

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO METODOLÓGICO

El día domingo 05 de Junio del año en curso se realizó la aplicación de las encuestas a las empresas previstas de acuerdo a la muestra establecida consistente en 2 empresas que se encuentran establecidas, la primera es la empresa Coppel que se ubica en barrio Alborada y la segunda que se ubica en zona Centro de Frontera Comalapa donde se ubica la empresa Elektra, la encuesta se llevó a cabo en un promedio de una hora , por parte de los tesistas profesionistas de Administración de Empresas del 9° cuatrimestre. Único semi escolarizado del campus de la Frontera.

Cabe destacar que este proceso de investigación se llevó a cabo de manera satisfactoria obteniendo los resultados de participación deseados. Finalmente se presenta los resultados obtenidos por el investigador durante la elaboración de la tesis, en el periodo de Mayo - Julio del año 2021, en los cuales se presentaran los puntos sobresalientes de nuestra investigación.

En el siguiente apartado se presentan los resultados a través de tablas y gráficas, que nos permitieron realizar un análisis e interpretación de la información para conocer la situación que prevalece respecto al nivel de conocimiento que poseen las empresas ubicadas en el barrio y zona centro de Frontera Comalapa Chiapas sobre el tema de la influencia del Neuromarketing en el comportamiento del consumidor, que a su vez fue la base para la construcción de las recomendaciones y propuesta.

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

TABLA 1 DATOS PERSONALES

ENCUESTA A GERENTE DE VENTAS EMPRESA COPPEL y ELEKTRA

VARIABLE	DETALLE	FRECUENCIA	%
EDAD	18-23 AÑOS		
	24-29 AÑOS		
	30-35 AÑOS	2	100%
	MAS		
	TOTAL	2	100%
SEXO	MASCULINO	2	100%
	FEMENINO		
	TOTAL	2	100%
ESCOLARIDAD	PREPARATORIA		
	UNIVERSITARIO	2	100%
	TOTAL	2	100%
PUESTO QUE OCUPA	GERENTE DE VENTAS	2	100%
	TOTAL	2	100%
TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA	1 a 10 años	2	100%
	11 a 20 años		
	TOTAL	2	100%
HORAS QUE TRABAJA	8 A 10 HORAS	1	100%
	MAS DE 10 HORAS	1	
	TOTAL	2	100%

GRÁFICA 1



Análisis:

Esta grafica nos muestra que el 100% de la población de estudio su edad se encuentra en el rango de 30-35 años.

Interpretación:

La información arrojada nos da a conocer que el rango de edad que se encuentran ambos gerentes que se tomaron como estudio de las empresas Coppel y Elektra es de 30-35 años de edad lo cual no deja ver que son gerentes con experiencia en el manejo de una empresa.

GRÁFICA 1



Análisis:

Esta gráfica nos muestra que el 100% de la población de estudio ambos son de sexo masculino.

Interpretación:

La información que nos brinda esta gráfica es que ambos gerentes tanto de la empresa Coppel y Elektra son del sexo masculino los cuales se encuentran encargados del área de ventas.

GRÁFICA 3



Análisis:

La gráfica señala que el 100% de la población de estudio tiene como grado de estudio universitario.

Interpretación:

En la gráfica podemos observar que el Gerente de ventas de Coppel cuenta con grado universitario y de igual forma el gerente de Elektra cuenta con grado universitario en sus estudios académicos lo cual los hace muy capacitados para su puesto.

GRÁFICA 4



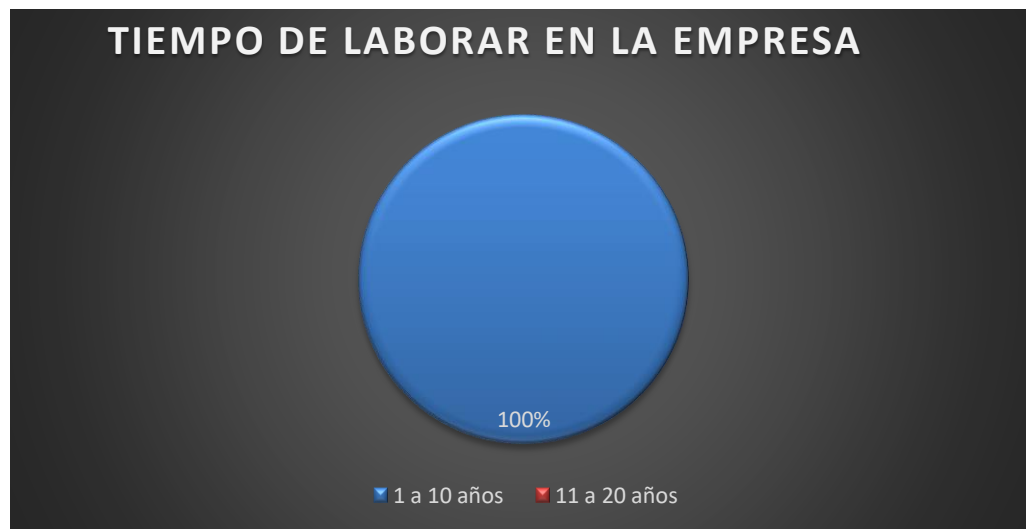
Análisis:

La gráfica señala que el 100% de la población de estudio el puesto que ocupa en la empresa es de Gerente de Ventas.

Interpretación:

El resultado de esta grafica nos deja ver que el puesto que ocupan los gerentes en las empresas de estudio que son Coppel y Elektra es de Gerente de ventas, encargados de velar porque el área de ventas cumpla con los objetivos de ventas planteados en cada empresa.

GRÁFICA 5



Análisis:

Esta gráfica nos muestra que la población de estudio el 100% está en el rango de tiempo de laborar en la empresa de 1-a 10 años.

Interpretación:

El resultado de esta grafica nos arroja un dato muy interesante ya que ambos gerentes están en el rango de laborar en la empresa de 1 a 10 años, de igual forma pudimos conocer que el Gerente de ventas lleva 10 años laborando en la empresa y el Gerente de ventas de Coppel lleva laborando en la empresa 5 años, por lo cual nos damos cuenta que el Gerente de la empresa Elektra cuenta con un

poco más de experiencia en el conocimiento de la empresa y la experiencia administrativa.

GRÁFICA 6



Análisis:

La grafica nos refleja que la población de estudio cuenta con un distinto horario laboral que cumplir ya que el 50% señala que el rango laboral que tiene que cumplir esta entre 8 a 10 horas y el otro 50% se encuentra en el rango laboral de más de 10 horas de trabajo.

Interpretación:

El resultado de esta gráfica nos arroja datos muy interesantes ya que nos dice que el Gerente de ventas de Coppel cumple con un horario de 8 a 10 horas lo cual es un horario fijo con el que cuenta, al contrario del Gerente de Elektra que nos pudimos dar cuenta que él debe de cumplir con un horario más flexible que no está establecido que es de más de 10 horas de trabajo lo cual es un poco más pesado.

TABLA 2 PREGUNTAS

VARIABLE	DETALLE	FRECUENCIA	%
PREGUNTA 1	SI	2	100%
	NO		
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 2	SI	1	50%
	NO	1	50%
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 3	SI	2	100%
	NO		
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 4	SI	2	100%
	NO		
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 5	TRADICIONAL		
	COMPETITIVA	1	50%
	INNOVADORA	1	50%
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 6	SI	2	100%
	NO		
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 7	SI	2	100%
	NO		
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 8	SI	1	50%
	NO	1	50%
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 9	MUCHA		
	MEDIA	1	50%
	POCA	1	50%
	NINGUNA		
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 10	PRECIO		
	DECONOCIMIENTO	1	50%
	FATA DE ADAPTACION AL CAMBIO	1	50%
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 11	SI	2	100%
	NO		
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 12	SI		
	NO	2	100%
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 13	SI	1	50%

	NO	1	50%
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 14	SI	2	100%
	NO		
	TOTAL	2	100%
PREGUNTA 15	SI	2	100%
	NO		
	TOTAL	2	100%

GRÁFICA 7



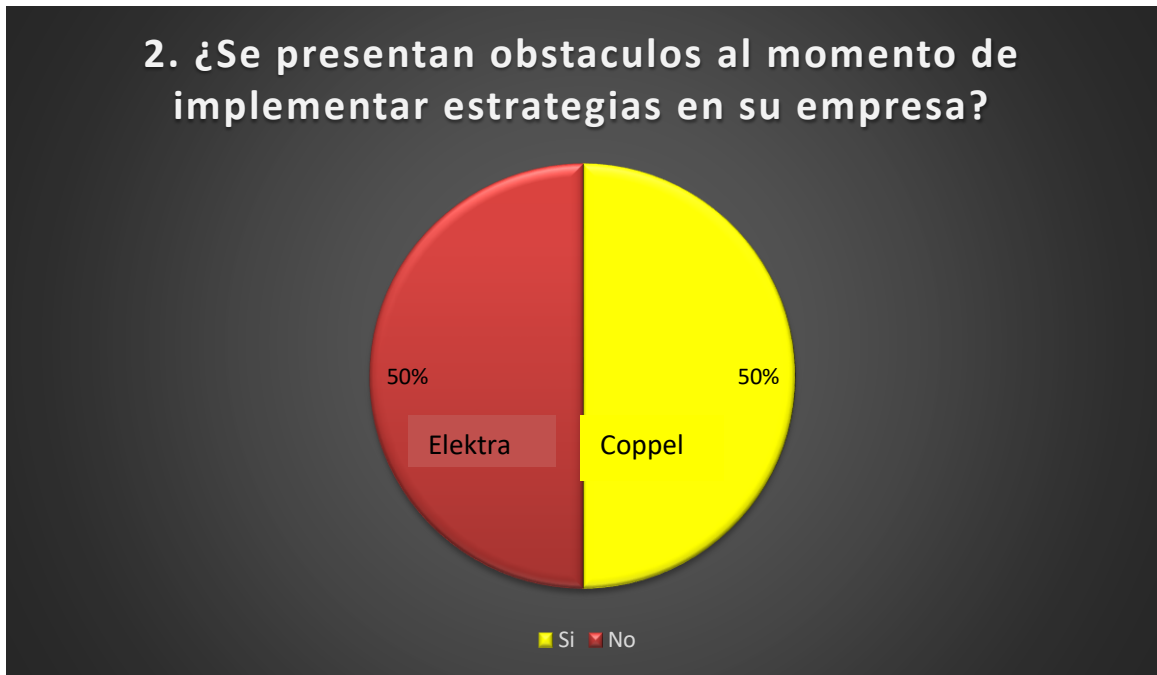
Análisis:

Esta gráfica nos muestra que la población encuestada el 100% concuerda que se están cumpliendo los objetivos de ventas.

