

NOMBRE DEL TRABAJO

**PLAN MOTIVACIONAL DEL PERSONAL D
EL AREA DE CAJAS DE LA EMPRESA HIP
ERCOR DEL DISTRITO DE LURIN-LIMA.p**

AUTOR

EVELYN GERALDINE LEON MOLINA

RECUENTO DE PALABRAS

12916 Words

RECUENTO DE CARACTERES

75599 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

83 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.3MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 13, 2024 3:37 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 13, 2024 3:38 PM GMT-5

● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Bloques de texto excluidos manualmente



UNIVERSIDAD NACIONAL
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTELS

(Art. 45° de la ley N° 30220 – Ley)

Autorización de la propiedad intelectual del autor para la publicación de tesis en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (<https://repositorio.untels.edu.pe>), de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, Art. 10° del Rgto. Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales en las universidades – RENATI Res. N° 084-2022-SUNEDU/CD, publicado en El Peruano el 16 de agosto de 2022; y la RCO N° 061-2023-UNTELS del 01 marzo 2023.

TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- 1). TESIS () 2). TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (X)

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: LEON MOLINA EVELYN GERALDINE
D.N.I.:70586506
Otro Documento:
Nacionalidad: PERUANA
Teléfono: 955019542
e-mail: eve143040@gmail.com

DATOS ACADÉMICOS

Pregrado

Facultad: FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
Programa Académico: TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
Título Profesional otorgado: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Postgrado

Universidad de Procedencia:
País:
Grado Académico otorgado:

Datos de trabajo de investigación

Título: “PLAN MOTIVACIONAL DEL PERSONAL DEL AREA DE CAJAS DE LA EMPRESA HIPERCOR DEL DISTRITO DE LURIN – LIMA”
Fecha de Sustentación: 18 DICIEMBRE 2023
Calificación: APROBADO POR UNANIMIDAD
Año de Publicación: 2024



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la UNTELS especificando los siguientes términos:

Marcar con una X su elección.

- 1) Usted otorga una licencia especial para publicación de obras en el REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR.

Si autorizo X No autorizo _____

- 2) Usted autoriza para que la obra sea puesta a disposición del público conservando los derechos de autor y para ello se elige el siguiente tipo de acceso.

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO ABIERTO 12.1(*)	info:eu-repo/semantics/openAccess (Para documentos en acceso abierto)	(X)

- 3) Si usted dispone de una **PATENTE** puede elegir el tipo de **ACCESO RESTRINGIDO** como derecho de autor y en el marco de confiabilidad dispuesto por los numerales 5.2 y 6.7 de la directiva N° 004-2016-CONCYTEC DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de CONCYTEC (Se colgará únicamente datos del autor y el resumen del trabajo de investigación).

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO RESTRINGIDO	info:eu-repo/semantics/restrictedAccess (Para documentos restringidos)	()
	info:eu-repo/semantics/embargoedAccess (Para documentos con períodos de embargo. Se debe especificar las fechas de embargo)	()
	info:eu-repo/semantics/closedAccess (para documentos confidenciales)	()

(*) <http://renati.sunedu.gob.pe>



UNIVERSIDAD NACIONAL
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

Rellene la siguiente información si su trabajo de investigación es de acceso restringido:

Atribuciones de acceso restringido:

Motivos de la elección del acceso restringido:

LEON MOLINA EVELYN GERALDINE

APELLIDOS Y NOMBRES

70586506

DNI

Firma y huella:



Lima, 12 de JULIO del 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“PLAN MOTIVACIONAL DEL PERSONAL DEL AREA DE CAJAS DE LA
EMPRESA HIPERCOR DEL DISTRITO DE LURIN-LIMA”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

LEON MOLINA, EVELYN GERALDINE

ORCID: 0009-0007-2326-6847

ASESOR

PAREDES VALVERDE, RICHARD JESÚS

ORCID: 0000-0002-6590-5156

Villa El Salvador

2023



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

VI Programa de Titulación por la Modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional
Decanato de la Facultad de Ingeniería y Gestión

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En Villa El Salvador, siendo las 16:40 horas del día 18 de diciembre del 2023, se reunieron en las instalaciones de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, los miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Suficiencia Profesional integrado por:

Presidente	: Dr. Jose Yudberto Vilca Ccolque	CLAD N° 833
Secretario	: Dr. Jorge Luis Bringas Salvador	CEL N°4812
Vocal	: Dra. Nataly Cardenas Carrión	CLAD N°8632

Designados con Resolución de Decanato de la Facultad de Ingeniería y Gestión N°984-2023-UNTELS-RD, de fecha 13 de diciembre del 2023.

