 0% |
| Frecuentemente | 0 | 0% |
| Ocasionalmente | 4 | 40% |
| Raramente | 4 | 40% |
| Nunca | 2 | 20% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre

Elaborado por: Miguel Cabrera Real

Análisis

El resultado de esta encuesta evidencia la falta de estrategias aplicadas por la empresa en función de mejorar ventas.

Tabla 6

¿Qué tan importante considera usted la capacitación en atención al cliente?

| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------------------|-------------------|-------------|
| Muy importante | 5 | 50% |
| Importante | 3 | 30% |
| Moderadamente importante | 2 | 20% |
| De poca importancia | 0 | 0% |
| Sin importancia | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre

Elaborado por: Miguel Cabrera Real

Análisis

El 50% del personal de trabajo determina como factor muy importante la capacitación de atención al cliente mientras que el 30% importante y el 20% moderadamente importante, en la realización de esta encuesta los entrevistados acotaron que las capacitaciones de atención al cliente les ayudarían a mejorar las ventas ya que se ofrecería un mejor servicio de atención.

Tabla 7

¿Con que frecuencia es capacitado para mejorar las ventas frente a la competencia?

| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------------|-------------------|-------------|
| Muy frecuentemente | 0 | 0% |
| Frecuentemente | 0 | 0% |
| Ocasionalmente | 5 | 50% |
| Raramente | 0 | 0% |
| Nunca | 5 | 50% |
| Total | 10 | 100% |

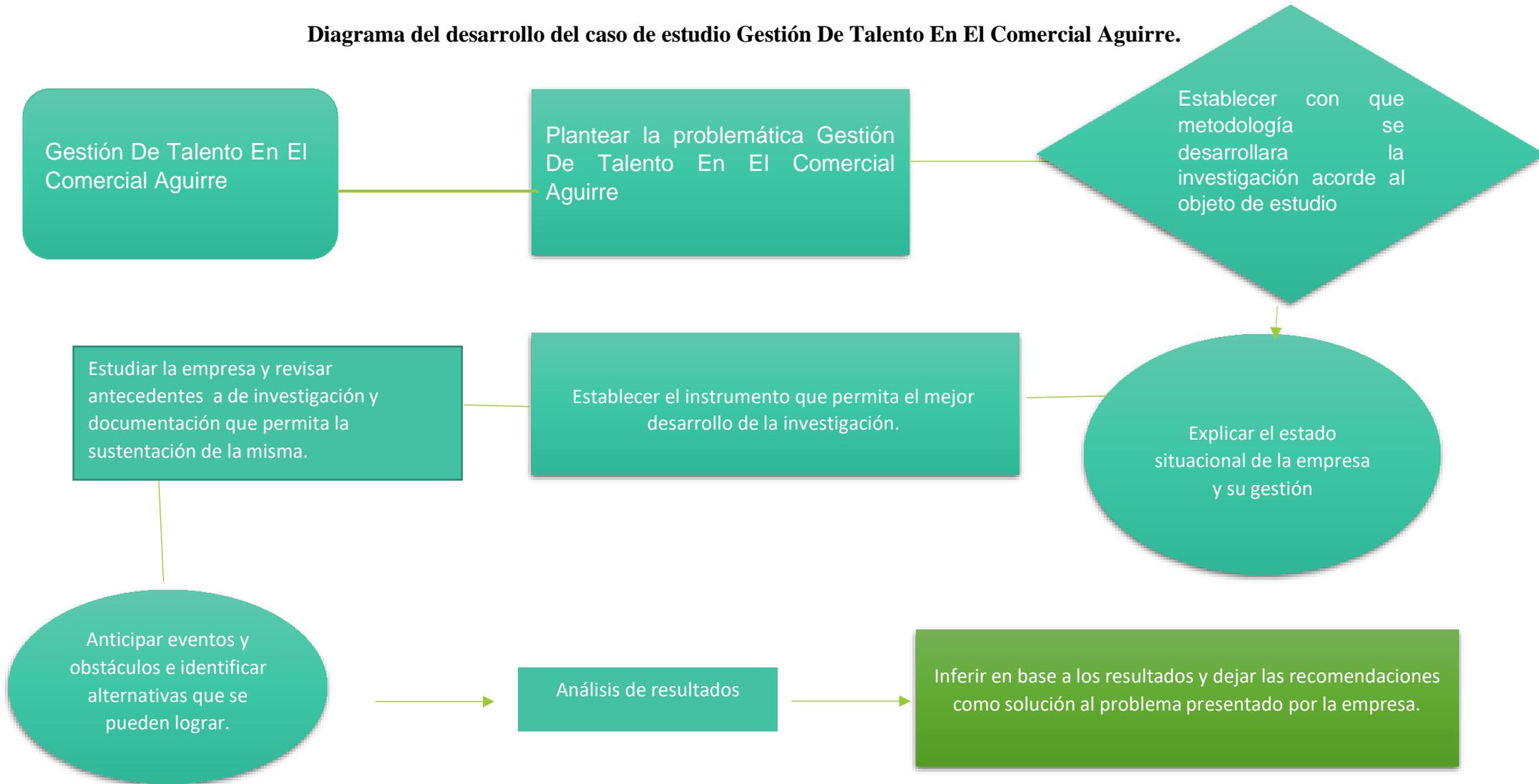
Fuente: Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre

Elaborado por: Miguel Cabrera Real

Análisis

El 50% del personal ha sido capacitado y el 50 restante nunca, como dato interesante los encuestados decían que las capacitaciones recibidas no eran por parte de la empresa, serían más bien auto capacitaciones en cursos online y algunas charlas que escuchaban en sus tiempos libres.

Diagrama del desarrollo del caso de estudio Gestión De Talento En El Comercial Aguirre.



Como resultados del proceso de investigación se determinan los siguientes:

- ✓ Existe conciencia en base a la importancia de talento humano, y las mejoras que habrían dentro de la organización al aplicar de forma correcta una buena administración.
- ✓ La falta de una buena selección del personal ha dejado como consecuencia contratación de personal sin un perfil idóneo pro con predisposición de aprender.
- ✓ El clima laboral no es muy bueno como consecuencia de las afectaciones de la empresa, la sobrecarga de trabajo deja como consecuencia un mal clima laboral, sin embargo, mejorando este aspecto se obtendría un buen clima.
- ✓ Debido a la inexperiencia académica en ventas no siempre se puede cumplir con el objetivo de ventas establecido por la empresa, además los trabajadores no están conformes con la metodología de trabajo establecida.
- ✓ En cuanto a las capacitaciones los trabajadores reconocen que la empresa no ofrece capacitaciones que a largo plazo faciliten la mejoría de la rentabilidad empresarial, pero el personal tiene la predisposición de aprender.
- ✓ En referencia a las capacitaciones, los empleados indican que la empresa no organiza las mismas para facilitar la mejora a largo plazo de los beneficios de la empresa, sino que ellos se auto capacitan y están en predisposición de aprendizaje.

CONCLUSIONES

Dentro del Comercial Aguirre existen una falta de conciencia en base a la importancia de talento humano, y las mejoras que habrían dentro de la organización al aplicar de forma correcta una buena administración.

Existe falta de una buena selección del personal ha dejado como consecuencia contratación de personal sin un perfil idóneo pro con predisposición de aprender, lo que ocasiona que exista la crisis comercial.

El clima laboral no es muy bueno como consecuencia de las afectaciones del comercial, la sobrecarga de trabajo deja como consecuencia un mal ambiente laboral, sin embargo, con el presente caso de estudio se espera que esto mejore.

Debido a la inexperiencia académica en ventas no siempre se puede cumplir con el objetivo de ventas establecido por la empresa, además lo trabajadores no están conformes con la metodología de trabajo establecida.

Las capacitaciones, a los empleados del comercial nos indican que no organiza las mismas para facilitar la mejora a largo plazo de los beneficios de la empresa, sino que ellos se auto capacitan y están en predisposición de aprendizaje.