Interpretación:

El resultado de esta grafica nos muestra un dato muy importante ya que el gerente de ventas de la empresa Coppel nos dice que se están cumpliendo con los objetivos de ventas de la empresa de igual manera el Gerente de la empresa Elektra concuerda con la misma respuesta a la pregunta, así que ambos gerentes dicen que en su empresa si están cumpliendo con sus objetivos de ventas.

GRÁFICA 8



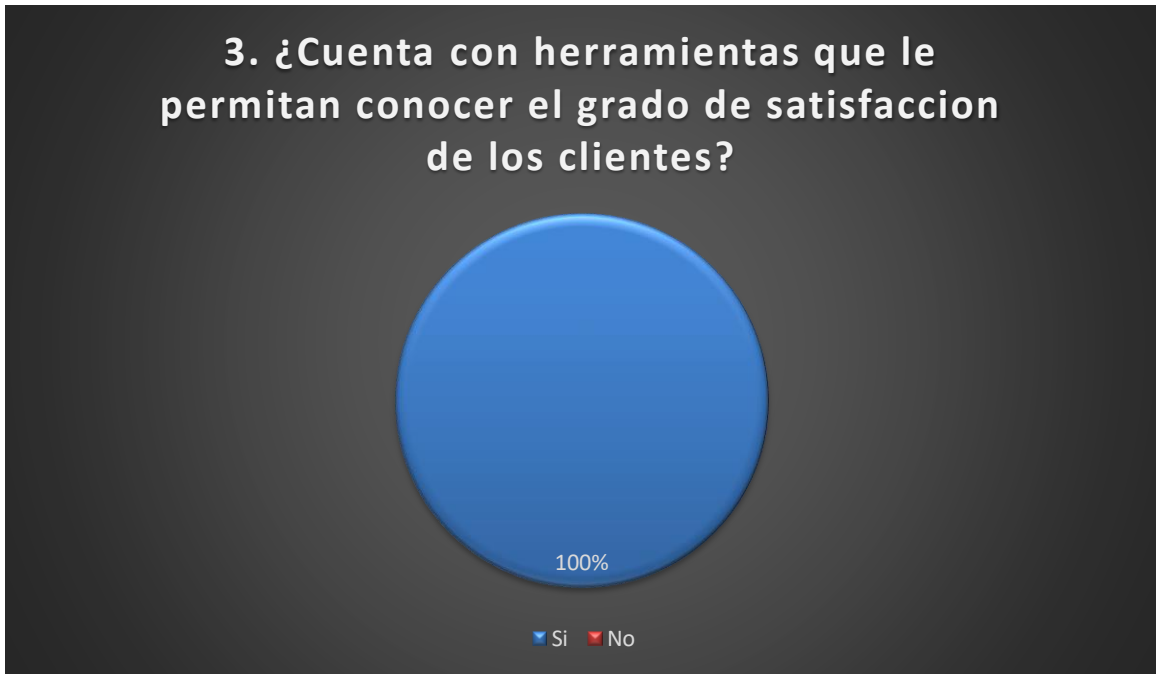
Análisis:

La gráfica nos refleja que la población encuestada el 50% concuerda que Si se han presentado obstáculos al momento de implementar estrategias en su empresa, mientras que el otro 50% dice que No se han presentado obstáculos al momento de implementar estrategias en la empresa.

Interpretación:

El resultado de esta grafica nos da a conocer un dato interesante ya que nos pudimos dar cuenta que el Gerente de ventas de la empresa Coppel nos dice que Si se le han presentado obstáculos al momento de querer implementar estrategias de ventas ya que a veces hay miedo al cambio por parte de algunos colaboradores y por el contrario el gerente de ventas de la empresa Elektra nos dice que No se le presentan obstáculos al momento de querer implementar estrategias en la empresa ya que todos sus colaboradores ponen en práctica las nuevas estrategias.

GRÁFICA 9



Análisis:

Esta gráfica nos deja ver que el 100% la población de estudio respondió que Si cuenta con herramientas que le permitan conocer el grado de satisfacción de los clientes.

Interpretación:

El resultado de esta grafica nos deja conocer un dato interesante ya que el Gerente de ventas de la empresa Coppel nos respondió que en su administración si cuenta con herramientas que le permiten conocer el grado de satisfacción de los clientes de igual forma el Gerente de ventas de la empresa Elektra concuerda con la misma respuesta de la pregunta planteada, lo cual nos deja ver que ambos si están preparados para conocer las necesidades de sus clientes lo cual genera la satisfacción de sus necesidades a cubrir.

GRÁFICA 10



Análisis:

Esta gráfica nos refleja que el 100% de la población de estudio dice que la empresa Si dispone de herramientas para medir las ventas.

Interpretación:

El resultado de esta grafica nos da a conocer información valiosa ya que nos podemos dar cuenta que la empresa Coppel si cuenta con herramientas que le permiten medir sus ventas y de esa forma ellos pueden observar que están cumpliendo con sus objetivos de ventas. De igual forma el Gerente de ventas de la empresa concuerda con la misma respuesta a la pregunta ya que también el en su administración cuenta con herramientas que le ayudan a saber si realmente se están cumpliendo los objetivos de ventas o que cambios se tienen que hacer para generar mas ventas.

GRAFICA 11



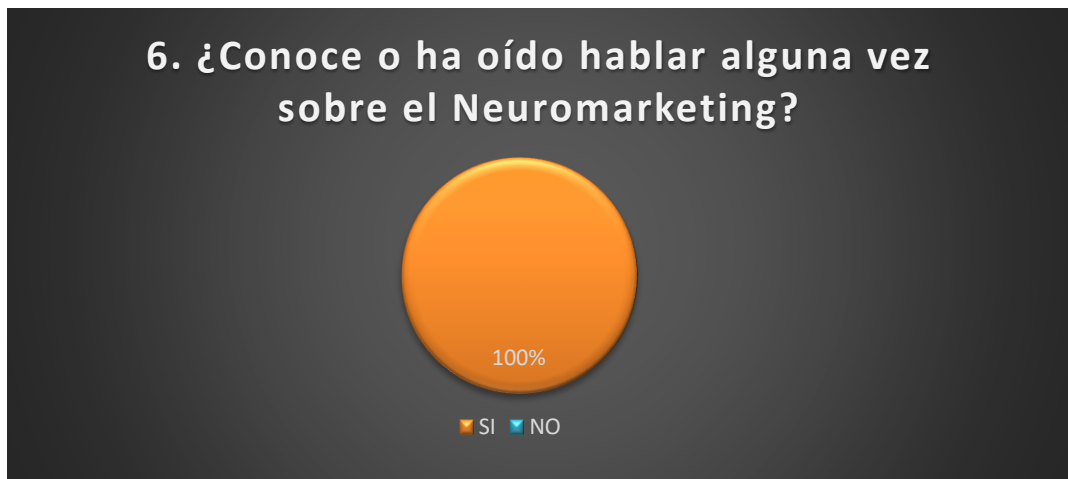
Análisis:

La gráfica nos refleja que ambos Gerentes aplican diferentes estrategias de marketing ya que el 50% dice que sus estrategias de marketing que aplica en la empresa son competitivas y el otro 50% dice que las estrategias de marketing que aplican son competitivas.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da un mayor conocimiento acerca de la administración de ambos gerentes, ya que el Gerente de ventas de la empresa Coppel dice que sus estrategias de marketing que aplican son competitivas, lo contrario del Gerente de Elektra que dice que sus estrategias que aplican son tradicionales, así que podemos darnos cuenta que ambas administrativas difieren al momento de aplicar estrategias una le gusta estar compitiendo en el mercado arriesgarse y la otra administración prefiere ser tradicional y seguir con lo que ya conoce.

GRAFICA 12



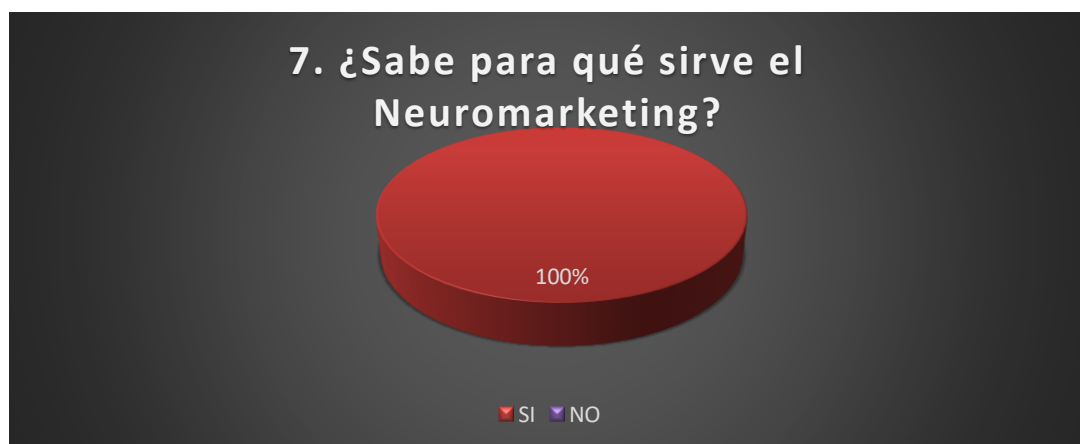
Análisis:

La grafica nos da a conocer que el 100% de la población encuestada si conoce o ha oído hablar alguna vez sobre el Neuromarketing.

Interpretación:

El resultado de esta grafica nos da a conocer que ambos gerentes de ventas tanto el de la empresa Coppel como el de la empresa Elektra si conoce de qué trata el Neuromarketing.

GRAFICA 12



Análisis:

La grafica nos refleja que el 100% de la población encuestada sabe para qué sirve el Neuromarketing.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos refleja un resultado interesante ya que podemos darnos cuenta que ambos Gerentes de ventas conocen para qué sirve el Neuromarketing y las ventajas que puede ofrecerle el uso de esta herramienta para la empresa.

GRAFICA 13



Análisis:

La grafica señala que el 100% no aplica la técnica del Neuromarketing en la empresa que administra.

Interpretación:

El resultado de esta grafica nos deja ver que ambas empresas tanto Coppel como Elektra no aplican la técnica del Neuromarketing, ambos Gerentes de ventas si conocen de que trata pero no la ponen en práctica en su administración.