Se da inició al acto público de sustentación y evaluación del Trabajo de Suficiencia Profesional, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, bajo la modalidad de Titulación por Trabajo de Suficiencia Profesional (Resolución de Consejo Universitario N° 065-2023-UNTELS-CU de fecha 08 de agosto del 2023), en la cual se APRUEBA el “Reglamento, Directiva, Cronograma y Presupuesto del VI Programa de Titulación por la Modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur” ; siendo que el Art. 4º del precitado Reglamento establece que: “**La Modalidad de Titulación prevista consiste en la presentación, aprobación y sustentación de un Trabajo de Suficiencia Profesional que dé cuenta de la experiencia profesional y además permita demostrar el logro de las competencias adquiridas en el desarrollo de los estudios de pregrado que califican para el ejercicio de la profesión correspondiente. Quienes participen en esta modalidad no podrán tramitar simultáneamente otras modalidades de titulación. Además, los participantes inscritos en esta modalidad, deberán acreditar un mínimo de dos (02) años de experiencia laboral, de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 174-2019- SUNEDU/CD y al anexo 1 sobre Glosario de Términos en el punto veinte (20)...**”, en el cual;

El Bachiller: **EVELYN GERALDINE LEON MOLINA**

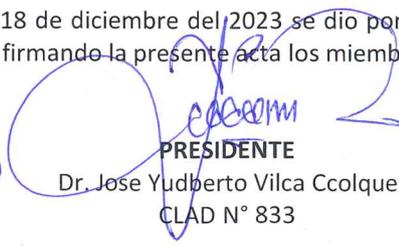
Sustentó su Trabajo de Suficiencia Profesional: “**PLAN MOTIVACIONAL DEL PERSONAL DEL AREA DE CAJAS DE LA EMPRESA HIPERCOR DEL DISTRITO DE LURIN-LIMA**”.

Concluida la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional, se procedió a la calificación correspondiente según el siguiente detalle:

Condición APROBADO POR UNANIMIDAD Equivalencia BUENO de acuerdo al Art. 65º del Reglamento General para el Otorgamiento de Grado Académico y Título Profesional de la UNTELS vigente.

Siendo las 17:20 horas del día 18 de diciembre del 2023 se dio por concluido el acto de sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional, firmando la presente acta los miembros del Jurado.


SECRETARIO
Dr. Jorge Luis Bringas Salvador
CEL N°4812


PRESIDENTE
Dr. Jose Yudberto Vilca Ccolque
CLAD N° 833


VOCAL
Dra. Nataly Cardenas Carrión
CLAD N°8632

Nota: Art. 14º.- La sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional se realizará en un acto público. De faltar algún miembro del Jurado, la sustentación procederá con los dos integrantes presentes. En caso de ausencia del presidente del jurado, asumirá la presidencia el docente de mayor categoría y antigüedad. En caso de ausencia de dos o más miembros del jurado, la sustentación será reprogramada durante los 05 días siguientes.

DEDICATORIA

Mis padres, por ser la fortaleza, motivación e impulso para mi superación profesional,
a mi hija para ser su ejemplo a seguir y se enorgullezca de la madre que tiene, a
Dios por bendecir mi camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecir mi andar y permitirme culminar mi etapa universitaria, a mi universidad UNTELS por toda la formación académica brindada, a mi asesor Richard Paredes Valverde por ser la ayuda y guía para la realización de este trabajo de suficiencia, a mis padres agradecerles todos los esfuerzos realizados para darme una educación y sacarme adelante, por preocuparse día a día en que nada me falte y siempre apoyando todas mis metas.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE DE FIGURAS	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES	1
1.1 Contexto	1
1.1.1 Misión	1
1.1.2 Visión.....	1
1.1.3 Valores	2
1.1.4 Productos y servicios.....	2
1.2 Delimitación de la investigación	5
1.2.1 Delimitación espacial	5
1.2.2 Delimitación temporal	5
1.3 Objetivos	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	6

