

ANEXO B

Batería de preguntas de las entrevistas

PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA REALIZADA EN ZARA

Nombre: _____

Puesto: _____

Tiempo en la empresa: _____

Primera sección: INTRODUCCIÓN

- 1.- ¿Qué consideras que es lo bueno de trabajar en Zara?
- 2.- ¿Qué consideras que es lo malo de trabajar en Zara?
- 3.- ¿Qué hace que te sientas bien trabajando en Zara?
- 4.- ¿Qué hace que te sientas mal trabajando en Zara?

Segunda sección: DOCE PASOS A SEGUIR: El Q12 define las condiciones del mejor lugar de trabajo

- 5.-Q1 ¿Sabes lo que se espera de ti en tu trabajo?
- 6.-Q2 ¿Tienes el equipo y los materiales que necesitas para hacer tu trabajo correctamente?
- 7.-Q3 En tu trabajo, ¿Cada día tienes la oportunidad de hacer lo que mejor sabes hacer?
- 8.-Q4 En la última semana, ¿Has recibido reconocimiento o elogios por algún trabajo bien hecho?
- 9.-Q5 ¿El gerente o alguna otra persona en el trabajo, demuestra tener interés en ti como persona?
- 10.-Q6 ¿Hay alguien en tu trabajo que te estimula en tu desarrollo personal y profesional?
- 11.-Q7 ¿En tu trabajo, tus opiniones cuentan?
- 12.-Q8 ¿La misión o propósito de tu empresa hacen que sientas que tu trabajo es importante?
- 13.-Q9 ¿Tus compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad?
- 14.-Q10 ¿Tienes un mejor amigo en tu trabajo?
- 15.-Q11 Durante los últimos seis meses, ¿Alguien en tu trabajo te ha hablado sobre tu progreso?
- 16.-Q12 ¿Este último año, has tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo?

Tercera sección: PREGUNTAS GENERALES

- 17.- ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Zara?

- 18.- ¿Notas una rotación de personal frecuente?
- 19.- ¿Cuál crees que sea el motivo de la rotación?
- 20.- ¿Ha reducido tu salario el último año?
- 21.- ¿Consideras que tu papel y/o trabajo es importante para la empresa?
- 22.- ¿Te gustaría conocer la historia y logros de tu empresa?
- 23.- ¿En Zara se preocupan por tu capacitación?
- 24.- ¿De que manera te gustaría que te motivara la empresa?
- 25.- ¿Es pesada la carga de trabajo?
- 26.- ¿Respetan tus horarios de trabajo?
- 27.- ¿Te recompensan las horas extra trabajadas?
- 28.- ¿Cuándo haces las cosas bien te reconocen tu trabajo? ¿Cómo?
- 29.- ¿Respetan tus días de descanso?
- 30.- ¿Te estresa tu trabajo? ¿Por qué?
- 31.- ¿Consideras que es suficiente el número de empleados por sección para cumplir adecuadamente con el trabajo y atender a los clientes?
- 32.- ¿Te incentivan por tu trabajo?
- 33.- ¿Considero importante la labor de recursos humanos para mejorar los procesos o las sugerencias de los empleados?
- 34.- ¿Cada cuánto tiempo recursos humanos visita zara?
- 35.- ¿De qué manera la desmotivación del empleado daña la atención al cliente?

Cuarta sección: CLIENTE

- 36.- ¿Siempre que un cliente requiere de tu ayuda lo haces con gusto? ¿Por qué?
- 37.- ¿Te enseñan como tratar a los clientes o tu los tratas a tu manera?
- 38.- ¿Consideras que el cliente de zara está satisfecho con el servicio que le ofrece la tienda?

Quinta sección: COMUNICACIÓN

- 39.- ¿La actitud de mi superior me impulsa a trabajar mejor?
- 40.- ¿Las políticas y reglas me ayudan a que cumpla mi trabajo?
- 41.- ¿En esta empresa se evalúa periódicamente el desempeño del personal?
- 42.- ¿La comunicación con el personal del departamento el que pertenezco es positiva?
- 43.- ¿En la empresa existen tableros de avisos?
- 44.- ¿La información en los tableros te proporciona información útil de mi trabajo?
- 45.- ¿Tengo la información actualizada sobre los conocimientos de la empresa de acuerdo a mi departamento? PROCESOS/ LABORES.
- 46.- ¿Organizan juntas de trabajo?