

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Programas de desarrollo del talento humano para la mejora de las ventas en
las organizaciones tecnológicas de la ciudad de Guatemala**
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Ana Paola Rodríguez Zapeta

Guatemala, marzo 2020

Programas de desarrollo del talento humano para la mejora de las ventas en las organizaciones tecnológicas de la ciudad de Guatemala

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Ana Paola Rodríguez Zapeta

M. Sc. Noelia Figueroa Duarte (**Asesora**)

M. Sc. Edna de Juárez (**Revisor**)

Guatemala, marzo 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lcda. Miriam Lucrecia Córdoba Bermúdez

Coordinadora

Guatemala, 25 de octubre de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **"Programas de desarrollo del talento humano para la mejora de las ventas en las organizaciones tecnológicas de la ciudad de Guatemala"** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Ana Paola Rodríguez Zapeta

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.:201400763

REF.:C.C.E.E.L.AE. A01-PS.016.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 13 DE AGOSTO 2020.**

DICTAMEN

Asesora: M.Sc. Noelia Figueroa Duarte

Revisor: M.Sc. Edna de Juárez

Artículo científico titulado: "Programas de desarrollo del talento humano para la mejora de las ventas en las organizaciones tecnológicas de la ciudad de Guatemala."

Presentada por: Ana Paola Rodríguez Zapeta.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada en Administración de Empresas.

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 28 de octubre 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana

En relación al trabajo del artículo científico con el tema: **Programas de desarrollo del talento humano para la mejora de las ventas en las organizaciones tecnológicas de la ciudad de Guatemala**, realizado por Ana Paola Rodríguez Zapeta, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, con carné 201400763, he procedido a la asesoría del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



M. Sc. Noelia Figueroa Duarte

Colegiado 8164

Tel. 50193400

Guatemala, 27 de diciembre 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana


Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Programas de desarrollo del talento humano para la mejora de las ventas en las organizaciones tecnológicas de la ciudad de Guatemala”**, realizado por Ana Paola Rodríguez Zapeta, carné No. 201400763, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M.Sc. Edna de Juárez
Colegiado No. 5,803

Dedicatoria

A Dios

Por brindarme la sabiduría, conocimiento, gracia, fuerza y provisión para cumplir una meta más y ejercer como profesional con el fin de darle en todo tiempo todos mis logros obtenidos.

A mis papás

Por estar presentes incondicionalmente, brindándome ayuda económica, sentimental y la primordial espiritual para lograr una meta más.

A mis hermanos

Por brindarme apoyo en todos los aspectos, por sus palabras de ánimo para finalizar esta etapa en mi vida.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
2. Resultados	
2.1 Presentación de resultados	6
3. Discusión y conclusiones	
3.1 Extrapolación	21
3.2 Hallazgos y análisis general	23
3.3 Conclusiones	23
Referencias	24
Anexos	25

Abstract

El presente documento científico trató de programas de desarrollo del talento humano para la mejora de las ventas en las organizaciones de la ciudad de Guatemala, con el objetivo de buscar un nivel de efectividad a través de capacitaciones que fortalezcan el profesionalismo de los trabajadores.

Para efectuar la investigación se acudió al método de encuesta, lo cual permitió determinar que las empresas consideraron con importancia relevante los procesos de capacitación evaluaciones de desempeño, diagnósticos, métodos de rotación de cargos. Estos son fueron factores detectados que han promovido la satisfacción por parte de los empleados en el desarrollo de sus atribuciones.

Introducción

Las empresas actualmente se enfrentan a entornos dinámicos, primordialmente en el talento humano siendo el principal motor para llevar a cabo todos los objetivos planteados. Los programas de desarrollo permiten al talento humano desenvolvimiento y compromiso con la organización, y si el elemento humano se dispone a brindar su esfuerzo en la organización se verá reflejado positivamente en el aspecto financiero.

En el capítulo 1 se presenta la metodología del tema programas de desarrollo del talento humano para la mejora de las ventas en las organizaciones tecnológicas de la ciudad de Guatemala detallando la pregunta de investigación, los objetivos planteados (general y específicos), el tipo de investigación, la investigación descriptiva, sujeto de investigación, alcance de la investigación (temporal, geográfico), definición de la muestra, definición de los instrumentos de investigación, recolección de datos y procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo 2 se detalla los Resultados a través de gráficas, datos obtenidos por medio del instrumento de investigación siendo la encuesta. Sirve para una descripción real a manera de presentación los resultados obtenidos.

En el Capítulo 3 se realiza la discusión compuesta por extrapolación, hallazgos y análisis general y conclusión. Siendo la parte modular del este artículo científico.

Capítulo 1

Metodología

1. Planteamiento del problema

Desde la antigüedad hasta hoy en día el talento humano es uno de los factores que lleva al éxito una empresa, teniendo en cuenta aspectos de desempeño, competencia y actitud para poner en marcha la transformación organizacional. Actualmente es un desafío cumplir con nuevas estrategias más no imposible, pero es necesario enfrentar cada una de las deficiencias que es una problemática, encontrando una de ellas en el desarrollo.

Existen empresas exitosas que a lo largo de su trayecto y crecimiento han identificado un punto indispensable, siendo éste el talento humano, que puede convertirse en un pilar fundamental dentro de la empresa. Los colaboradores se constituyen como el principal motor que las dinamiza y en su esfuerzo para lograrlo la dirección invierte en ellos sobre todo en los procesos de los cuales incluyen programas que los incentiva a formar identidad y con ello fortalecer una cultura de trabajo y compromiso basada en el profesionalismo el cual impacta positivamente para lograr las metas de rentabilidad propuestas.

Administrar el talento humano conlleva alta disciplina comparada a la administración de cualquier otro recurso organizacional y derivado a ello enfrenta desafíos únicos de impacto positivos o negativos. Actualmente en Guatemala se encuentran deficientes los programas que permiten el desarrollo en el talento humano en los que se refiere a las empresas tecnológicas, el cual evita desenvolvimiento de la institución desde el punto de vista empresarial.

1.2 Pregunta de investigación

¿Qué programas de desarrollo del talento humano se necesitan incorporar para la mejora de las ventas en las organizaciones tecnológicas de la ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de efectividad que están generando los programas de desarrollo de talento humano que utilizan las organizaciones tecnológicas en la ciudad de Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

- Indagar estrategias que permitan al talento humano capacitarse y promover el desarrollo a través de programas eficientes.
- Conocer los programas que actualmente son empleados por las empresas tecnológicas en Guatemala, para el personal de ventas.
- Determinar las herramientas digitales que se están utilizando en el mercado para implementar los programas de desarrollo competitivos en el talento humano.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación que se realizará será de tipo de descriptiva, razón por la cual, el planteamiento de objetivos basta; no siendo necesario por causa de ello, la definición de variables dependientes e independientes, ni el emplazamiento de una hipótesis.

1.5 Sujeto de investigación

Por la naturaleza del presente estudio, se tiene considerado realizar el proceso de investigación para ser aplicado a dos grupos de sujetos, quienes ocupan puestos de gerentes, jefes o encargados del área de Recursos Humanos, y a los colaboradores de la organización.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El desarrollo de este trabajo se realizará en tres meses.

1.6.2 Geográfico

La investigación se enfocará en empresas dedicadas a la venta de tecnologías que operan en la ciudad de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita

Según la fórmula empleada se determina que es infinita, debido a que no se conoce el tamaño de la población, por lo que se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q}{e^2}$$

Debido a que se tendrán 2 estudios, uno enfocado a jefaturas de recursos humanos y otra dirigido a empleados, se tiene los siguientes datos que permitirán estimar la muestra:

Datos para población número 1:

n= Muestra

Z= Confianza 93% = 1.81

P= Éxito 0.5

q=Fracaso 0.5

e= error 0.08

Aplicación de la fórmula con las variantes antes indicadas.

$$n = \frac{1.81^2 (0.5) (0.5)}{0.08^2} = 128 \text{ Encuestas}$$

Datos para población número 2:

n= Muestra

Z= Confianza 93% = 1.81

P= Éxito 0.5

q=Fracaso 0.5

e= error 0.08

$$n = \frac{Z^2 p q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.81^2 (0.5) (0.5)}{0.08^2} = 128 \text{ Encuestas}$$

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Para profundizar en el tema objeto de estudio, se diseñarán dos cuestionarios, el primero que comprende una serie de 19 preguntas como fuente de información; se entrevistará a quienes ocupan el cargo de gerentes y jefes de recursos humanos, y el segundo cuestionario dirigido a empleados del departamento de Ventas y tendrá 12 preguntas.

1.9 Recolección de datos

La investigación se realizará personal, a los sujetos indicados anteriormente, para obtener de ellos información importante inferir condiciones relacionadas con el objeto de estudio.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Los datos se procesarán por medio de tabulaciones y gráficas, para representar la situación actual que se investiga.