2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Internacionales.....	6
2.1.2 Nacionales.....	7
2.2 Bases Teóricas	8
2.2.1 Motivación.....	8
2.2.2 Factores.....	15
2.3 Definición de términos básicos	17
CAPÍTULO III. DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL	18
3.1 Determinación y análisis del problema	18
3.2 Modelo de solución posible	21
3.3 Resultados	33
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES	34
BIBLIOGRAFÍA	34
ANEXOS	33
Anexo N° 1: ENCUESTA PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN.....	33
Anexo N°2: TOP EN VENTAS DE TINKAS.....	33
Anexo N°3: OBTENCION DEL 100% EN CLIENTE INCOGNITO	34
Anexo N°4: PARTICIPACIÓN Y CUOTAS DE TARJETA OH.....	34
Anexo N°5: LISTA DE TRABAJADORES DEL AREA DE CAJAS	33
Anexo N°6: ENCUESTA REALIZADA	33

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de Hipercor	4
Figura 2. Modelo básico de la motivación	9
Figura 3. Etapas del ciclo motivacional	9
Figura 4. Pirámide de Maslow	10
Figura 5. Plan de Acción	23
Figura 6. Edad.....	33
Figura 7. Sexo	34
Figura 8. Estado Civil	33
Figura 9. Antigüedad	34
Figura 10. Salario recibido.....	33
Figura 11. Contrato de trabajo.....	34
Figura 12. Horario de trabajo.....	33
Figura 13. Higiene en el trabajo	34
Figura 14. Iluminación en el trabajo	33
Figura 15. Asistencia medica	34
Figura 16. Bono y plus que recibe	33
Figura 17. Desarrollo personal	34
Figura 18. Aprendizaje en su trabajo.....	33
Figura 19. Oportunidades de formación	34
Figura 20. Delegación de tareas	33
Figura 21. Reconocimiento por su trabajo.....	34
Figura 22. Ascensos que recibe	33

Figura 23. Capacitaciones que recibe	34
Figura 24. Interrelación entre compañeros.....	33
Figura 25. Relación con el supervisor	34
Figura 26. Trato justo	33
Figura 27. Apoyo de superiores	34
Figura 28. Participación en decisiones.....	33
Figura 29. Decisiones en objetivos y políticas.....	34
Figura 30. Satisfacción del trabajo	33

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Plan de acción de motivos extrínsecos	25
Tabla 2. Plan de acción de motivos intrínsecos	26
Tabla 3. Plan de acción de motivos trascendentes	27
Tabla 4. Cronograma de actividades.....	28
Tabla 5. Presupuesto	28
Tabla 6. Situación actual y mejorada	34
Tabla 7. Relación de colaboradores del área de cajas Hipercor Lurín.....	33
Tabla 8. Edad.....	33
Tabla 9. Sexo	34
Tabla 10. Estado Civil.....	33
Tabla 11. Antigüedad	34
Tabla 12. Salario recibido.....	33
Tabla 13. Contrato de trabajo.....	34
Tabla 14. Horario de trabajo.....	33
Tabla 15. Higiene de trabajo	34
Tabla 16. Iluminación en el trabajo.....	33
Tabla 17. Asistencia medica.....	34
Tabla 18. Bonos y plus que recibe	33
Tabla 19. Desarrollo personal	34
Tabla 20. Aprendizaje en su trabajo.....	33
Tabla 21. Oportunidades de formación	34
Tabla 22. Delegación de tareas.....	33

Tabla 23. Reconocimiento por su trabajo	34
Tabla 24. Ascensos que recibe	33
Tabla 25. Capacitaciones que recibe	34
Tabla 26. Interrelación entre compañeros	33
Tabla 27. Relación con el supervisor	34
Tabla 28. Trato justo.....	33
Tabla 29. Apoyo de supervisores	34
Tabla 30. Participación en decisiones	33
Tabla 31. Decisiones en objetivos y políticas	34
Tabla 32. Satisfacción del trabajo	33