GRAFICA 14



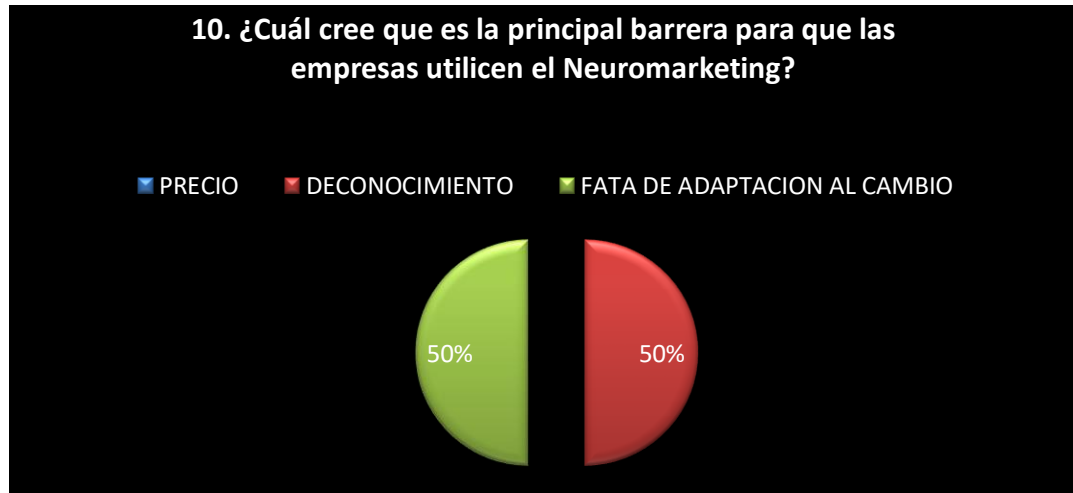
Análisis:

La grafica señala que el 50% de la población encuesta le da Poca importancia al Neuromarketing en su empresa, al Contrario del otro 50% que le da una importancia Media al Neuromarketing en la empresa.

Interpretación:

El resultado de grafica nos refleja un resultado interesante ya que el Gerente de ventas de Coppel le da una importancia media al Neuromarketing en la empresa, al contrario del Gerente de ventas de la empresa Elektra que le da Poca importancia al Neuromarketing en la empresa, pero como pudimos ver en los resultados anteriores ambos gerentes no aplican el Neuromarketing en la empresa que administran.

GRAFICA 15



Análisis:

La gráfica señala que el 50% cree que la principal barrera para que las empresas utilicen el Neuromarketing es la falta de adaptación al cambio y el otro 50% considera que es por el desconocimiento de la herramienta y de cómo ponerla en práctica en la empresa.

Interpretación:

El resultado de esta gráfica nos da a conocer que el Gerente de ventas de la empresa Coppel cree que la principal barrera para utilizar el Neuromarketing en las empresas es la falta de adaptación al cambio que tienen algunos colaboradores lo cual complica el proceso de cambio e innovación. Al contrario del Gerente de ventas de Elektra que considera que es el desconocimiento la principal barrera para poder poner en práctica el Neuromarketing en la empresa.

GRAFICA 16



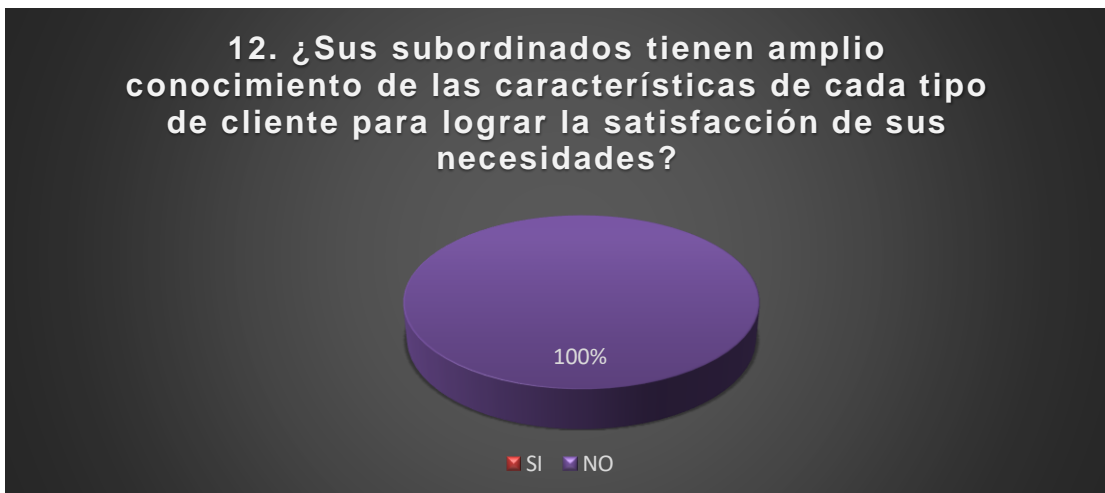
Análisis:

La grafica nos señala que el 100% de la población encuestada cree que el Neuromarketing puede mejorar la rentabilidad de las empresas.

Interpretación:

El resultado de esta gráfica nos da a conocer que el Gerente de ventas de Coppel y el de Elektra coinciden en que el Neuromarketing puede mejorar la rentabilidad de las empresas ya que tienen un amplio conocimiento sobre el comportamiento del consumidor.

GRAFICA 17



Análisis:

La grafica nos señala que el 100% de la población encuestada considera que sus subordinados tienen amplio conocimiento de las características de cada tipo de cliente para lograr la satisfacción de sus necesidades.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos refleja que ambos Gerentes de ventas concuerdan que sus subordinados si tienen amplio conocimiento de las características de cada tipo de cliente para lograr la satisfacción de cada cliente que ingresa a cada empresa, ya que ambos mencionan también que sus empleados están en constante capacitación para lograr ser más eficientes y eficaces en sus trabajo.

GRAFICA 18



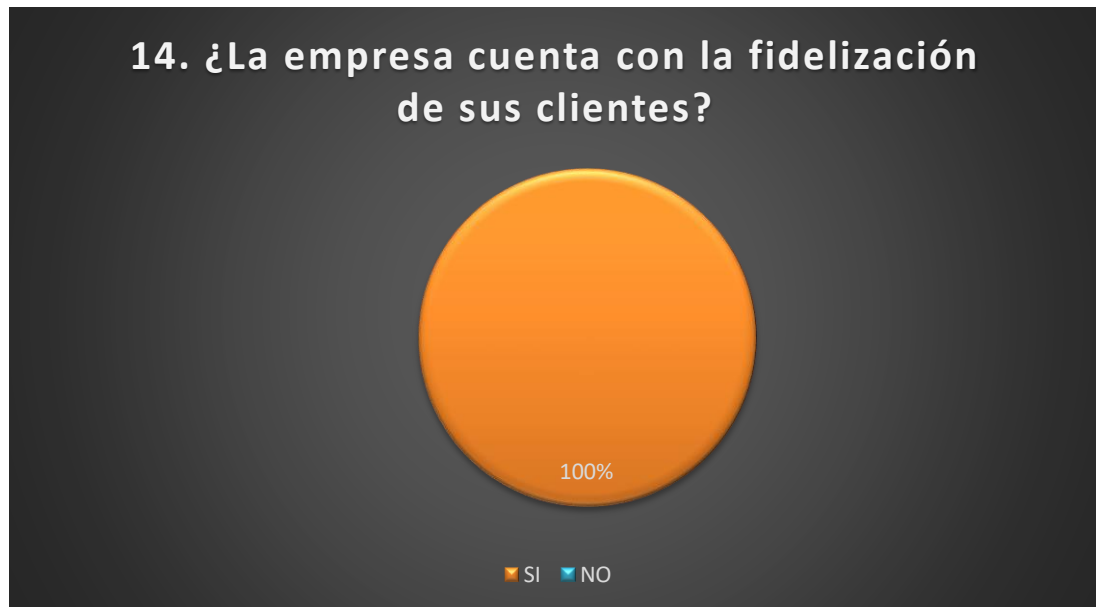
Análisis:

La gráfica nos señala que el 50% Si tiene idea a que es lo que reaccionan los clientes al momento de realizar una comprar y el otro 50% No tiene idea de que es a lo que reacciona los clientes al momento que realizan una compra.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer algo interesante ya que nos damos cuenta que el Gerente de Ventas de la empresa Elektra Si tiene idea de a que es lo que los clientes reaccionan al momento de efectuar una compra gracias a la experiencia que adquirido durante el tiempo que ha laborado en la empresa y lo contrario del Gerente de ventas de la empresa Coppel que No tiene idea a que es lo que el cliente reacciona al momento de realizar una compra, ya que son diferentes tipos de clientes y son difíciles de descifrar que es lo que los lleva a realizar cada compra.

GRAFICA 19



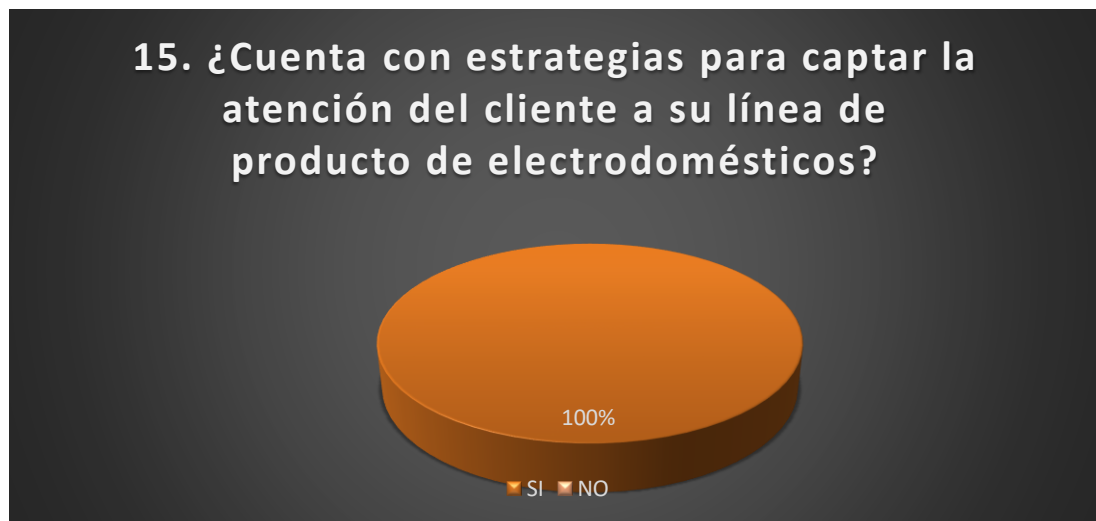
Análisis:

La gráfica nos señala que el 100% de la población encuestada cuenta con fidelización de sus clientes.

Interpretación:

El resultado de esta gráfica nos dice que ambas empresas tanto como Coppel y Elektra cuenta con la fidelización de sus clientes por los distintos beneficios que cada empresa les ofrece a sus clientes.