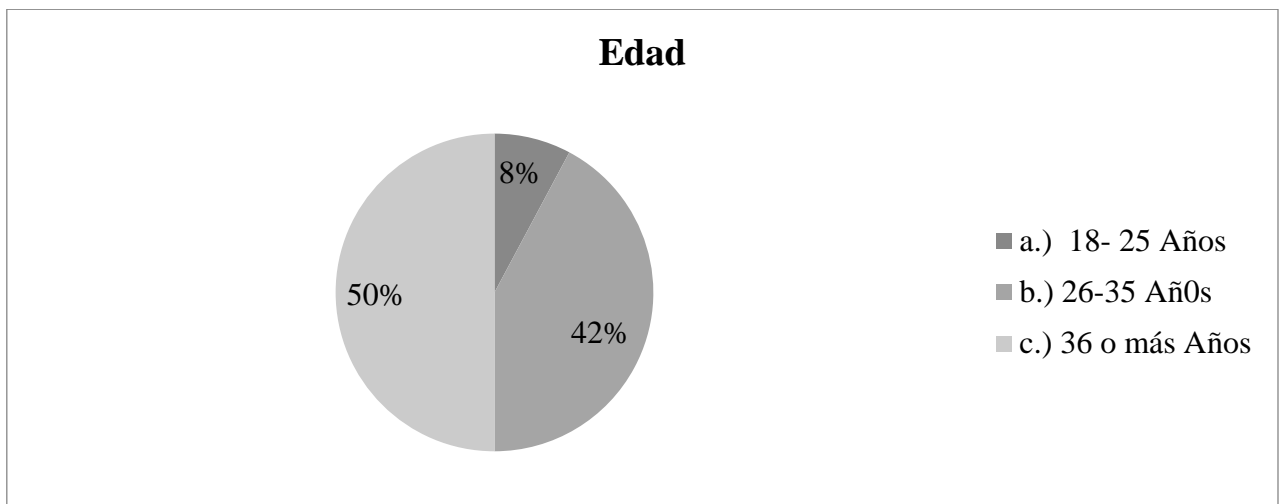
Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de Resultados

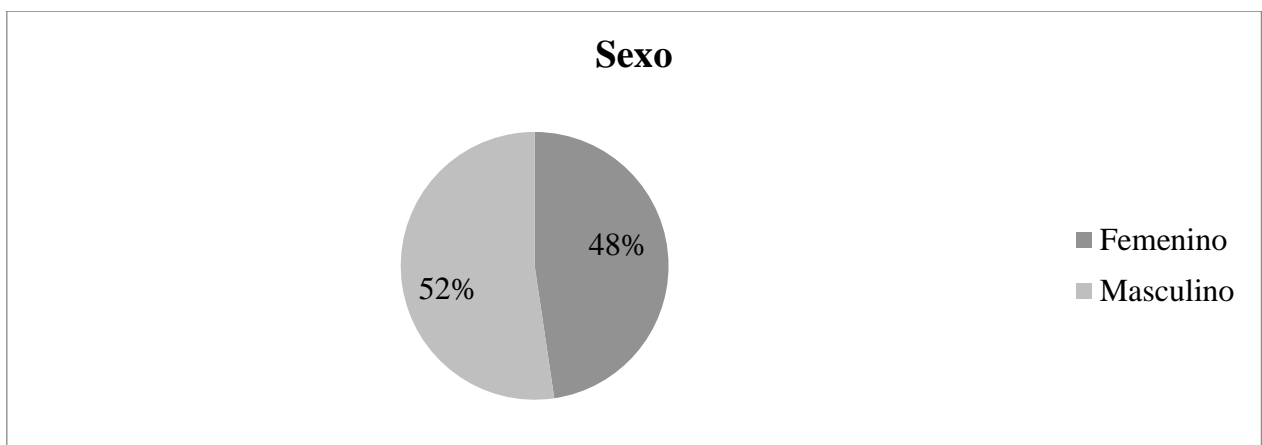
Muestra Gerentes y Trabajadores de Recursos Humanos:

Gráfica No. 1



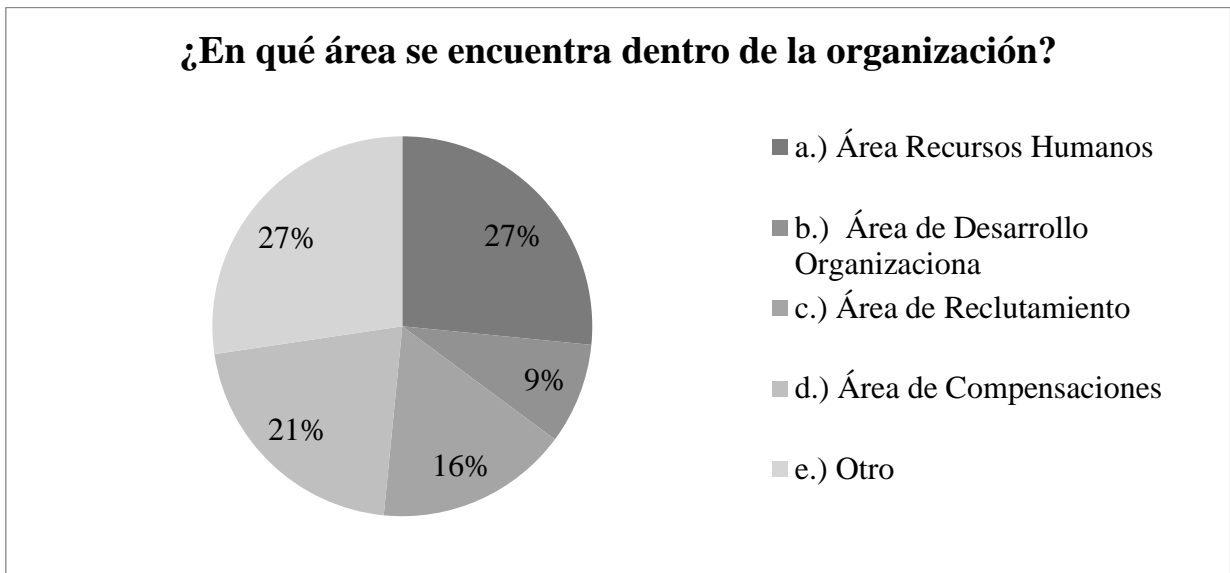
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 2



Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 3



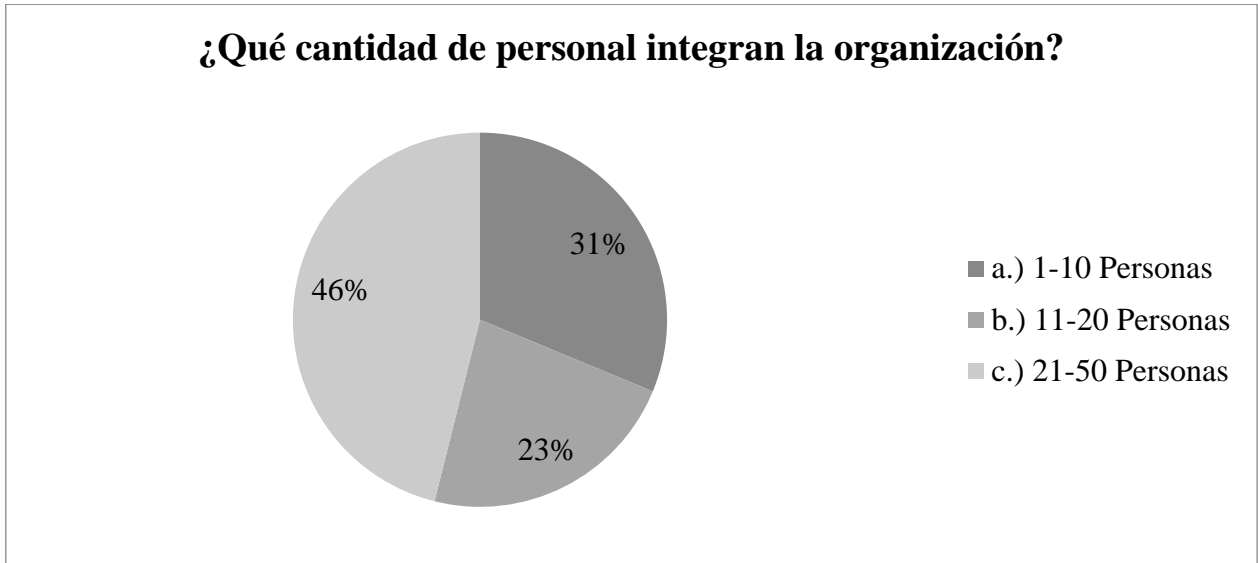
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 4



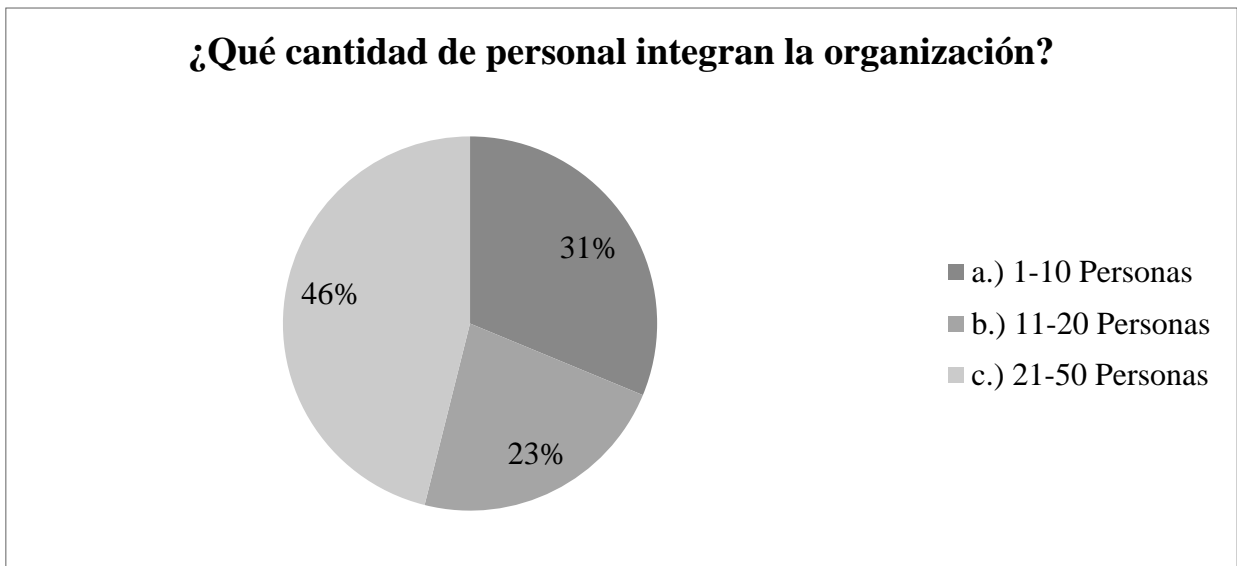
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 5



Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 6



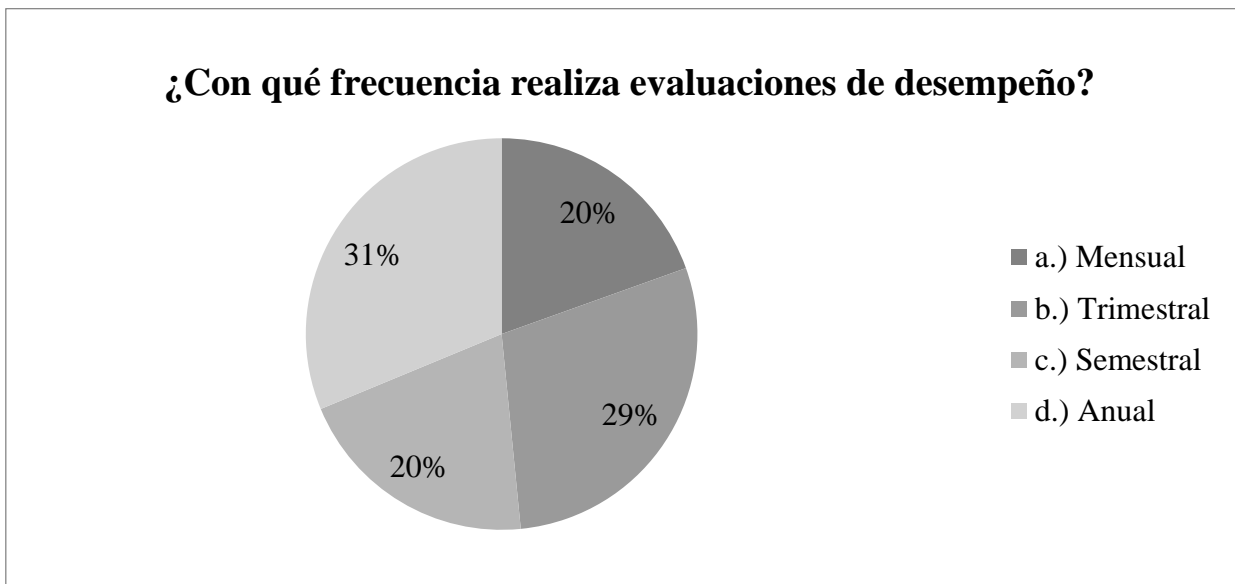
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 7



Fuente: elaboración propia, 2019.

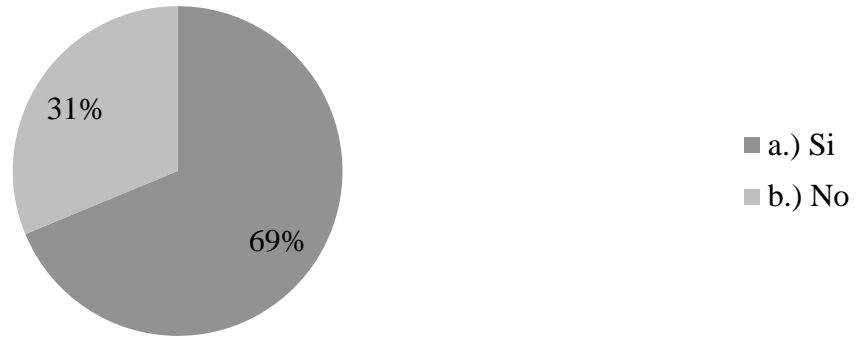
Gráfica No. 8



Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 9

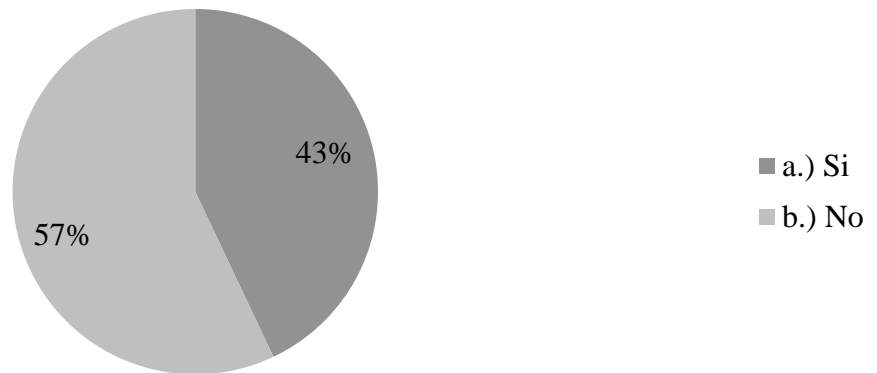
¿Toman de base las áreas de menor rendimiento para capacitar?



Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 10

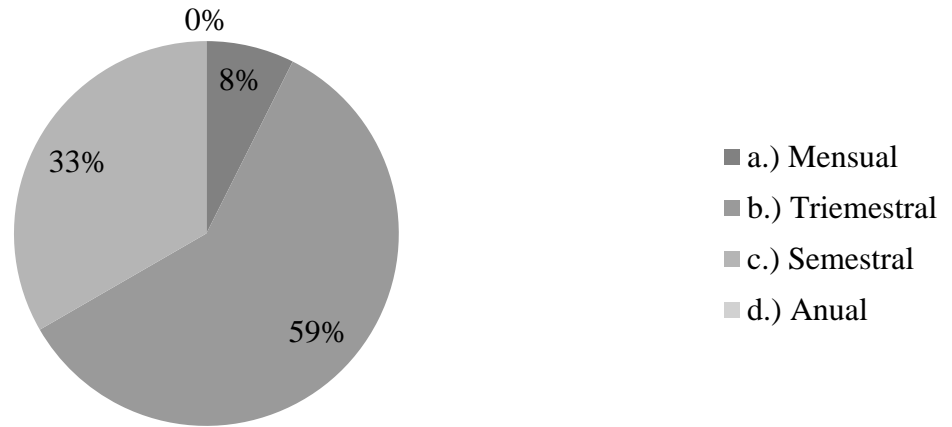
¿Tiene programas de capacitación diseñados?



Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 11

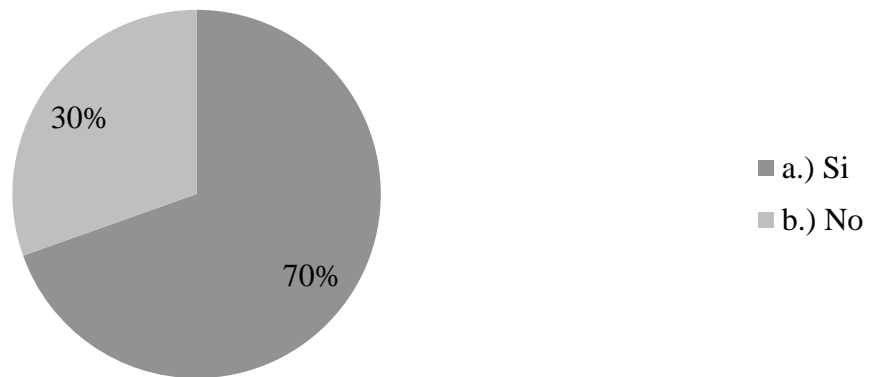
Si responde afirmativamente, ¿Con qué frecuencia los desarrolla?



Fuente: elaboración propia, 2019.

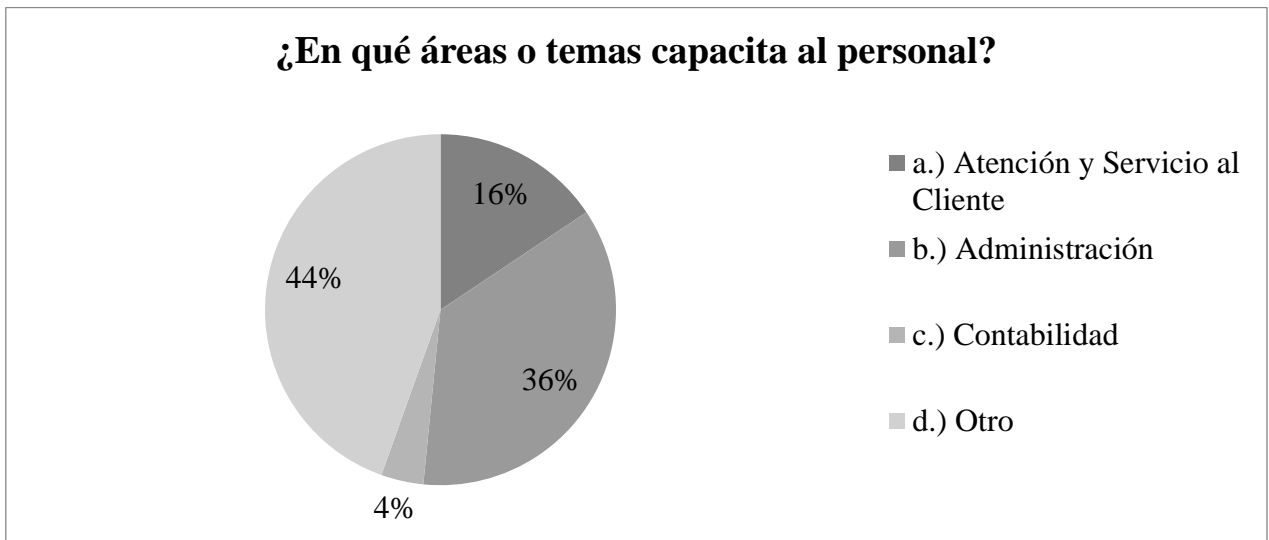
Gráfica No. 12

¿Formula un diagnóstico de necesidades de capacitación?