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo desarrollar un plan motivacional del personal del área de cajas de la empresa Hipercor del distrito de Lurín-Lima; por lo cual se usó un método cuantitativo descriptivo, y se realizó un cuestionario a los 47 colaboradores de la empresa para recolectar información, basada en la teoría antropológica de Pérez, con el fin de conocer el estado actual de motivación en los colaboradores del área de cajas para poder así proponer un plan motivacional que apoye a la empresa a contar con colaboradores altamente motivados, después de la recolección de datos, se interpretan las mismas dando como resultados que los colaboradores presentan un 43% de desmotivación en la dimensión de motivo extrínseco; dado que no tienen un reconocimiento por su buen desempeño, un 38% de desmotivación en la dimensión de motivo intrínseco y un 38% de desmotivación en motivo trascendente porque no socializan; concluyendo en general que en el área de cajas existe un deficiente nivel de motivación en los colaboradores, porque sienten que la empresa no los considera; por lo tanto, se debe corregir necesariamente este aspecto muy importante, a través de capacitaciones, charlas motivacionales e incentivos dando como fin un personal altamente motivado lo cual repercute en un eficiente desempeño laboral, a la vez también alcanzar los objetivos organizacionales.

Palabras clave: motivación, motivo extrínseco, motivo intrínseco, motivo trascendente.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de suficiencia titulada “Plan motivación del personal del área de cajas de la empresa Hipercor del distrito de Lurín-Lima” se planteó bajo el contexto que las personas están inmersas a cambios entre los diferentes ámbitos dentro de las organizaciones, por esta razón las organizaciones buscan personas motivadas por el que puedan ser capaces de desempeñarse de forma eficiente para lograr los objetivos organizacionales, los colaboradores juegan un rol importante, porque de ellos depende el futuro de la organización, por ende deben brindarles y otorgarles los recursos y condiciones óptimas para su buen desempeño. Por esta razón, tener una motivación elevada es lo más importante y fundamental, conociendo que la motivación laboral es la capacidad de una organización para con el trabajador, con el fin que este pueda poner todos sus esfuerzos para alcanzar los objetivos empresariales.

La problemática se centra al observarse que los trabajadores del área de cajas no se encuentran motivados dado que no tienen una estimulación como reconocimiento por su productividad, desempeño, puntualidad, no agasajan sus logros, no comparten por fechas especiales, no cuentan con capacitaciones de sus funciones, también se observa una baja calidad en su atención al cliente, porque no tienen una buena forma de comunicarse lo que repercute en no brindar un servicio excelente; todo eso genera un ambiente no comprometido, porque consideran que la empresa no los toma parte de esta y que no les permiten desarrollarse laboralmente.

Pérez (1993) citado por López y Gratacós (2013), define la motivación como la fuerza que mueve el accionar, es realizada con el fin de obtener resultados que respondan a los motivos; es decir, la motivación impulsa siendo esta la causa eficiente, y los motivos atraen, lo que sería el causante final, define también al motivo extrínseco como la respuesta que va a provocar las fuerzas de la acción desde el exterior, conceptualiza al motivo intrínseco como la satisfacción que desea obtener por ser el representante de su accionar para una determinada tarea, cita también a la motivación

trascendente como el actuar de las personas por los resultados de sus acciones en otras.

El implementar un plan motivacional en los trabajadores del área de cajas en la empresa es fundamental teniendo como finalidad de contar con colaboradores incentivados, motivados y comprometidos con sus labores que favorecerán a la realización de los objetivos y metas organizacionales fomentando que puedan desarrollarse tanto laboralmente como profesionalmente, trayendo como beneficio a la empresa alcanzar sus metas trazadas y cumplir sus ingresos anuales proyectados.