GRAFICA 20



Análisis:

La grafica señala que el 100% de la población encuestada cuenta con estrategias para capta la atención del cliente hacia su línea de productos de electrodomésticos.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos refleja información importante ya que tanto el Gerente de Ventas de la empresa Coppel y el Gerente de ventas de la empresa

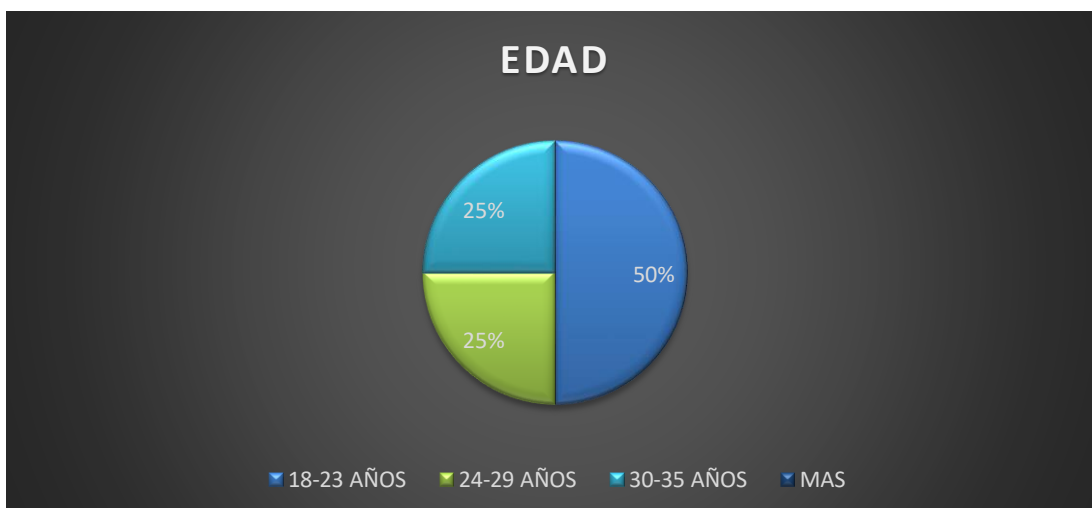
Elektra cuentan con estrategias que ponen en práctica para poder captar la atención del cliente hacia la línea de productos electrodomésticos que cada empresa cuenta.

TABLA 3 DATOS PERSONALES

ENCUESTA A PERSONAL DE LA EMPRESA COPPEL

VARIABLE	DETALLE	FRECUENCIA	%
EDAD	18-23 AÑOS	2	50%
	24-29 AÑOS	1	25%
	30-35 AÑOS	1	25%
	MAS		
	TOTAL	4	100%
SEXO	MASCULINO	2	50%
	FEMENINO	2	50%
	TOTAL	4	100%
ESCOLARIDAD	PREPARATORIA	4	100%
	UNIVERSITARIO		
	TOTAL	4	100%
PUESTO QUE OCUPA	ASESOR DE VENTAS	2	50%
	VENDEDOR	2	50%
	TOTAL	4	100%
TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA	1 a 5 AÑOS	4	100%
	6 a 10 AÑOS		
	TOTAL	4	100%
HORAS QUE TRABAJA	8 A 10 HORAS	3	75%
	MAS DE 10 HORAS	1	25%
	TOTAL	4	100%

GRAFICA 21



Análisis:

La grafica señala que el 50% de la población encuestada se encuentra en el rango de edad de 18-23 años, el 25% en el rango de 24-29 años de edad y el otro 25% en el rango de 30-35 años de edad.

Interpretación:

El resultado de esta grafica nos da a conocer que el personal que labora en la empresa Coppel la mayoría de ellos se encuentran en el rango de edad de 18-23 años.

GRAFICA 22



Análisis:

La grafica señala que dentro de la empresa encuestada el 50% del personal son mujeres y de igual forma el otro 50% son hombres.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que hay equidad en sexo ya hay el mismo porcentaje de trabajadores hombres como mujeres en la empresa Coppel.

GRÁFICA 23



Análisis:

La gráfica nos señala que el 100% de la población encuestada cuenta con un grado académico de preparatoria.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que la mayoría de los trabajadores de la empresa Coppel solo cuenta con la preparatoria y otros más están en proceso de poder seguir la universidad para seguir preparándose más ya que la misma empresa les da la oportunidad de seguir estudiando para obtener un mejor puesto.

GRAFICA 24



Análisis:

La gráfica nos señala que el 50% de la población encuestada son asesores de ventas y el otro 50% son vendedores.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que los empleados encuestados que laboran en la empresa son asesores de ventas y vendedores de electrodomésticos.

GRAFICA 25



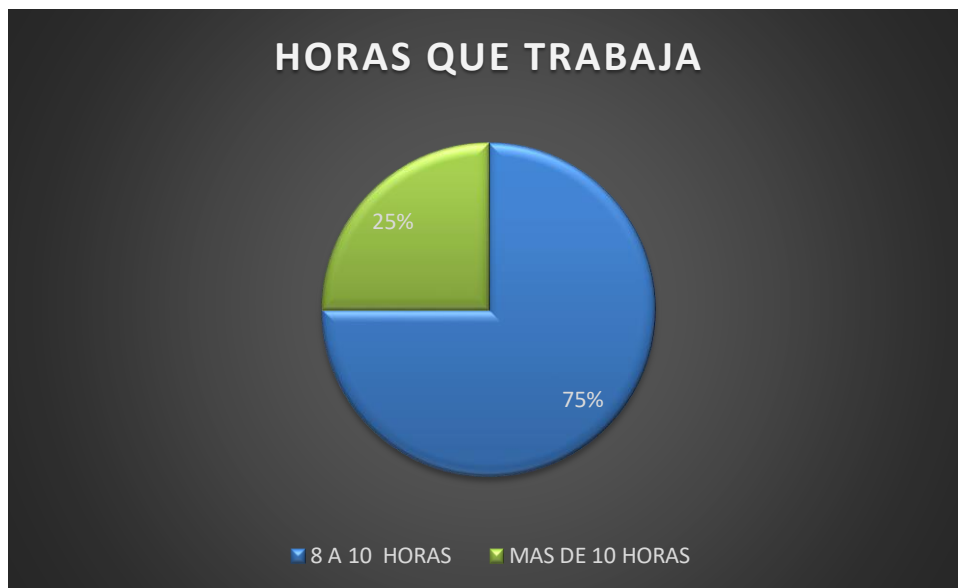
Análisis:

La gráfica señala que el 100% de la población encuestada de la empresa Coppel el tiempo que laboran en la empresa se encuentra en el rango de 1 a 5 años.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que los empleados que fueron encuestados en la empresa Coppel el tiempo que llevan laborando en la empresa son de 1 a 5 años, algunos en el transcurso del tiempo fueron subiendo de puesto de acuerdo a su productividad.

GRAFICA 26



Análisis:

La gráfica nos señala que el 75% de la población encuestada laboran en el rango de horario de 8 a 10 horas y el 25% trabaja más de 10 horas.

Interpretación:

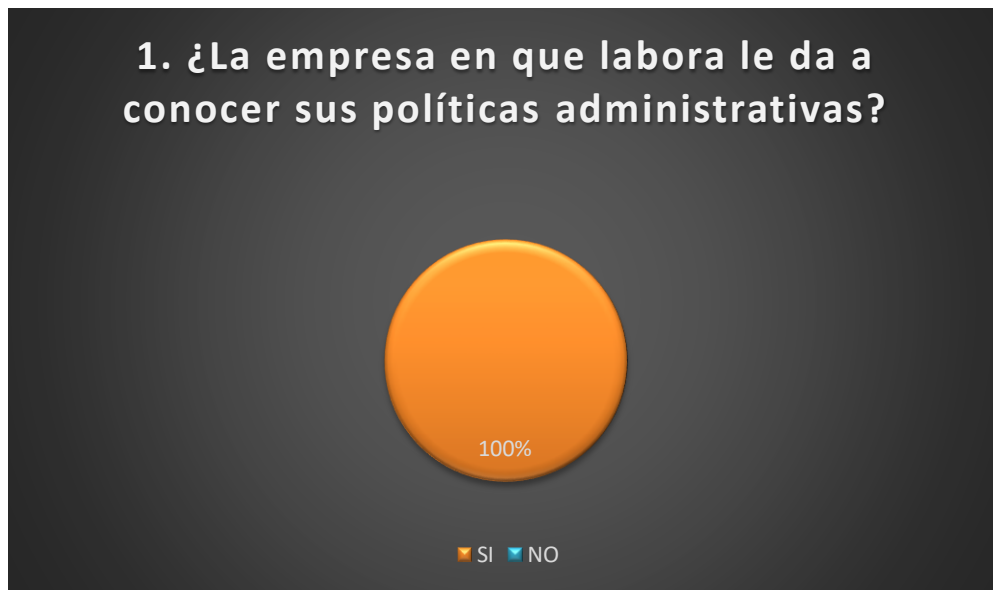
El resultado de la gráfica no da a conocer que la mayoría de los empleados que laboran en la empresa Coppel su horario de trabajo es de 8 a 10 horas y el resto trabajan con un horario flexible ya que varían las horas que trabajan que puede ser de más de 10 horas.

TABLA 4 PREGUNTAS A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA COPPEL

VARIABLE	DETALLE	FRECUENCIA	%
PREGUNTA 1	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 2	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 3	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 4	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 5	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 6	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 7	SI	3	75%
	NO	1	25%
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 8	SI		
	NO	4	100%
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 9	SI	4	100%
	NO		0%
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 10	SI	4	100%
	SI		

	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 11	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%

GRAFICA 27



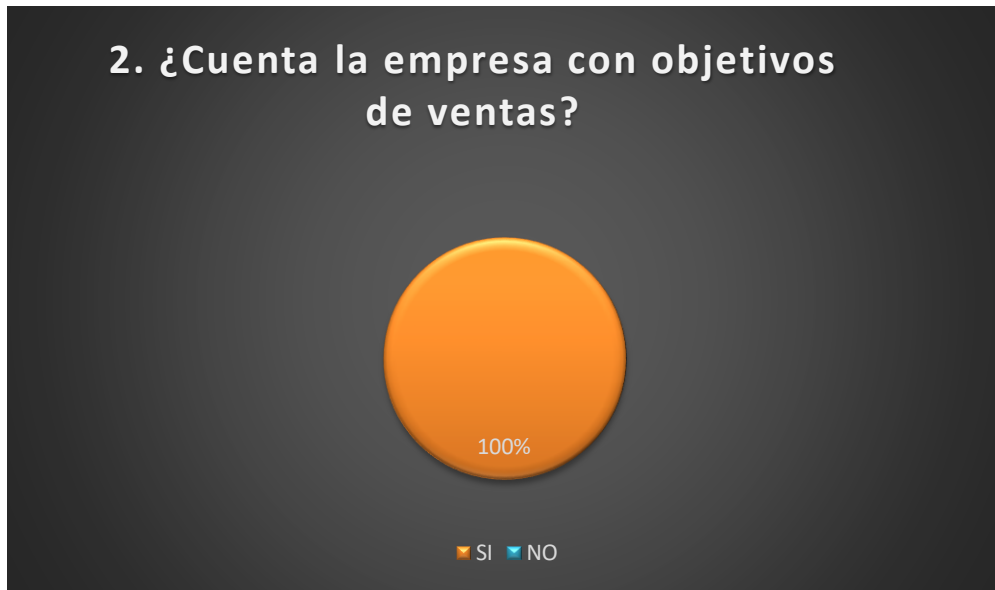
Análisis:

La grafica nos señala que el 100% de la población encuestada dice que Si le dan a conocer las políticas administrativas de la empresa.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos refleja que los empleados de la empresa Coppel si conocen las políticas administrativas de la empresa en que laboran.