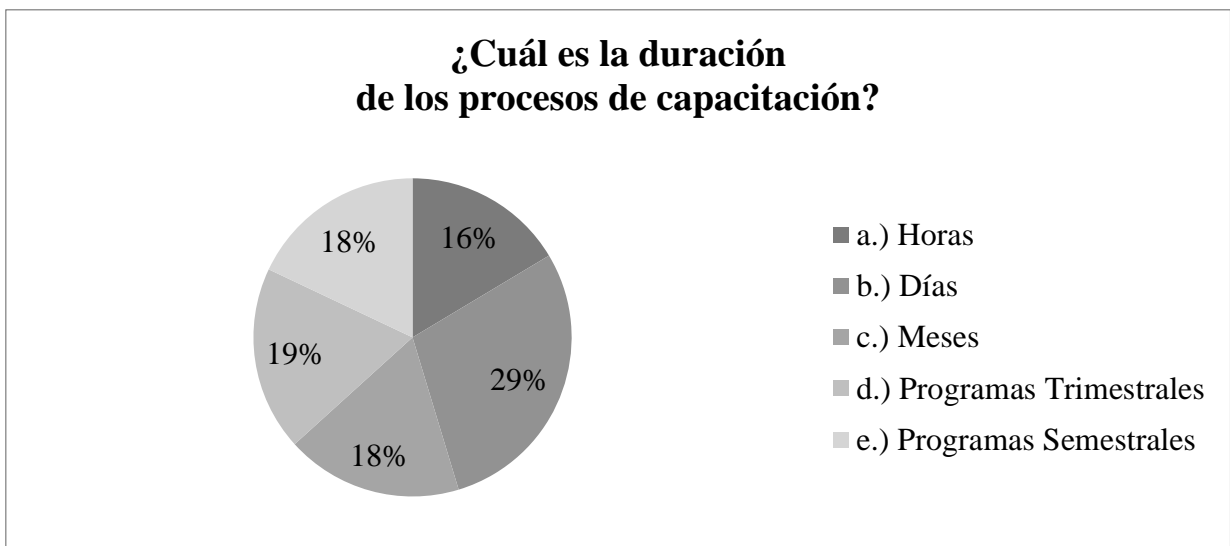
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 13



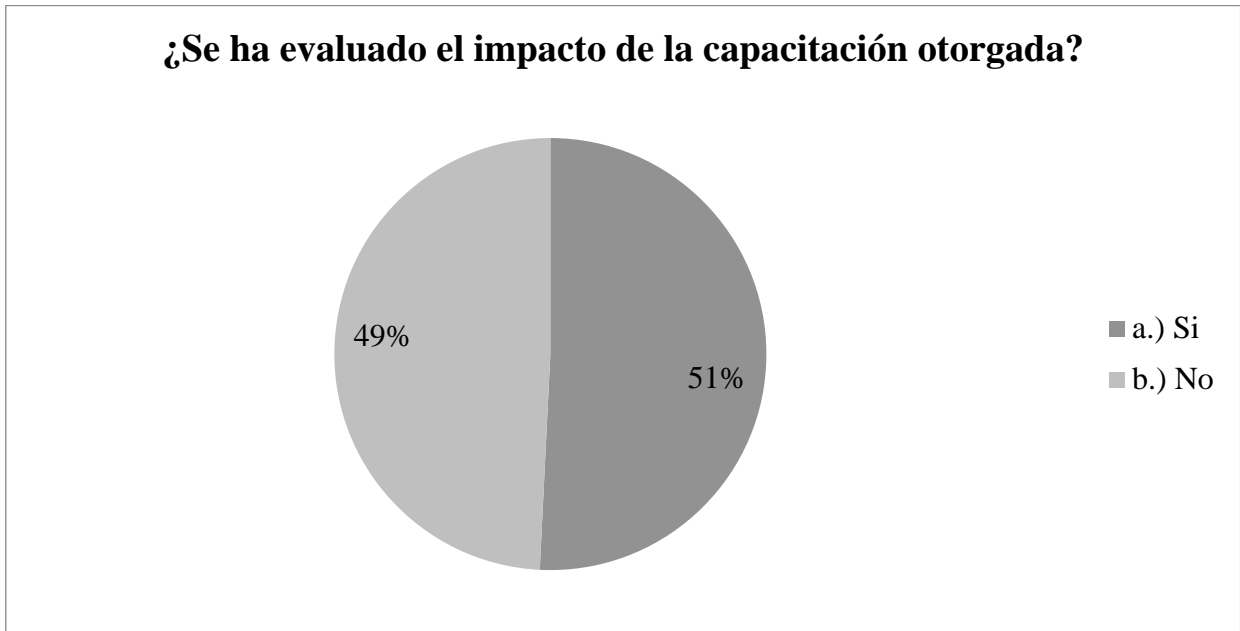
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 14



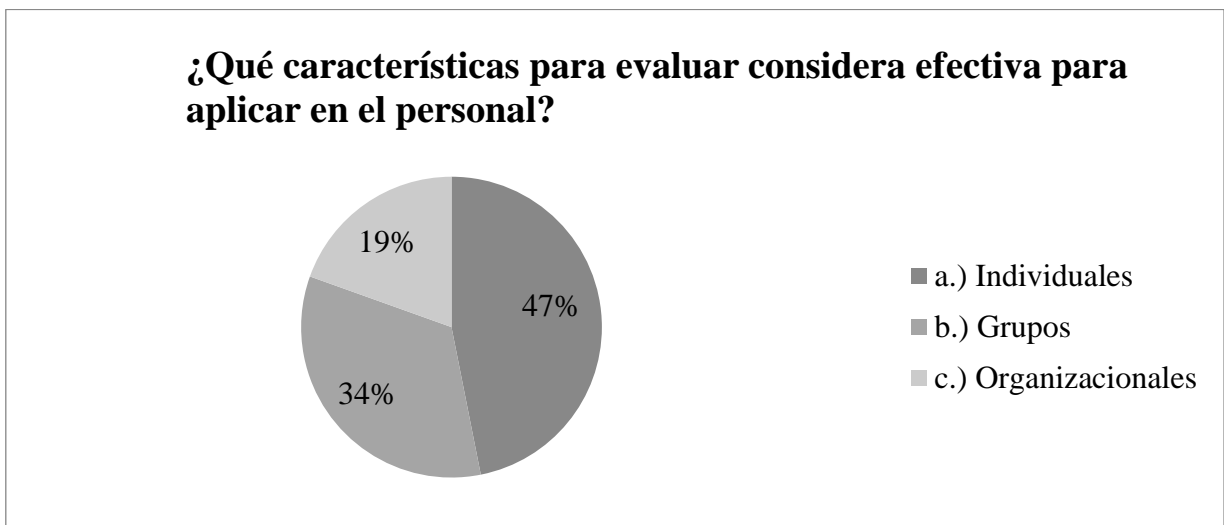
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 15



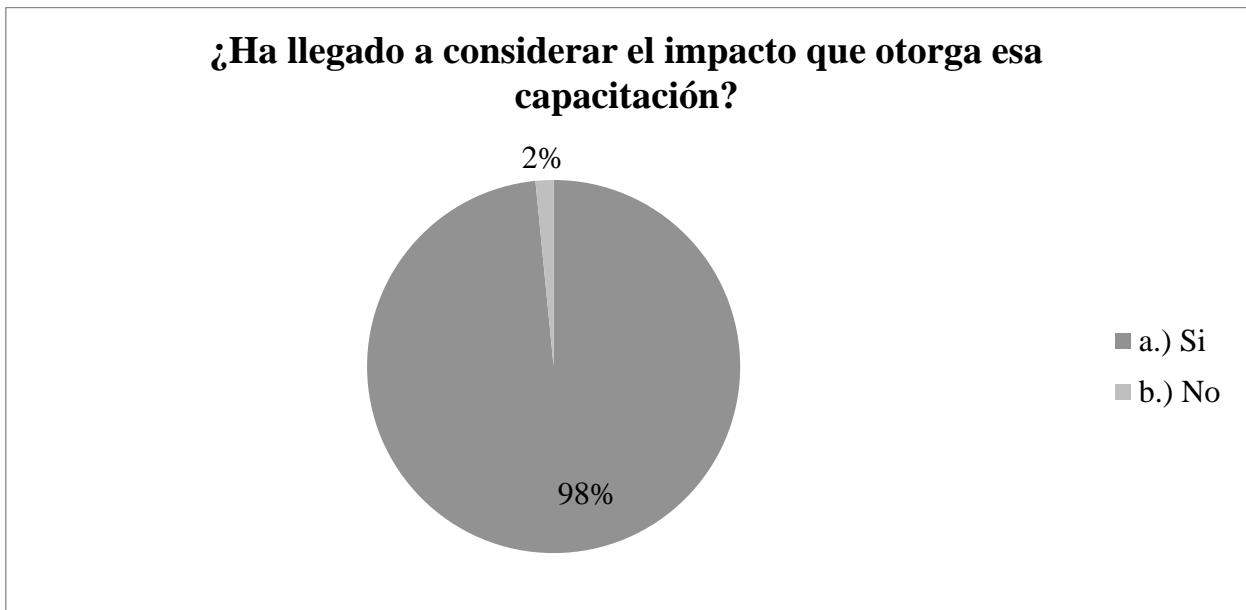
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 16