REFERENCIAS

- Adecco. (2018). RECLUTAMIENTO Y OUTSOURCING DE PERSONAL. *Empresas*. Recuperado el 06 de 12 de 2021, de <https://blog.adecco.com.mx/2018/11/30/ques-reclutamiento-seleccion-personal/>
- Arias, E. R. (2020). Investigación documental. *economipedia*. Recuperado el 1 de 12 de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-documental.html>
- CARRERA, C. A. (2019). CARLOS AUGUSTO CHONG CARRERA. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16254/1/Caso%20de%20Estudio%20Modelo%20de%20Estructura%20para%20TTHH-Carlos%20Chong-mayo-2016.pdf>
- equipo editorial, etece. (2021). Diagrama de flujo. Recuperado el 1 de 12 de 2021, de <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>
- Hernández, V. H. (2021). Recuperado el 23 de 12 de 2021, de <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721§ionid=115929954>
- LILIAN ESTEFANÍA CASTRO HERNÁNDEZ y LIGNER GABRIELA RAMOS VILLALVA. (2020). EL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL POSICIONAMIENTO DE MERCADO DE LA EMPRESAMEGAPROPRINEC DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN LA PROVINCIA DE LOS RIOS. Recuperado el 1 de 12 de 2021, de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/715/T-UTB-FAFI-IC-000175.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Martínez, A. M. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Nirian, P. O. (2019). Clima organizacional. Recuperado el 06 de 12 de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>
- Peralta, R. (2020). El Clima Organizacional. Recuperado el 06 de 12 de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pérez, O. (2019). La importancia del proceso de reclutamiento y selección de personal. Recuperado el 06 de 12 de 2021, de <https://blog.peoplenext.com.mx/la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-en-una-empresa>
- Quiroa, M. (2020). Competencia laboral. *economipedia*. Recuperado el 06 de 12 de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.html>
- Robles, J. G. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Recuperado el 6 de 12 de 2021, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- t. (s.f.).
- Trujillo, M. S. (2018). Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y. *Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf>
- Yanez, D. (2018). Método descriptivo: características, etapas y ejemplos. *lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>

ANEXOS

Encuesta 1

Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre.

1. ¿Se considera importante la gestión de talento humano en el comercial Aguirre?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez
- d) En algunas ocasiones

2. ¿Está de acuerdo en que se contrate al personal en base a las actividades a realizar dentro del puesto de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo a la carga de trabajo que recibe a diario?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cuántas horas trabaja al día?

- a) 8 horas
- b) Menos de 8 horas
- c) Más de 8 horas

5. ¿Aplican estrategias para mejorar las ventas?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

6. ¿Qué tan importante considera usted la capacitación en atención al cliente?

- a) Muy Importante
- b) Importante
- c) Moderadamente importante
- d) De poca importancia
- e) Sin importancia

7. ¿Con que frecuencia es capacitado para mejorar las ventas frente a la competencia?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

8. ¿Cumple usted con las metas de venta que le permiten mejorar su rol de pago?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. ¿Está de acuerdo con la metodología establecida por la empresa para desarrollar su trabajo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

10. ¿Desea usted mejorar su desempeño laboral mediante capacitaciones ofrecidas por la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Encuesta 2

Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre.

1. ¿Se considera importante la gestión de talento humano en el comercial Aguirre?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez
- d) En algunas ocasiones

2. ¿Está de acuerdo en que se contrate al personal en base a las actividades a realizar dentro del puesto de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo

- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo a la carga de trabajo que recibe a diario?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cuántas horas trabaja al día?

- a) 8 horas
- b) Menos de 8 horas
- c) Más de 8 horas

5. ¿Aplican estrategias para mejorar las ventas?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

6. ¿Qué tan importante considera usted la capacitación en atención al cliente?

- a) Muy Importante
- b) Importante
- c) Moderadamente importante
- d) De poca importancia
- e) Sin importancia

7. ¿Con que frecuencia es capacitado para mejorar las ventas frente a la competencia?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

8. ¿Cumple usted con las metas de venta que le permiten mejorar su rol de pago?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. ¿Está de acuerdo con la metodología establecida por la empresa para desarrollar su trabajo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

10. ¿Desea usted mejorar su desempeño laboral mediante capacitaciones ofrecidas por la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Encuesta 3

Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre.

1. ¿Se considera importante la gestión de talento humano en el comercial Aguirre?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez
- d) En algunas ocasiones

2. ¿Está de acuerdo en que se contrate al personal en base a las actividades a realizar dentro del puesto de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo a la carga de trabajo que recibe a diario?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cuántas horas trabaja al día?

- a) 8 horas
- b) Menos de 8 horas
- c) Más de 8 horas

5. ¿Aplican estrategias para mejorar las ventas?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente

- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

6. ¿Qué tan importante considera usted la capacitación en atención al cliente?