GRAFICA 28



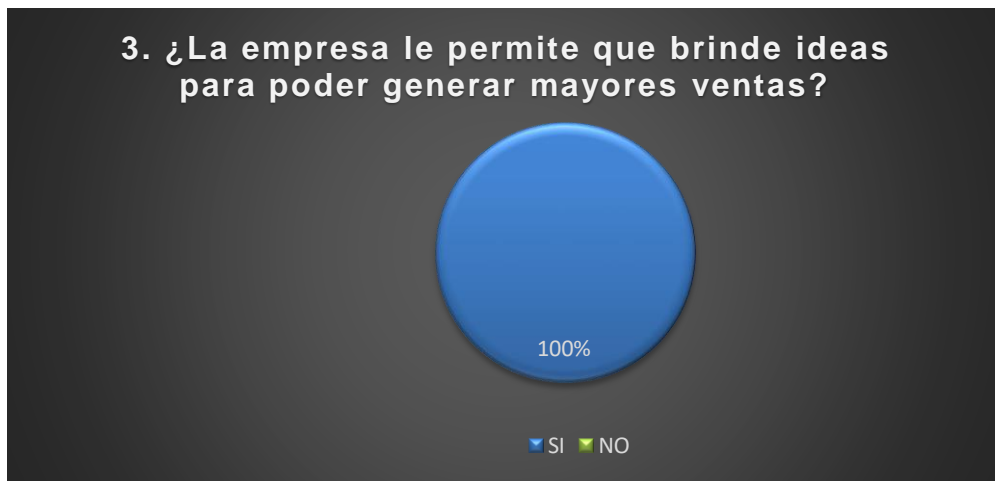
Análisis:

La gráfica nos da a conocer que el 100% de la población encuestada dice que la empresa Si cuenta con objetivos de ventas establecidos.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que los empleados de la empresa Coppel dicen que la empresa si cuenta con objetivos de ventas los cuales tiene que cumplir.

GRAFICA 29



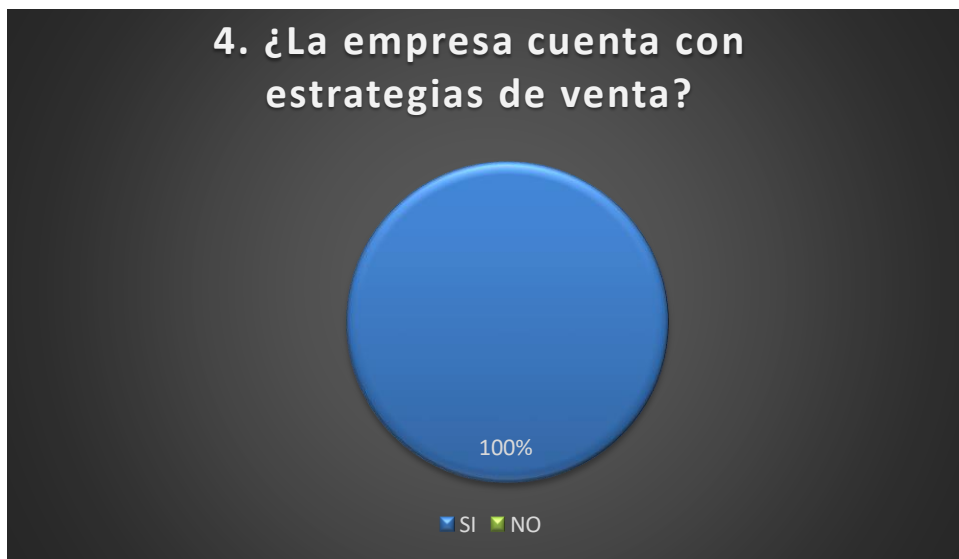
Análisis:

La grafica nos da a conocer que el 100% de la población encuestada concuerda en que la empresa Si le permite que brinde sus ideas para poder generar mayor ventas.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos refleja que la empresa Coppel les brinda a sus empleados la oportunidad de poder dar ideas para poder lograr un crecimiento en las ventas y de esa forma generar estrategias innovadoras para ser competitiva en el mercado.

GRAFICA 30



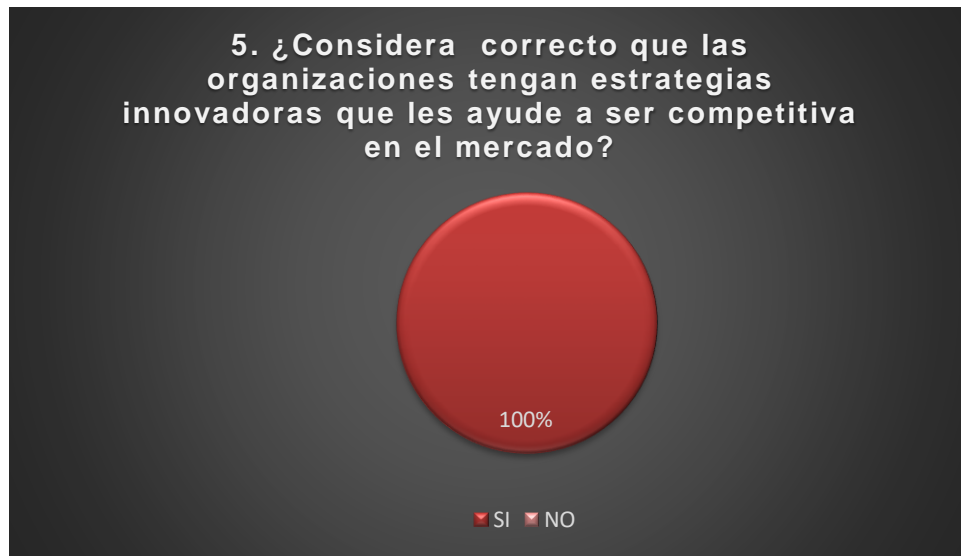
Análisis:

La gráfica refleja que el 100% de la población encuestada dice que la empresa Si cuenta con estrategias de ventas.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que la empresa Coppel si cuenta con estrategias de ventas ya que los empleados tienen conocimiento de cuales son dichas estrategias para ponerlas en práctica al momento de generar una venta.

GRAFICA 31



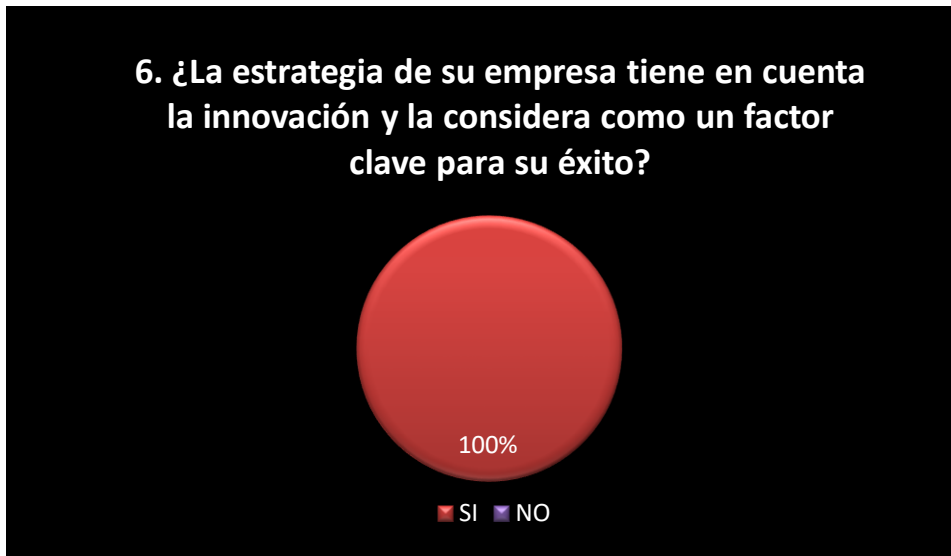
Análisis:

La gráfica señala que el 100% de la población encuestada considera correcto que las empresas tengan estrategias innovadoras que les ayude a ser competitivas en el mercado.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que los empleados de la empresa Coppel concuerdan con que las empresas deben de contar con estrategias innovadoras para poder ser competitivas en un mercado que está en constante cambio y los clientes cada vez son más exigentes al momento de querer cubrir sus necesidades.

GRAFICA 32



Análisis:

La gráfica nos señala que el 100% de la población encuestada considera que las estrategias que aplica la empresa en que labora tiene en cuenta la innovación y la considera como un factor clave para su éxito.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos refleja un dato interesante ya que los empleados de la empresa Coppel concuerdan con que en la empresa se ponen en práctica estrategias que tienen en cuenta la innovación ya que se está en un mercado competitivo y la diferenciación es la clave para alcanzar el éxito ante la competencia.

GRAFICA 33



Análisis:

La gráfica nos refleja que el 75% de la población encuestada sabe de qué se trata el Neuromarketing y el 25% restante No sabe de qué se trata el Neuromarketing.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que la mayoría de los empleados que se encuestaron en la empresa Coppel tienen conocimiento de que trata el Neuromarketing porque ya han escuchado sobre el tema y un porcentaje mínimo respondió que no tenía idea de que trataba el tema.