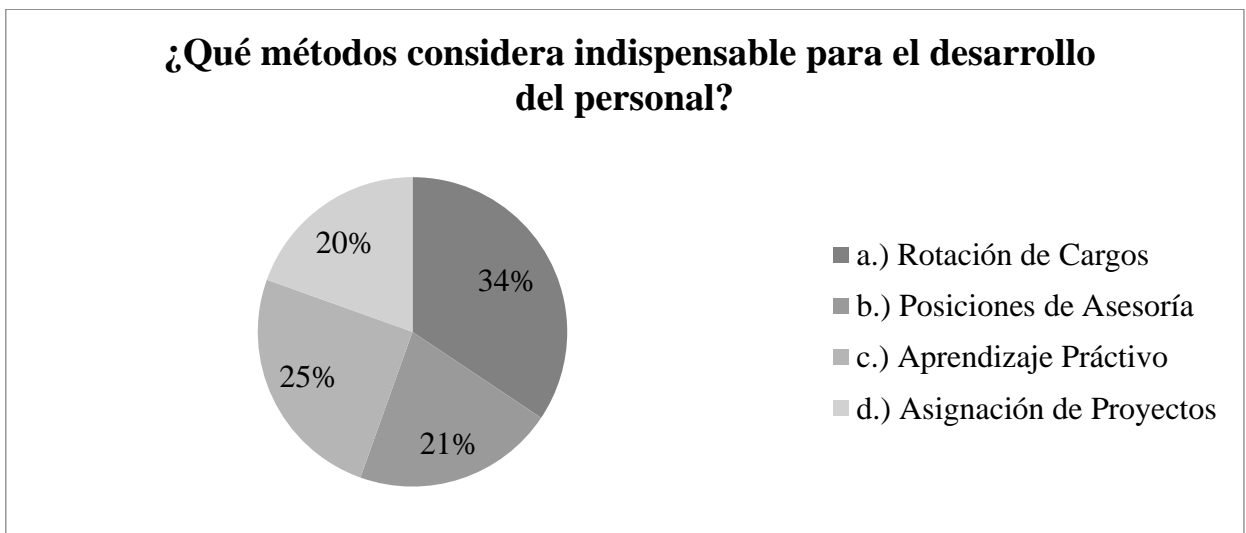
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 17



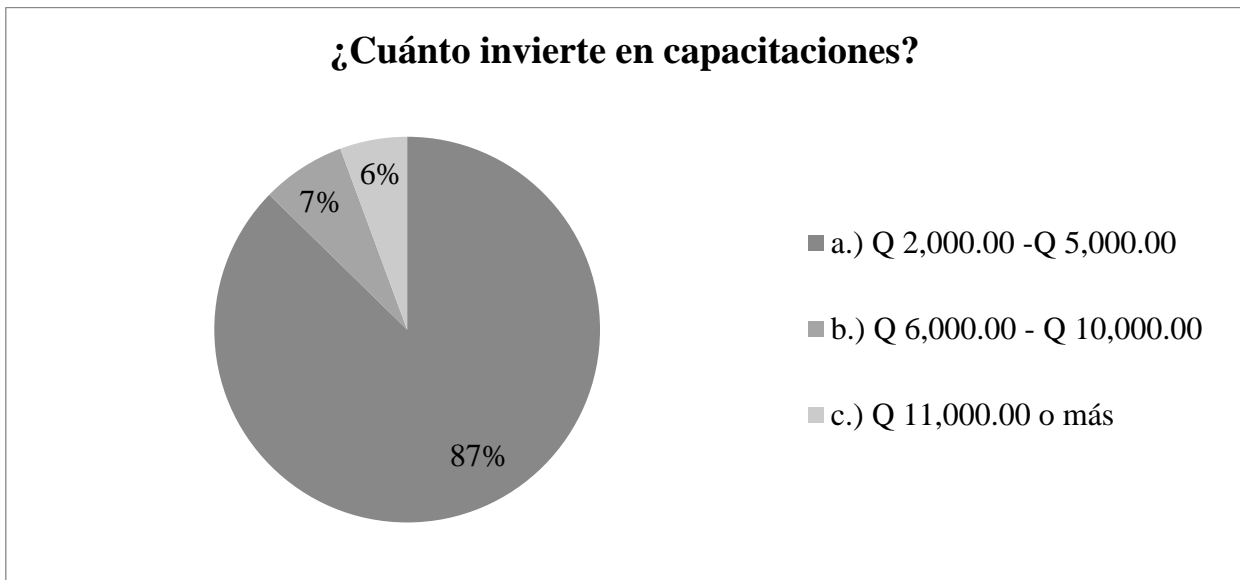
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 18



Fuente: elaboración propia, 2019.

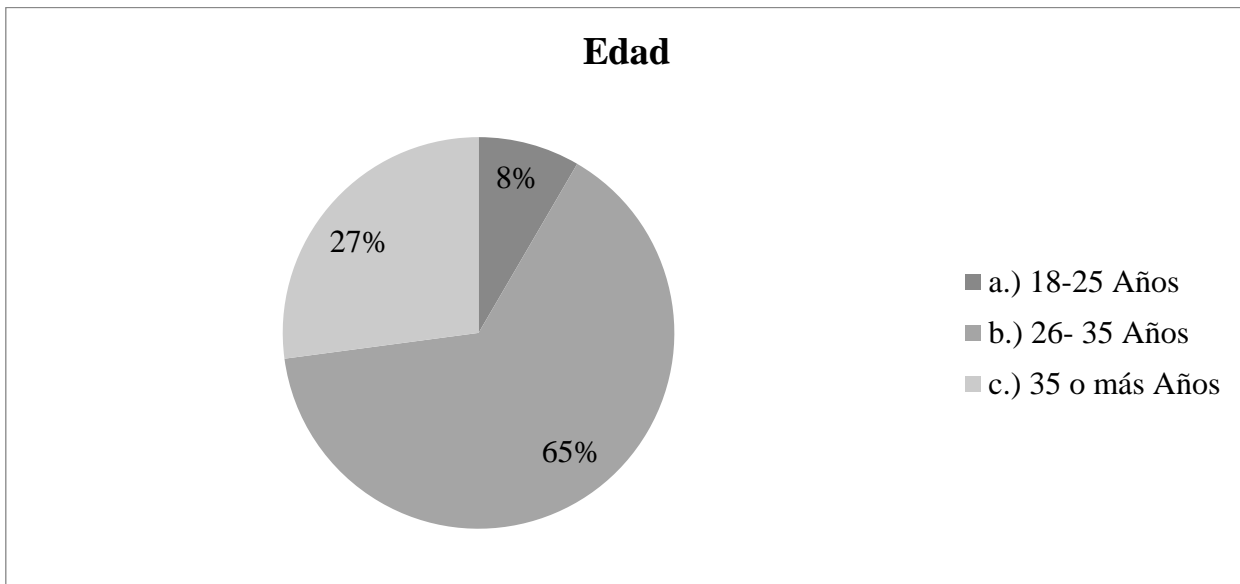
Gráfica No. 19



Fuente: elaboración propia, 2019.

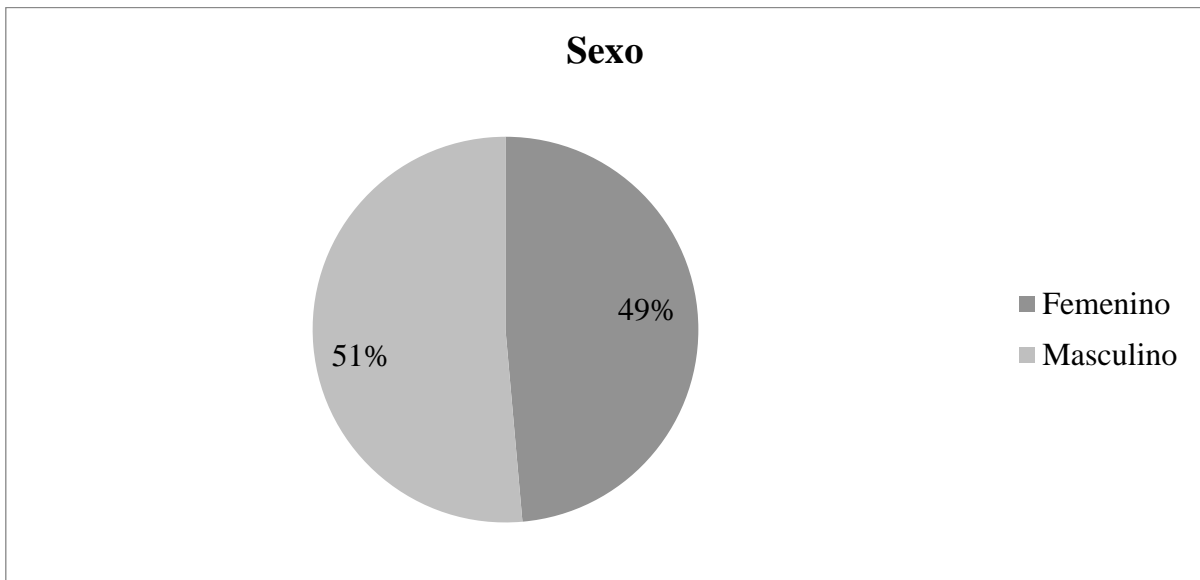
Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas:

Gráfica No. 1



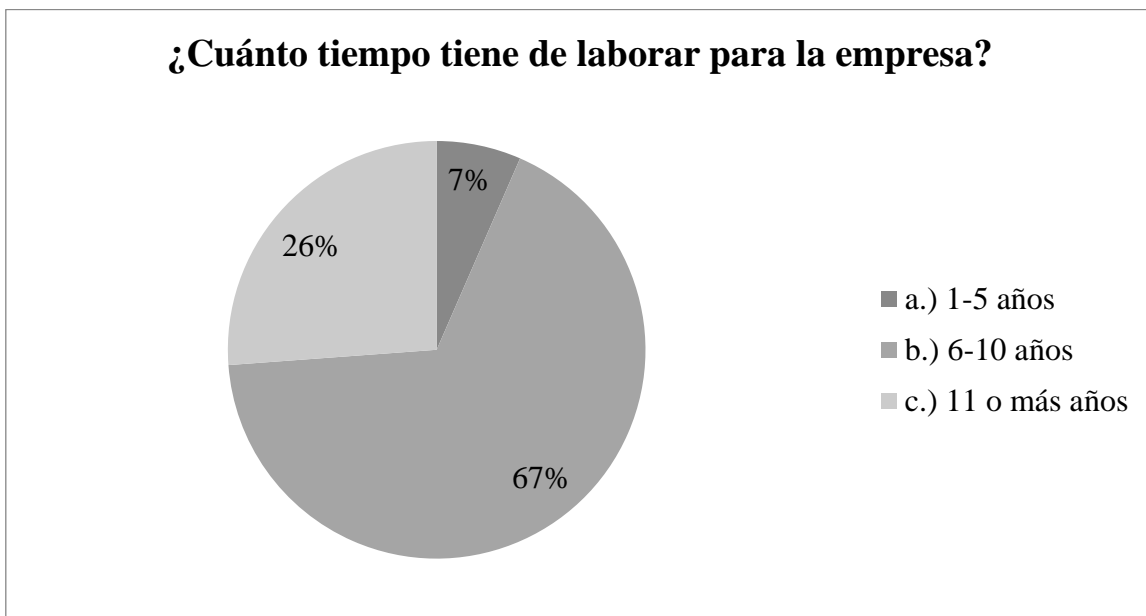
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 2



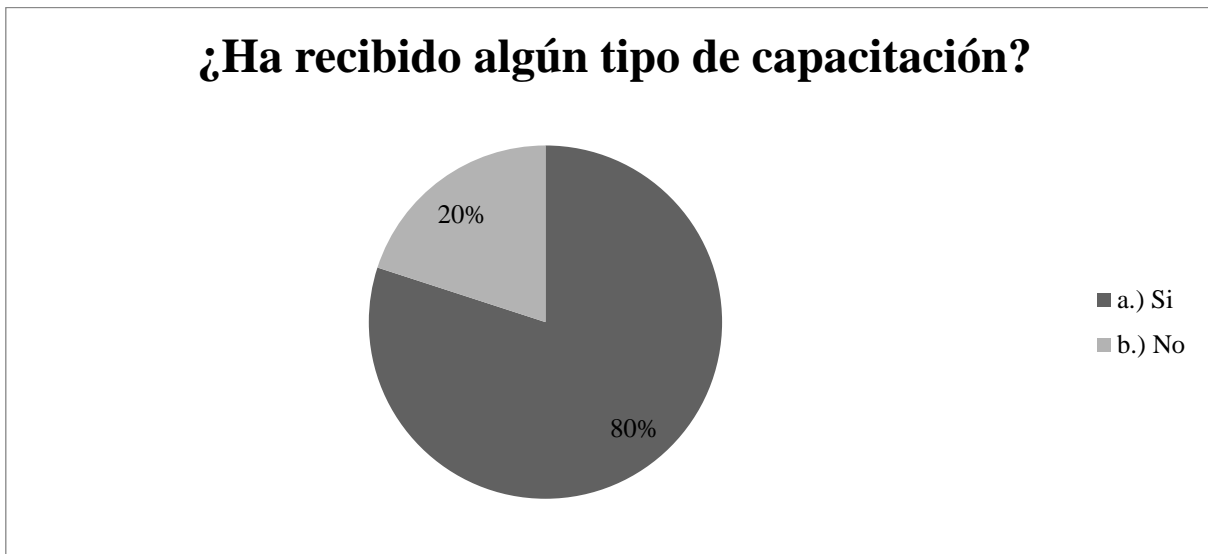
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 3



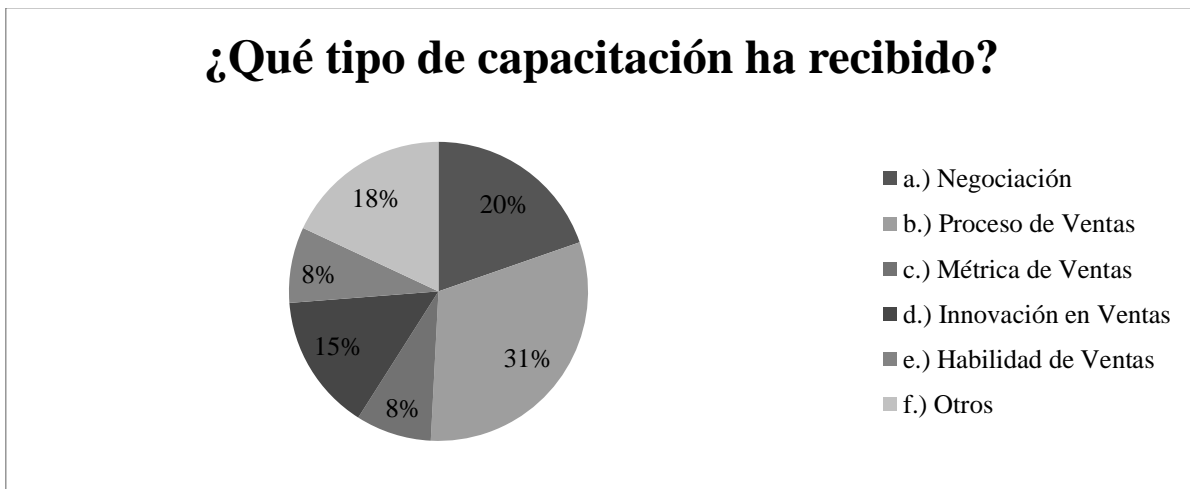
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 4



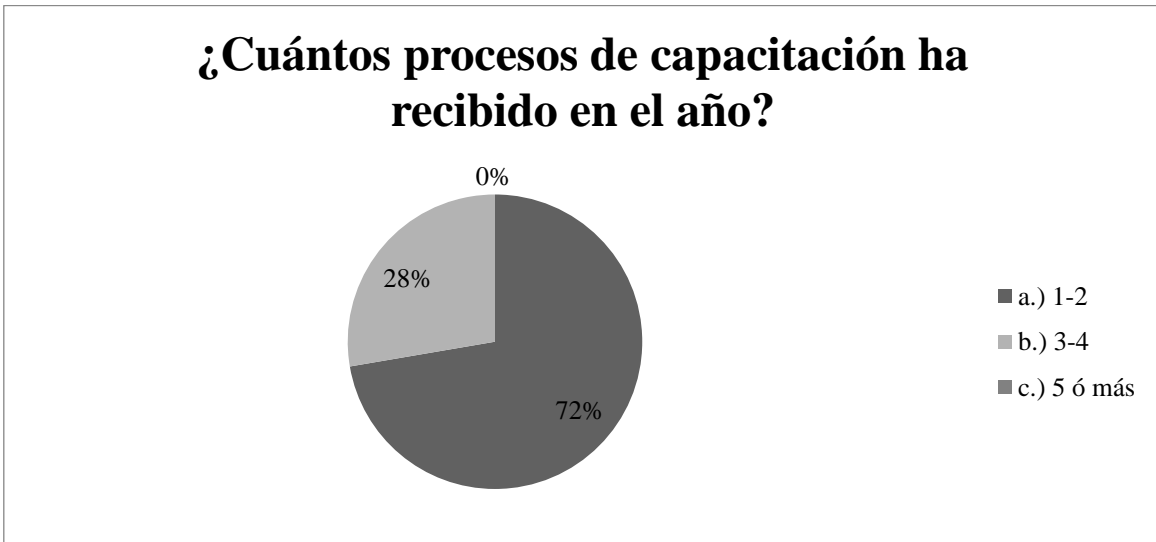
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 5