- a) Muy Importante
- b) Importante
- c) Moderadamente importante
- d) De poca importancia
- e) Sin importancia

7. ¿Con que frecuencia es capacitado para mejorar las ventas frente a la competencia?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

8. ¿Cumple usted con las metas de venta que le permiten mejorar su rol de pago?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. ¿Está de acuerdo con la metodología establecida por la empresa para desarrollar su trabajo?

- a) Siempre

- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

10. ¿Desea usted mejorar su desempeño laboral mediante capacitaciones ofrecidas por la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Encuesta 4

Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre.

1. ¿Se considera importante la gestión de talento humano en el comercial Aguirre?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez
- d) En algunas ocasiones

2. ¿Está de acuerdo en que se contrate al personal en base a las actividades a realizar dentro del puesto de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo a la carga de trabajo que recibe a diario?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cuántas horas trabaja al día?

- a) 8 horas
- b) Menos de 8 horas
- c) Más de 8 horas

5. ¿Aplican estrategias para mejorar las ventas?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

6. ¿Qué tan importante considera usted la capacitación en atención al cliente?

- a) Muy Importante
- b) Importante
- c) Moderadamente importante
- d) De poca importancia
- e) Sin importancia

7. ¿Con que frecuencia es capacitado para mejorar las ventas frente a la competencia?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente

- d) Raramente
- e) Nunca

8. ¿Cumple usted con las metas de venta que le permiten mejorar su rol de pago?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. ¿Está de acuerdo con la metodología establecida por la empresa para desarrollar su trabajo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

10. ¿Desea usted mejorar su desempeño laboral mediante capacitaciones ofrecidas por la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Encuesta 5

Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre.

1. ¿Se considera importante la gestión de talento humano en el comercial Aguirre?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez
- d) En algunas ocasiones

2. ¿Está de acuerdo en que se contrate al personal en base a las actividades a realizar dentro del puesto de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo a la carga de trabajo que recibe a diario?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cuántas horas trabaja al día?

- a) 8 horas
- b) Menos de 8 horas
- c) Más de 8 horas

5. ¿Aplican estrategias para mejorar las ventas?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

6. ¿Qué tan importante considera usted la capacitación en atención al cliente?

- a) Muy Importante
- b) Importante
- c) Moderadamente importante
- d) De poca importancia
- e) Sin importancia

7. ¿Con que frecuencia es capacitado para mejorar las ventas frente a la competencia?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

8. ¿Cumple usted con las metas de venta que le permiten mejorar su rol de pago?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. ¿Está de acuerdo con la metodología establecida por la empresa para desarrollar su trabajo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca

e) Nunca

10. ¿Desea usted mejorar su desempeño laboral mediante capacitaciones ofrecidas por la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Encuesta 6

Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre.

1. ¿Se considera importante la gestión de talento humano en el comercial Aguirre?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez
- d) En algunas ocasiones

2. ¿Está de acuerdo en que se contrate al personal en base a las actividades a realizar dentro del puesto de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo a la carga de trabajo que recibe a diario?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cuántas horas trabaja al día?

- a) 8 horas
- b) Menos de 8 horas
- c) Más de 8 horas

5. ¿Aplican estrategias para mejorar las ventas?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

6. ¿Qué tan importante considera usted la capacitación en atención al cliente?

- a) Muy Importante
- b) Importante
- c) Moderadamente importante
- d) De poca importancia
- e) Sin importancia

7. ¿Con que frecuencia es capacitado para mejorar las ventas frente a la competencia?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

8. ¿Cumple usted con las metas de venta que le permiten mejorar su rol de pago?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. ¿Está de acuerdo con la metodología establecida por la empresa para desarrollar su trabajo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

10. ¿Desea usted mejorar su desempeño laboral mediante capacitaciones ofrecidas por la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Encuesta 7

Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre.