GRAFICA 34



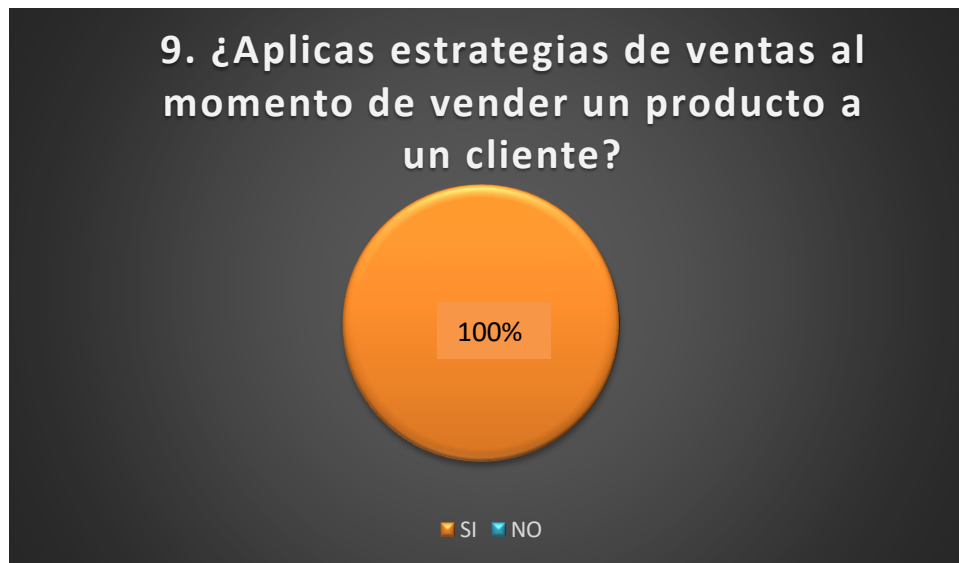
Análisis:

La gráfica nos refleja que el 100% de la población encuestada concuerda con que en la empresa que laboran No aplican la técnica del Neuromarketing para el aumento de sus ventas.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer un dato muy importante ya que la mayoría de los empleados nos dicen que en la empresa Coppel no aplican la técnica del neuromarketing para influir en el comportamiento del consumidor al momento de generar una venta.

GRAFICA 35



Análisis:

La gráfica nos refleja que el 100% de la población encuestada concuerdan con que Si aplican estrategias de ventas al momento de vender un producto a un cliente.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da brinda una importante información ya que la mayoría de los empleados si aplican estrategias ventas al momento de generar la venta con el cliente.

GRAFICA 36



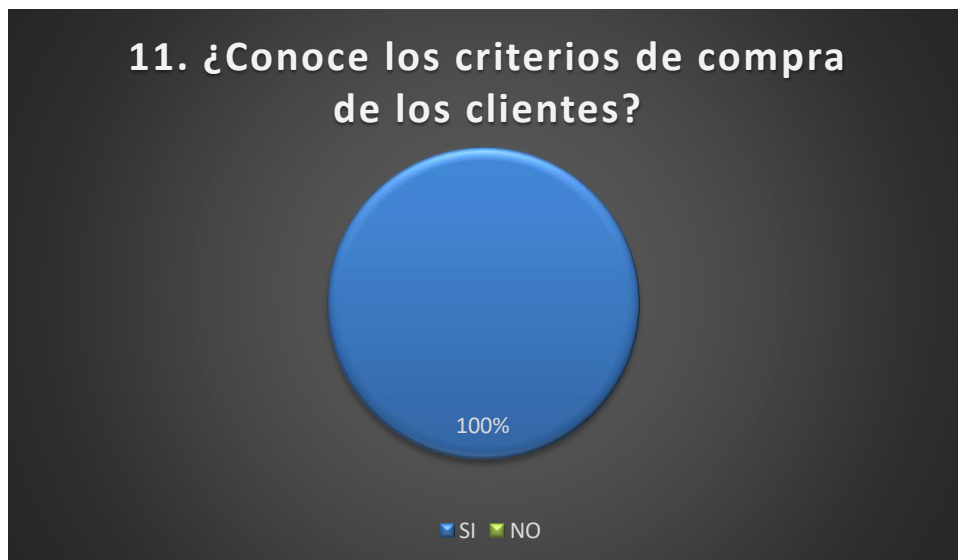
Análisis:

La gráfica nos señala que el 100% de la población encuestada dice que Si puede identificar de manera rápida que tipo de cliente entra a la empresa.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos refleja que los empleados de la empresa Coppel si conocen que tipo de cliente entra a la empresa y pueden identificar de qué manera pueden interactuar con cada uno.

GRAFICA 37



Análisis:

La grafica nos refleja que el 100% de la población encuesta Si conoce los criterios de compra de los clientes.

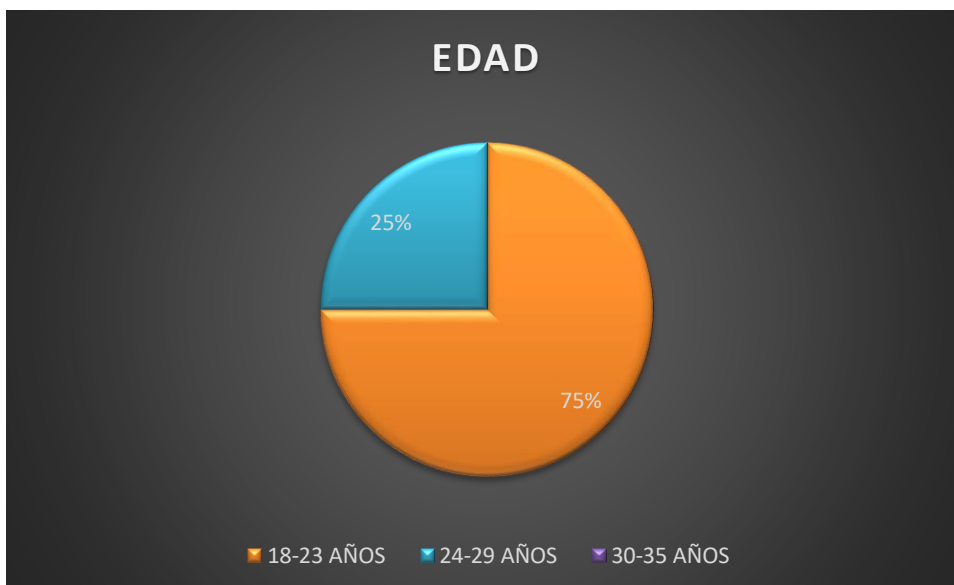
Interpretación:

El resultado de la gráfica nos dice que los empleados de la empresa Coppel si conocen los criterios de compra de los clientes y si no los conocen se los preguntan directamente en al momento de que se acercan para interactuar y de esa forma conocer más que necesidades deben de cubrir y de esa forma generar la compra-venta.

TABLA 5 DATOS PERSONALES
ENCUESTA A PERSONAL DE LA EMPRESA ELEKTRA

VARIABLE	DETALLE	FRECUENCIA	%
EDAD	18-23 AÑOS	3	75%
	24-29 AÑOS	1	25%
	30-35 AÑOS		
	MAS		
	TOTAL	4	100%
SEXO	MASCULINO	4	100%
	FEMENINO		
	TOTAL	4	100%
ESCOLARIDAD	PREPARATORIA	3	75%
	UNIVERSITARIO	1	25%
	TOTAL	4	100%
PUESTO QUE OCUPA	ASESOR DE VENTAS	2	50%
	VENDEDOR	2	50%
	TOTAL	4	100%
TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA	1 A 4 AÑOS	4	100%
	5 A 8 AÑOS		
	TOTAL	4	100%
HORAS QUE TRABAJA	8 A 10 HORAS	2	50%
	MAS DE 10 HORAS	2	50%
	TOTAL	4	100%

GRAFICA 38



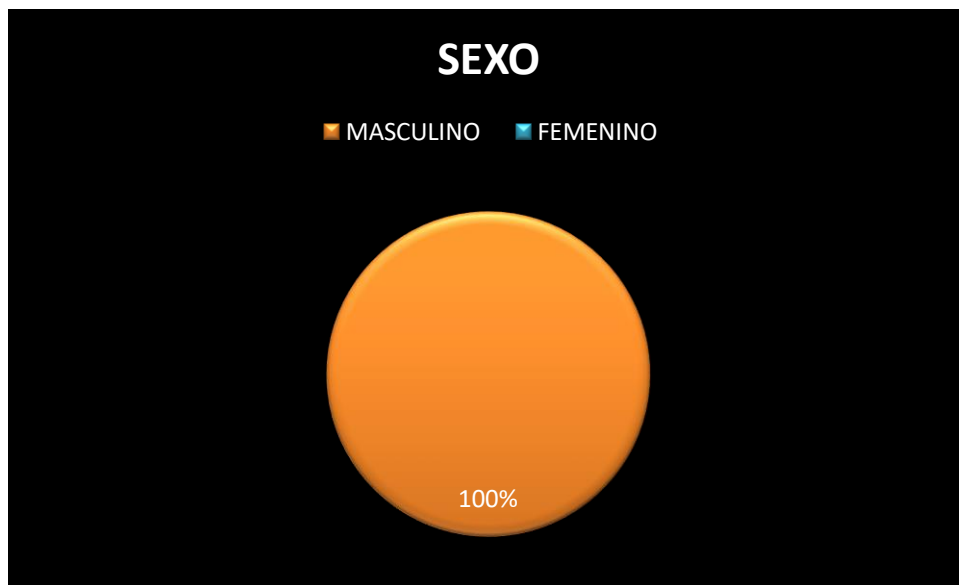
Análisis:

La grafica señala que el 75% de la población encuestada se encuentra en el rango de edad de 18-23 años y el otro 25% en el rango de 24-29 años.

Interpretación:

El resultado de esta grafica nos da a conocer que el personal que labora en la empresa Elektra la mayoría de ellos se encuentran en el rango de edad de 18-23 años de edad y el resto oscilan su edad dentro de un rango de 24-29 años de edad.

GRAFICA 39



Análisis:

La grafica señala que dentro de la empresa encuestada el 100% de la población encuesta son de sexo masculino.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que la mayoría de los empleados de la empresa Elektra son hombres ya que en el área de ventas de electrodomésticos

se necesita que se hagan trabajos más pesados al momento que se genera una venta muchas veces se debe de llevar el producto al cliente al transporte que traen al momento que se llevan el producto.

GRAFICA 40



Análisis:

La gráfica nos señala que el 100% de la población encuestada cuenta con un grado académico de preparatoria.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que la mayoría de los trabajadores de la empresa Elektra solo cuenta con la preparatoria y otros más están en proceso de poder seguir la universidad para seguir preparándose más ya que la misma empresa les da la oportunidad de seguir estudiando para obtener un mejor puesto

GRAFICA 41



Análisis:

La gráfica nos señala que el 50% de la población encuestada son asesores de ventas y el otro 50% son vendedores.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que los empleados encuestados que laboran en la empresa Elektra son asesores de ventas y vendedores de electrodomésticos.

GRAFICA 42



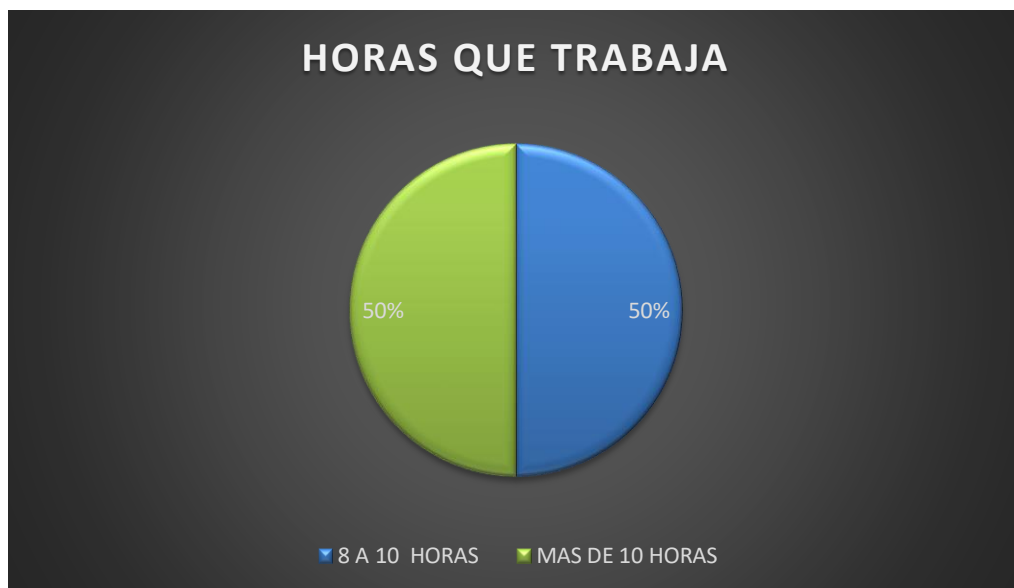
Análisis:

La gráfica señala que el 100% de la población encuestada el tiempo que llevan laborando en la empresa se encuentra en un rango de 1 a 4 años.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos dice que los empleados que se encuestaron en la empresa Elektra llevando laborando en la empresa de 1 a 4 años.

GRAFICA 43



Análisis:

La gráfica nos señala que el 50% de la población encuestada laboran en el rango de horario de 8 a 10 horas y el otro 50% trabaja más de 10 horas.

Interpretación:

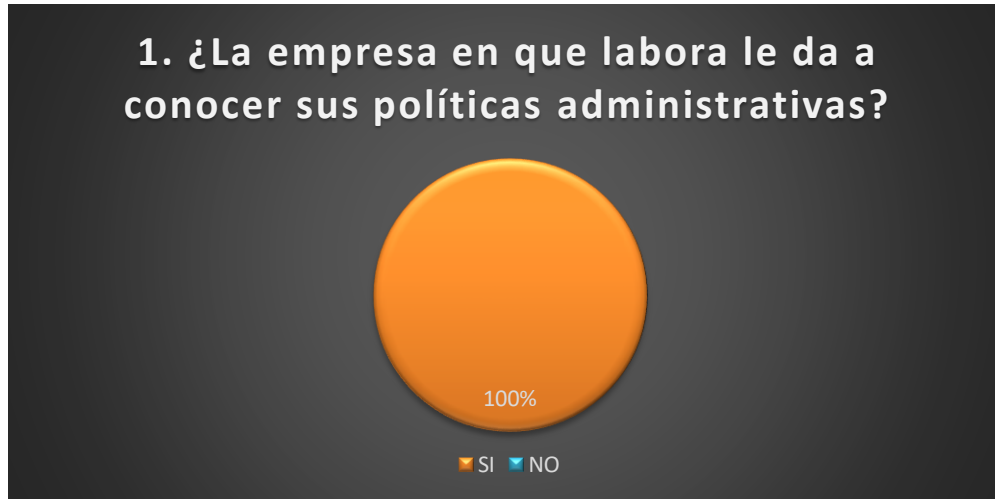
El resultado de la gráfica no da a conocer que la mayoría de los empleados que laboran en la empresa Elektra su horario de trabajo es de 8 a 10 horas y el resto

trabajan con un horario flexible ya que varían las horas que trabajan que puede ser de más de 10 horas.

TABLA 6 PREGUNTAS A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ELEKTRA

VARIABLE	DETALLE	FRECUENCIA	%
PREGUNTA 1	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 2	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 3	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 4	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 5	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 6	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 7	SI	2	50%
	NO	2	50%
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 8	SI	2	50%
	NO	2	50%
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 9	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 10	SI	2	50%
	SI	2	50%
	TOTAL	4	100%
PREGUNTA 11	SI	4	100%
	NO		
	TOTAL	4	100%

GRAFICA 44



Análisis:

La grafica nos señala que el 100% de la población encuestada dice que Si le dan a conocer las políticas administrativas de la empresa.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos refleja que los empleados de la empresa Elektra si conocen las políticas administrativas de la empresa en que laboran.

GRAFICA 45



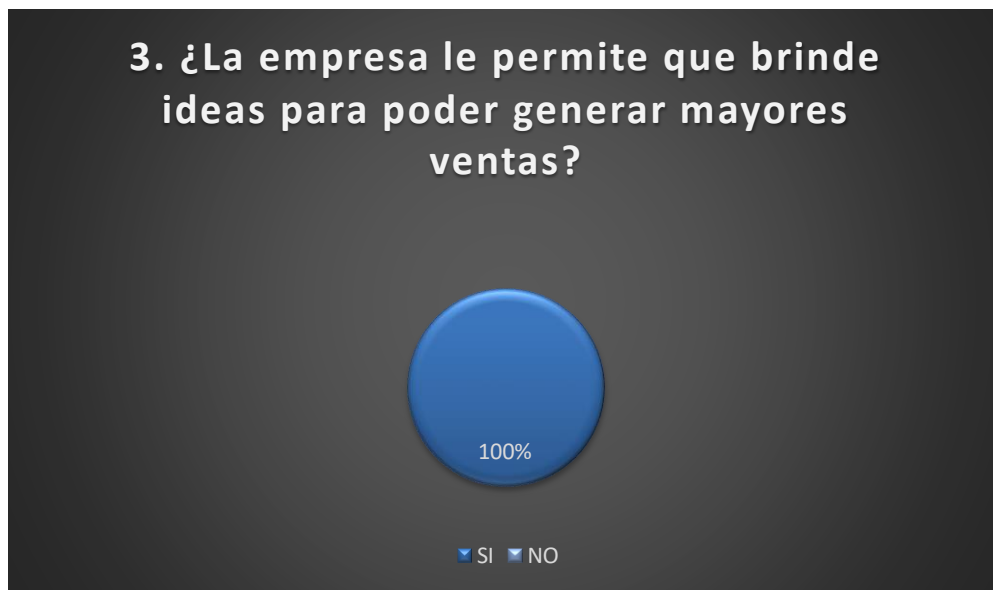
Análisis:

La gráfica nos da a conocer que el 100% de la población encuestada dice que la empresa Si cuenta con objetivos de ventas establecidos.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que los empleados de la empresa Coppel dicen que la empresa si cuenta con objetivos de ventas los cuales tiene que cumplir.

GRAFICA 46



Análisis:

La grafica nos da a conocer que el 100% de la población encuestada concuerda en que la empresa Si le permite que brinde sus ideas para poder generar mayor ventas.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos refleja que la empresa Elektra les brinda a sus empleados la oportunidad de poder dar ideas para poder lograr un crecimiento en las ventas.

GRÁFICA 47



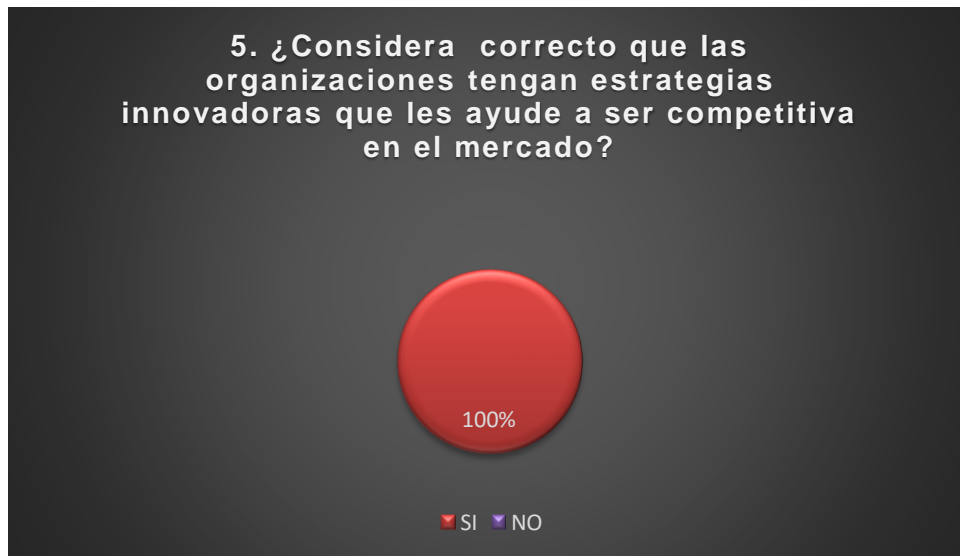
Análisis:

La gráfica refleja que el 100% de la población encuestada dice que la empresa Si cuenta con estrategias de ventas.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que la empresa Elektra si cuenta con estrategias de ventas ya que los empleados tienen conocimiento de cuales son dichas estrategias para ponerlas en práctica al momento de generar una venta.