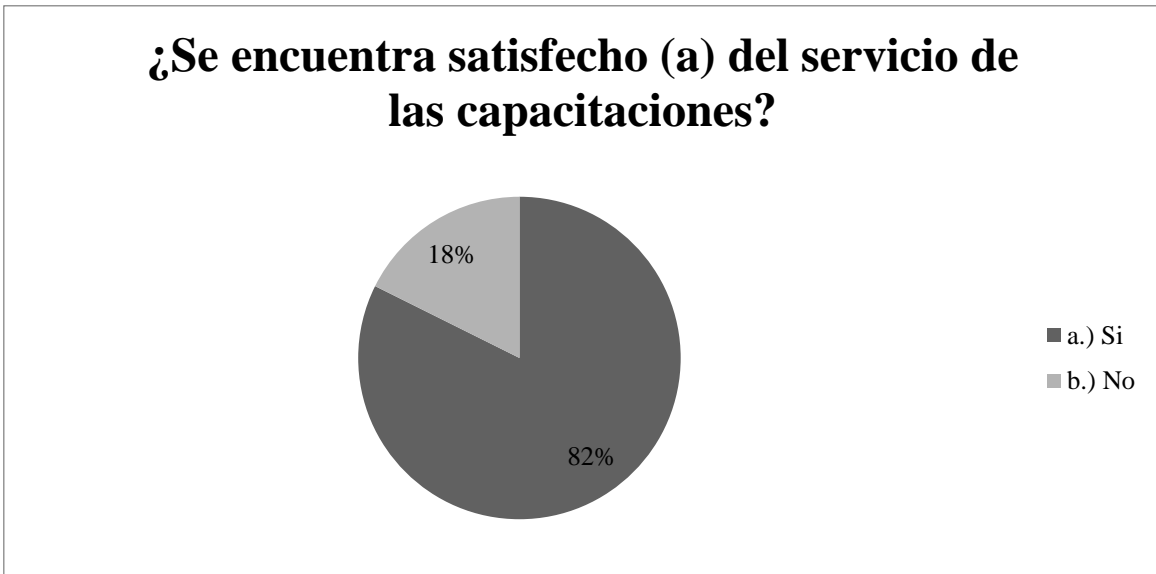
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 6



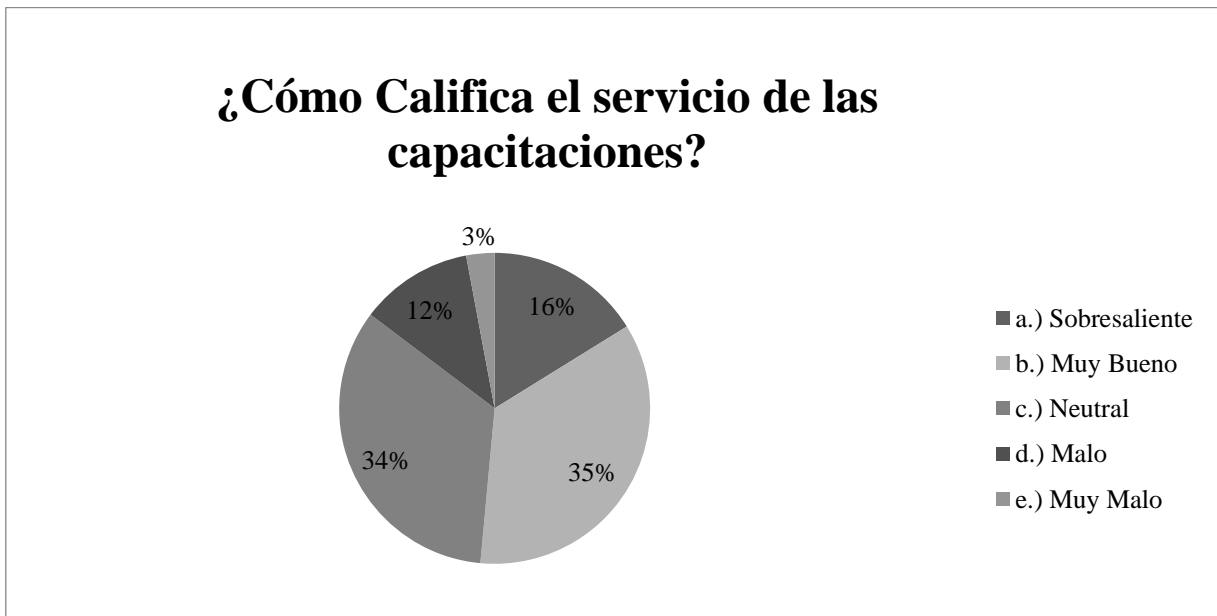
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 7



Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 8



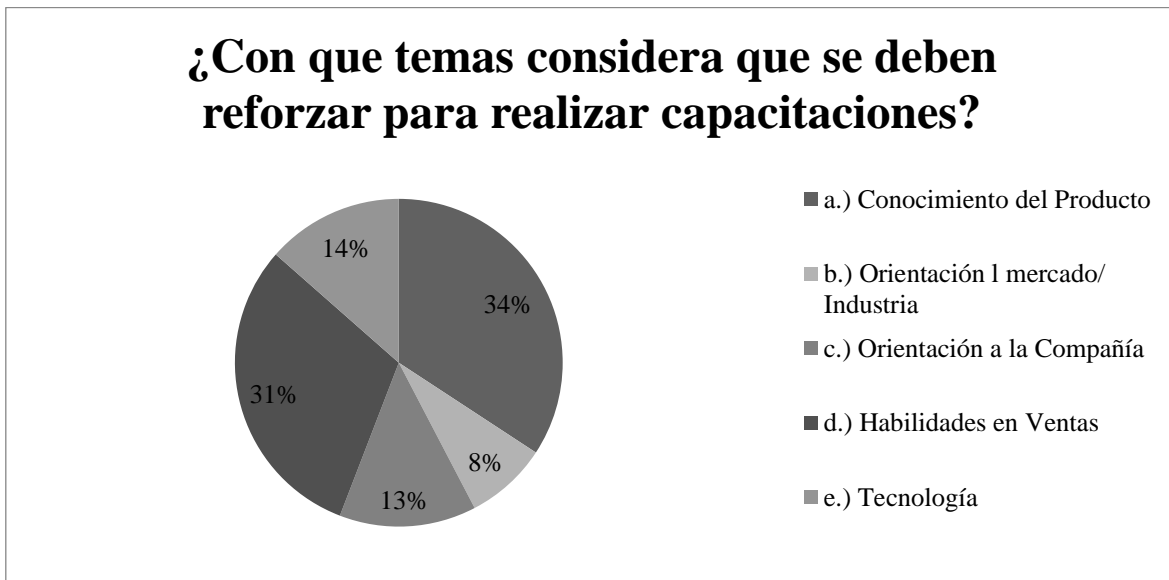
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 9



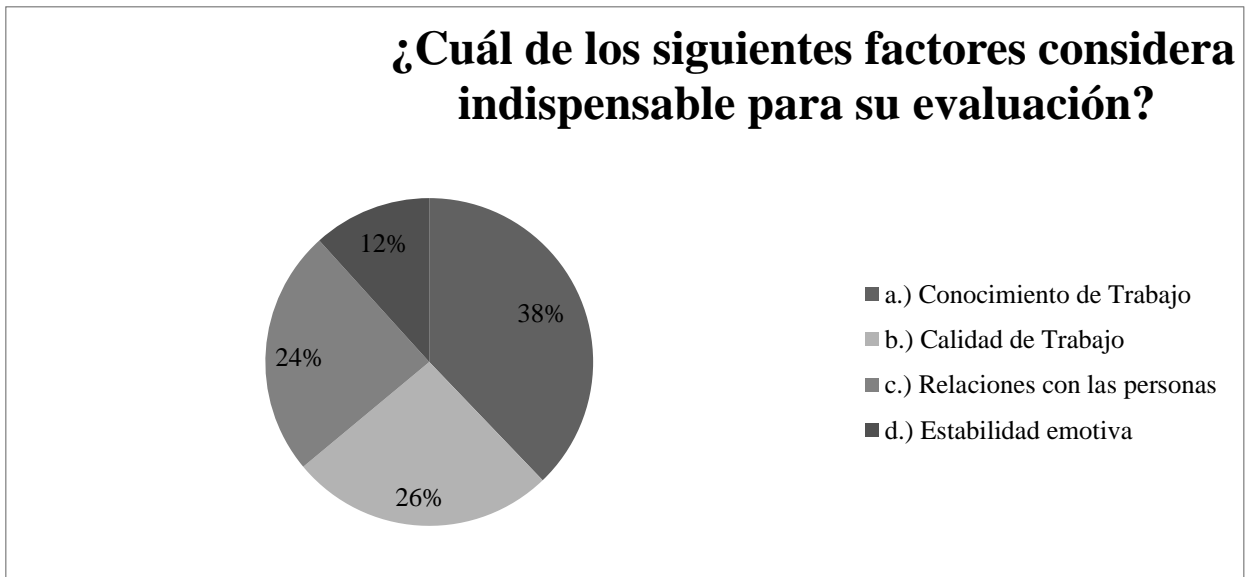
Fuente: elaboración propia, 2019.

Gráfica No. 10



Fuente: elaboración propia, 2019.

Grafica No. 11



Fuente: elaboración propia, 2019.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

Flores Villalpando (2014) afirma:

Los empleados se les proporciona otro tipo de formación para que tengan bases sobre cómo responder ante un cliente difícil, y que incluso va más allá del adiestramiento, se le conoce como capacitación, la cual se define como: Proceso mediante el cual las empresas preparan a su personal para que puedan desempeñar adecuadamente sus funciones y contribuyan con el logro efectivo de los objetivos de la empresa. (p.67)

Al realizar la investigación por medio de instrumentos propios se llegó a determinar que el 44% capacita al personal en diferentes ámbitos, 4% de Contabilidad, el 36% de Administración, el 16% en atención al cliente por tal motivo los empresarios toman como prioridad el adiestrar a su personal en diferentes ámbitos. Considerando que para el impacto de la ventas el personal resaltó que se debe de conocer el producto para que el cauce impacto en las ventas.

Navarro Rojo (2014) menciona

que los objetivos para la implementación de la Evaluación son muy relevantes, dado que permiten saber dónde poner los énfasis, e incluso si acelerar o priorizar algunos procesos por sobre otros. Algunos motivos para esto pueden ser: potenciar el desempeño, despedir personas, capacitar de forma más “objetiva” (con un proceso bien implementado para la elección de cursos y no solo la percepción de las jefaturas), retomar un proceso olvidado que ha generado un mal ambiente en la organización, etc. (p. 16)

Correspondiente a los resultados, la mayor parte de los departamentos de Recursos Humanos han realizado evaluaciones desempeño tal y como lo enfatiza el autor es prioridad determinar si

realmente está causando impacto. La mayor parte de la población encuestada respondió que anualmente se realizan evaluaciones de desempeño.

Navarro Rojo (2016) expresa:

Los evaluadores deben tener alta claridad del proceso y de lo que deben hacer, por ende, en más capacitaciones debes entregarles las herramientas para que realizar su labor de la mejor manera posible. Para esto, es recomendable hacer una sesión si es posible, o máximo dos. Idealmente dirigida(s) por Gerencia, o jefatura para brindarle más relevancia. (p.136)

Relacionando los resultados de acuerdo al autor que se debe de capacitar a evaluadores y evaluados el personal de ventas considera que el 34% debe de estar adiestrado en conocimiento del producto, el 9% orientado al mercado, el 10% orientación a la compañía, el 30% habilidades en ventas y el 17% a tecnología.

Navarro Rojo (2016) expresa:

Para el seguimiento de plan de mejora es parte fundamental del éxito de la Evaluación del Desempeño. En varias oportunidades no serás tú el encargado directo de muchas de sus intervenciones, pero como encargado del proceso, siempre será responsabilidad tuya que este funcione lo mejor posible y, al final, cumpla su objetivo. (p.179)

De acuerdo al personal de ventas encuestado el 50% debe de mejorar en las capacitaciones siendo una oportunidad para la empresa ya que detecta su debilidad y el otro 50% considera que se encuentra satisfecho con los conocimientos impartidos.

3.2 Hallazgos y análisis general

La investigación realizada acerca de programas de desarrollo del talento humano para la mejora de las ventas en las organizaciones tecnológicas de la ciudad de Guatemala logra la ejecución y

desarrollo de estrategias en las empresas considerando que se deben de presentar cambios y evoluciones para apoyar el crecimiento individual de los empleados invirtiendo en capacitaciones permitiendo que se desempeñen en actividades nuevas que permitan el desenvolvimiento de cada trabajador creando una cultura organizacional orientada en logros y metas impactando en el incremento en la productividad y el desarrollo de habilidades en el colaborador.

3.3 Conclusiones

1. Se encontraron estrategias tales como capacitaciones, evaluaciones de desempeño para permitir al talento humano promover el desarrollo a través de programas eficientes. Uno de los métodos que los Gerentes de Recursos Humanos toman como prioridad para que sea eficiente es la rotación de cargos, posteriormente las posiciones de Asesoría, aprendizaje Práctico, Asignación de Proyectos.
2. Los programas que actualmente son desarrollados por medio de las capacitaciones para el personal de ventas son negociación, procesos de ventas, métrica de ventas, innovación de ventas esta última tomando como prioridad en la encuesta realizada.
3. Las herramientas digitales más utilizadas en el mercado son encuestas en línea, gestión de proyectos estas por medio de evoluciones de desempeño.

Referencias

4.1 Bibliográficas

1. Flores Villalpando. (2014). *Administración de recursos humanos*. México: Digital UNID.
2. Márquez García / Albarrán Francisco. (2014). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*. Madrid España: Ra-ma.
3. Navarro Rojo. (2016). *Cómo realizar una evaluación del desempeño*. Chile: Sebastián Navarro Rojo.
4. Tejedo / Iglesias. (2012). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*. Madrid España: Macmillan Iberia, S.A.

4.2 E-grafía

5. Definicionabc. (2012, mayo). *Desempeño*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/desempeno.php>
6. Definicion.de (2016). *Rotación de personal*. Recuperado de <https://definicion.de/rotacion-de-personal/>
7. Eoi.es (2013,11 de marzo) *Evaluación del Desempeño*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
8. Gestipolis. (2014, 03 de abril). *Capacitación*. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/la-capacitacion-en-la-empresa/>
- 8 Gestipolis. (2014, 09 de mayo). *La capacitación y Desarrollo del Personal*. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>

Anexos

Anexo 1



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ARTÍCULO CIENTÍFICO**

CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO A GERENTES Y PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS

El presente documento está dirigido Gerentes y personal Recursos Humanos la ciudad de Guatemala, con el objetivo de conocer el nivel de efectividad que están generando los programas de desarrollo de talento humano que utilizan las organizaciones.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque con una X la respuesta que mejor describa su opinión. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA. Es importante que responda con sinceridad a las distintas interrogantes.

1. Edad:

2. Sexo:
Femenino Masculino

3. ¿En qué área se encuentra dentro de la organización?

a.) Área Recursos Humanos

- b.) Área Desarrollo Organizacional
- c.) Área de Reclutamiento
- d.) Área de Compensaciones
- e.) Otro

4. ¿Cuántos años tiene de laborar en la empresa?

- a.) 1 -5 años
- b.) 6-10 años
- c.) 11 o más años

5. ¿Qué cantidad de personal integran la organización?

- a.) 1-10 personas
- b.) 11-20 personas
- c.) 21-50 personas

6. ¿Qué cantidad de personas tiene a su cargo?

- a.) 1-10 personas
- b.) 11-20 personas
- c.) 21-30 personas
- d.) 40-50 personas

7. ¿Ha realizado evaluaciones del desempeño?

- a.) Si
- b.) No

8. ¿Con que frecuencia realiza evaluaciones de desempeño?

- a.) Mensual
- b.) Trimestral
- c.) Semestral
-

d.) Anual

9. ¿Toma de base las áreas de menor rendimiento para capacitar?

a.) Si

b.) No

10. ¿Tiene programas de capacitación diseñados?

a.) Si

b.) No

11. Si responde afirmativamente, ¿Con qué frecuencia los desarrolla?

a.) Mensual

b.) Trimestral

c.) Semestral

d.) Anual

12. ¿Formula un diagnóstico de necesidades de capacitación?

a.) Si

b.) No

13. ¿En qué áreas o temas capacita al personal?

a.) Atención y Servicio al Cliente

b.) Administración

c.) Contabilidad / Finanzas

d.) Otro

14. ¿Cuál es la duración de los procesos de capacitación?

a.) Horas

b.) Días

- c.) Meses
- d.) Programas trimestrales
- e.) Programas Semestrales

15. ¿Se ha evaluado el impacto de la capacitación otorgada?
- a.) Si
 - b.) No

16. ¿Qué características para evaluar considera efectiva para aplicar en el personal?
- a.) Individuales
 - b.) Grupos
 - c.) Organizacionales

17. ¿Ha llegado a considerar el impacto que otorga esa capacitación?
- a.) Si
 - b.) No

18. ¿Qué métodos considera indispensable para el desarrollo del personal?
- a.) Rotación de Cargos
 - b.) Posiciones de Asesoría
 - c.) Aprendizaje práctico
 - d.) Asignación de Proyectos

19. ¿Cuánto invierte en capacitaciones?
- a.) Q 2,000.00 – Q 5,000.00
 - b.) Q 6,000.00 – Q 10,000.00
 - c.) Q 11,000.00 o más

Muchas gracias por tomar el tiempo de llenar esta encuesta

CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO A TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

El presente documento está dirigido a los trabajadores del Departamento de Ventas en la ciudad de Guatemala, con el objetivo de conocer el nivel de efectividad que están generando los programas de desarrollo de talento humano que utilizan las organizaciones.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque con una X la respuesta que mejor describa su opinión. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA. Es importante que responda con sinceridad a las distintas interrogantes.

1. Edad:
2. Sexo:
Femenino Masculino
3. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa?
- a.) 1-5 años
- b.) 6-10 años
- c.) 11 o más años
4. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

- a.) Si
- b.) No
5. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido?
- a.) Negociación
- b.) Proceso de Ventas
- c.) Métrica de las Ventas
- d.) Innovación en Ventas
- e.) Habilidades de Ventas
- f.) Otros
6. ¿Cuántos procesos de capacitación ha recibido en el año?
- a) 1-2
- b) 3-4
- c) 5 o mas
7. ¿Se encuentra satisfecho (a) del servicio de las capacitaciones?
- a.) Si
- b.) No
8. ¿Cómo Califica el servicio de las capacitaciones?
- a.) Sobresaliente
- b.) Muy bueno
- c.) Neutral
- d.) Malo
- e.) Muy Malo
9. ¿Considera que se encuentra capacitado para los cambios en el mercado?
- a.) Si
- b.) No

10. ¿Considera que se debe de mejorar en las capacitaciones?
- a.) Si
- b.) No
-
11. ¿Con que temas considera que se deben reforzar para realizar capacitaciones?
- a.) Conocimiento del producto
- b.) Orientación al mercado/industria
- c.) Orientación a la compañía
- d.) Habilidades en ventas
- e.) Tecnología
-
12. ¿Cuál de los siguientes factores considera indispensable para su evaluación?
- a.) Conocimiento de Trabajo
- b.) Calidad de Trabajo
- c.) Relaciones con las personas
- d.) Estabilidad Emotiva

Muchas gracias por tomar el tiempo de llenar esta encuesta