1. ¿Se considera importante la gestión de talento humano en el comercial Aguirre?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez

d) En algunas ocasiones

2. ¿Está de acuerdo en que se contrate al personal en base a las actividades a realizar dentro del puesto de trabajo?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo a la carga de trabajo que recibe a diario?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cuántas horas trabaja al día?

a) 8 horas

b) Menos de 8 horas

c) Más de 8 horas

5. ¿Aplican estrategias para mejorar las ventas?

a) Muy frecuentemente

b) Frecuentemente

c) Ocasionalmente

d) Raramente

e) Nunca

6. ¿Qué tan importante considera usted la capacitación en atención al cliente?

a) Muy Importante

b) Importante

- c) Moderadamente importante
- d) De poca importancia
- e) Sin importancia

7. ¿Con que frecuencia es capacitado para mejorar las ventas frente a la competencia?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

8. ¿Cumple usted con las metas de venta que le permiten mejorar su rol de pago?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. ¿Está de acuerdo con la metodología establecida por la empresa para desarrollar su trabajo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

10. ¿Desea usted mejorar su desempeño laboral mediante capacitaciones ofrecidas por la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Encuesta 8

Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre.

1. ¿Se considera importante la gestión de talento humano en el comercial Aguirre?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez
- d) En algunas ocasiones

2. ¿Está de acuerdo en que se contrate al personal en base a las actividades a realizar dentro del puesto de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo a la carga de trabajo que recibe a diario?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cuántas horas trabaja al día?

- a) 8 horas

- b) Menos de 8 horas
- c) Más de 8 horas

5. ¿Aplican estrategias para mejorar las ventas?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

6. ¿Qué tan importante considera usted la capacitación en atención al cliente?

- a) Muy Importante
- b) Importante
- c) Moderadamente importante
- d) De poca importancia
- e) Sin importancia

7. ¿Con que frecuencia es capacitado para mejorar las ventas frente a la competencia?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

8. ¿Cumple usted con las metas de venta que le permiten mejorar su rol de pago?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia

- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. ¿Está de acuerdo con la metodología establecida por la empresa para desarrollar su trabajo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

10. ¿Desea usted mejorar su desempeño laboral mediante capacitaciones ofrecidas por la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Encuesta 9

Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre.

1. ¿Se considera importante la gestión de talento humano en el comercial Aguirre?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez
- d) En algunas ocasiones

2. ¿Está de acuerdo en que se contrate al personal en base a las actividades a realizar dentro del puesto de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo a la carga de trabajo que recibe a diario?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cuántas horas trabaja al día?

- a) 8 horas
- b) Menos de 8 horas
- c) Más de 8 horas

5. ¿Aplican estrategias para mejorar las ventas?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

6. ¿Qué tan importante considera usted la capacitación en atención al cliente?

- a) Muy Importante
- b) Importante
- c) Moderadamente importante

- d) De poca importancia
- e) Sin importancia

7. ¿Con que frecuencia es capacitado para mejorar las ventas frente a la competencia?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

8. ¿Cumple usted con las metas de venta que le permiten mejorar su rol de pago?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. ¿Está de acuerdo con la metodología establecida por la empresa para desarrollar su trabajo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

10. ¿Desea usted mejorar su desempeño laboral mediante capacitaciones ofrecidas por la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Encuesta 10

Encuesta aplicada al personal del comercial Aguirre.

1. ¿Se considera importante la gestión de talento humano en el comercial Aguirre?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez
- d) En algunas ocasiones

2. ¿Está de acuerdo en que se contrate al personal en base a las actividades a realizar dentro del puesto de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo a la carga de trabajo que recibe a diario?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cuantas horas trabaja al día?

- a) 8 horas
- b) Menos de 8 horas

c) Más de 8 horas

5. ¿Aplican estrategias para mejorar las ventas?

a) Muy frecuentemente

b) Frecuentemente

c) Ocasionalmente

d) Raramente

e) Nunca

6. ¿Qué tan importante considera usted la capacitación en atención al cliente?

a) Muy Importante

b) Importante

c) Moderadamente importante

d) De poca importancia

e) Sin importancia

7. ¿Con que frecuencia es capacitado para mejorar las ventas frente a la competencia?

a) Muy frecuentemente

b) Frecuentemente

c) Ocasionalmente

d) Raramente

e) Nunca

8. ¿Cumple usted con las metas de venta que le permiten mejorar su rol de pago?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Con frecuencia

d) Casi nunca

e) Nunca

9. ¿Está de acuerdo con la metodología establecida por la empresa para desarrollar su trabajo?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Con frecuencia

d) Casi nunca

e) Nunca

10. ¿Desea usted mejorar su desempeño laboral mediante capacitaciones ofrecidas por la empresa?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo