



# ¿Cómo motivamos en el retail?

Por: Lydia Arbaiza, PhD  
Profesora Universidad ESAN

Lo que diferencia a una empresa exitosa de otra que no lo es, es su administración de recursos humanos. El análisis de los recursos humanos en el retail implica una interfase con los clientes. Una pregunta central en este tema es ¿Qué viene primero la predisposición a servir o el conocimiento de los productos?