GRAFICA 48



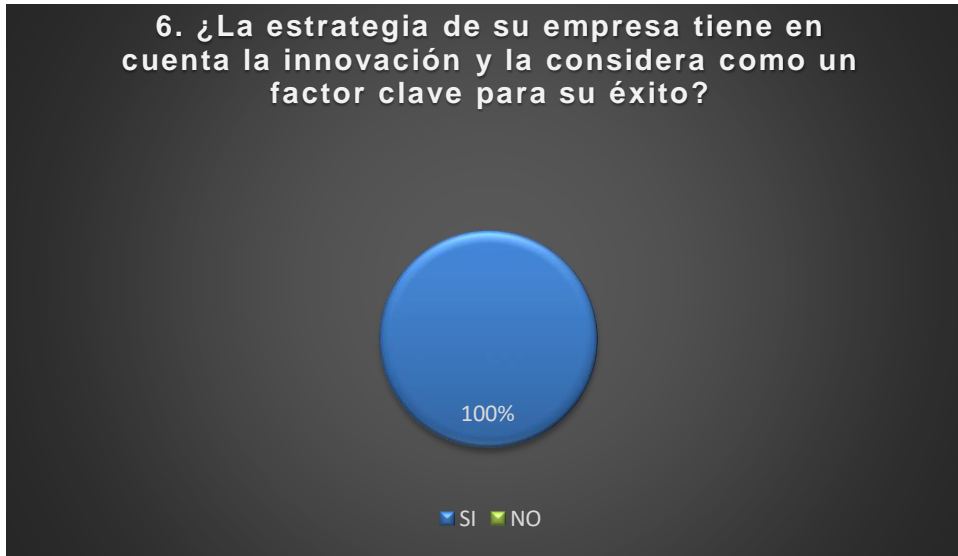
Análisis:

La gráfica señala que el 100% de la población encuestada considera correcto que las empresas tengan estrategias innovadoras que les ayude a ser competitivas en el mercado.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que los empleados de la empresa Elektra concuerdan con que las empresas deben de contar con estrategias innovadoras para poder ser competitivas en un mercado que está en constante cambio y los clientes cada vez son más exigentes al momento de querer cubrir sus necesidades.

GRAFICA 49



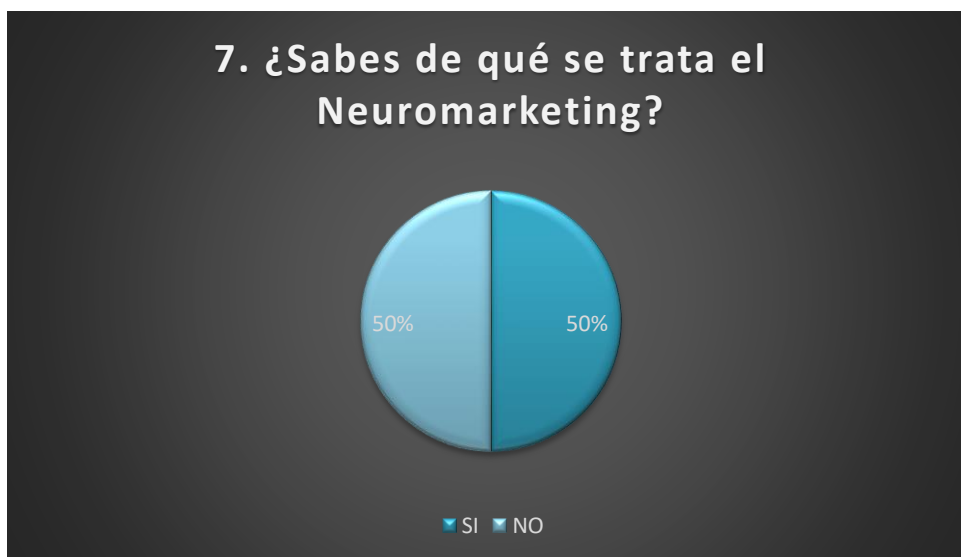
Análisis:

La gráfica nos señala que el 100% de la población encuestada considera que las estrategias que aplica la empresa en que labora tiene en cuenta la innovación y la considera como un factor clave para su éxito.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos refleja un dato interesante ya que los empleados de la empresa Elektra concuerdan con que en la empresa se ponen en práctica estrategias que tienen en cuenta la innovación.

GRAFICA 50



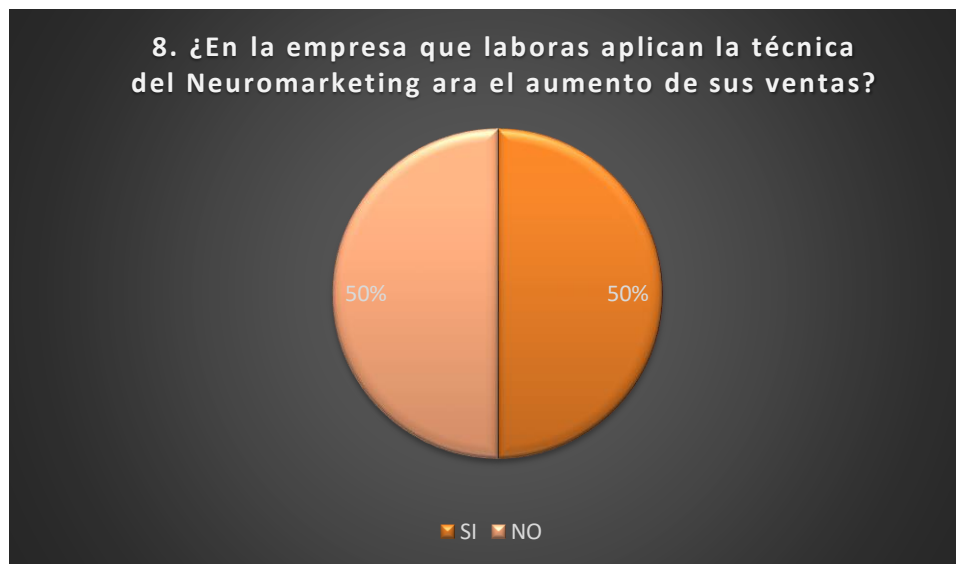
Análisis:

La gráfica nos refleja que el 50% de la población encuestada sabe de qué se trata el Neuromarketing y el otro 50% restante No sabe de qué se trata el Neuromarketing.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da a conocer que hay un equilibrio en los empleados que si tienen conocimiento de que trata el Neuromarketing porque ya han escuchado sobre el tema y un porcentaje mínimo respondió que no tenía idea de que trataba el tema.

GRÁFICA 51



Análisis:

La gráfica no refleja que el 50% de la población encuestada dicen que en la empresa que laboran si aplican el Neuromarketing y el otro 50% dice que no lo aplican.

Interpretación:

El resultado de esta grafica nos da a conocer un dato interesante ya que algunos de los empleados de la empresa Elektra dicen que si aplica la empresa el Neuromarketing y otros dicen que No lo aplican pero si volvemos a la información obtenida anteriormente el Gerente de ventas nos dijo que en su administración no se aplica el Neuromarketing, por lo cual se concluye que los empleados no tienen el conocimiento de que es realmente la técnica del Neuromarketing.

GRAFICA 52



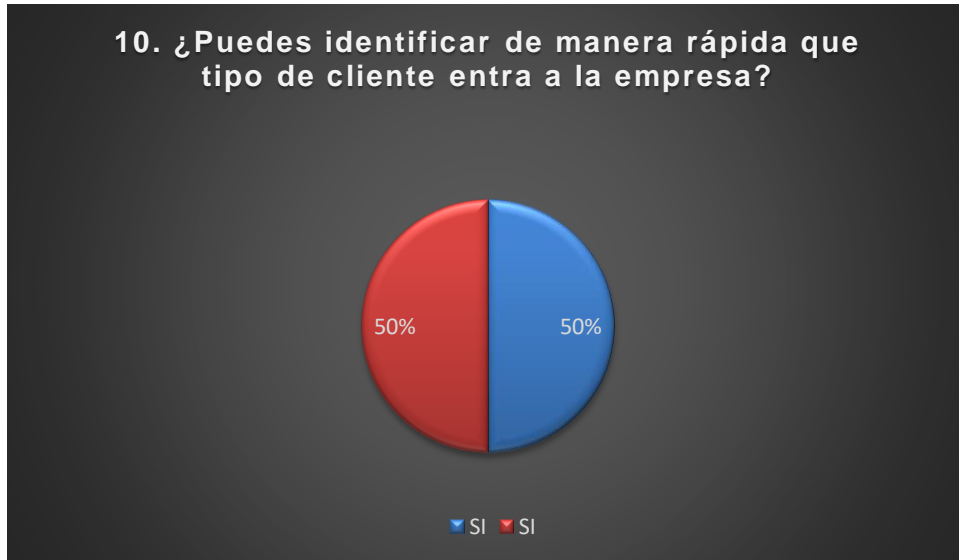
Análisis:

La gráfica nos refleja que el 100% de la población encuestada concuerdan con que Si aplican estrategias de ventas al momento de vender un producto a un cliente.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos da brinda una importante información ya que la mayoría de los empleados si aplican estrategias ventas al momento de generar la venta con el cliente.

GRAFICA 53



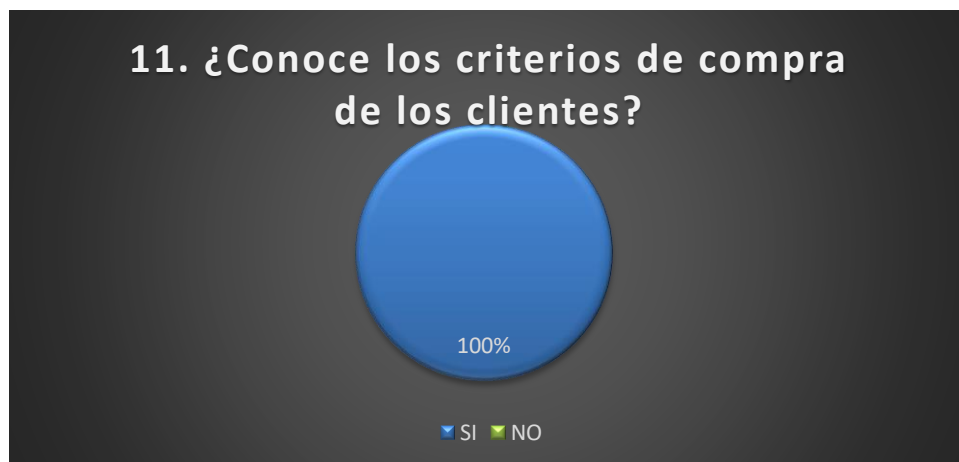
Análisis:

La gráfica nos señala que el 50% de la población encuestada dice que Si puede identificar de manera rápida que tipo de cliente entra a la empresa y el otro 50% dice que No puede identificar los tipos de cliente.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos refleja un equilibrio en los empleados de la empresa Elektra que Si pueden identificar los clientes y los que no pueden identificar qué tipo de cliente ingresa a la empresa.

GRAFICA 54



Análisis:

La grafica nos refleja que el 100% de la población encuesta Si conoce los criterios de compra de los clientes.

Interpretación:

El resultado de la gráfica nos dice que los empleados de la empresa Elektra si conocen los criterios de compra de los clientes y si no los conocen se los preguntan directamente en al momento de que se acercan para interactuar y de esa forma conocer más que necesidades deben de cubrir y de esa forma generar la compra-venta.

ANEXOS

Fotos