El trabajo se encuentra estructurado en tres capítulos: Capítulo I, se abarca los aspectos más generales de la empresa, la delimitación espacial como temporal y se presentan los objetivos a llevar a cabo en la presente investigación. En el Capítulo II, se aborda los antecedentes internacionales como nacionales, también se toca puntos como bases teóricas de la motivación y definición de términos básicos de la investigación. Luego en el Capítulo III, se abarca en si el desarrollo del trabajo profesional, donde se conocerá el diagnóstico situacional, la propuesta del plan motivacional como posible solución y los resultados obtenidos. Por último, se desarrollan las conclusiones y las recomendaciones del trabajo de investigación, se evidencia las referencias bibliográficas de todos los documentos utilizados en la investigación y los anexos.

CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 Contexto

La empresa Hipercor fue fundada en el año 1993 bajo el nombre Santa Isabel en el actual centro de comercio La Rambla en San Borja que ahora es su sede principal, en el año dos mil la empresa pasa a manos de una organización holandesa que cambia el nombre por la actual marca Hipercor; en el año 2003 la empresa paso a formar parte del Grupo Intercorp el cual le permitió seguir creciendo en su rubro comercial, con su fin siempre de seguir buscando mejorar la calidad de vida de las familias peruanas, su razón social cambio a Supermercados Peruanos S.A.

Hipercor es una empresa peruana de ventas de productos al por menor, basando su desarrollo y creciendo con una cultura de Servicio. Hipercor empieza a expandirse aperturando varios supermercados por la ciudad de Lima, después toma la iniciativa de incursionarse por otras ciudades del Perú, fundándose en Trujillo la primera tienda de supermercado en provincia, con el fin de brindar comodidad y satisfacción a más peruanos.

En el año 2013 cambia su eslogan e imagen “Hipercor, Ahorra más, disfruta más” adaptándola y adecuándola frente al país que cada vez estaba en modernización y crecimiento; buscando ser la primera opción de compra para todos los peruanos y brindando empleo para más de trece mil colaboradores a nivel nacional. La empresa está comprometida con mejorar la calidad de vida de todas las personas llevando calidad y modernidad a sus hogares.

1.1.1 Misión

Ofrecer a los clientes productos de calidad a los mejores precios, a través de formatos de retails eficientes, que les permitan mejorar su vida.

1.1.2 Visión

Ser la primera opción de compra para todos los peruanos.

De igual forma la empresa cuenta con un propósito de generar bienestar para todos los peruanos haciendo entrega de calidad todos los días.

1.1.3 Valores

Transparente y honesto: en la empresa se busca colaboradores que trabajen con honestidad, valoren su trabajo, que trabajen como si alguien los estuviera viendo, con el fin de trabajar con claridad.

Orientado a las personas: se enfocan en los colaboradores, tienen en cuenta su desarrollo profesional y laboral, fomentan el crecimiento.

Muy eficiente y orientado a los resultados: implantar la iniciativa, compartir para fomentar la motivación, mejorando el trabajo y obteniendo alcanzar los resultados.

Actitud innovadora: brindar opiniones con creaciones nuevas, nuevas ideas, se toman todas las ideas para estudiarlas y coger la adecuada.

Sentido de equipo: trabajar en equipo mejora la eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos deseados.

Abrazamos la diversidad: todos están incluidos sea cual sea sus preferencias, no hay discriminación.

1.1.4 Productos y servicios

La empresa brinda servicios como supermercado contando con la gran variedad en marcas y calidad en sus productos, electro hogar, los mejores aparatos electrónicos para realizar las funciones del hogar, tecnología avanzada y actualizada, deco hogar, los mejores accesorios para decorar y tener amoblado tu hogar, moda, calzados, mascota, juguetes y juegos para la diversión de la familia.

En la actualidad Hipercor cuenta con más de 100 tiendas distribuidas en todo el Perú, lo que la convierte en la cadena más grande de su rubro en el país. La estructura de la empresa Supermercados Peruanos S.A se dispone en tres tipos de formato: Hipermercados, Supermercados y Tiendas de Descuento(express).

Hipercor Lurín fundada el 18 de octubre del 2012 y ubicada en Av. Antigua Panamericana Sur, Esq. Av. San Pedro, Parcela B-43 San Vicente-Lurín, perteneciente a la industria Retail y al rubro de comercializadora de alimentos y bebidas, se encuentra inmersa en el formato de hipermercado, por sus grandes dimensiones (12,675.44m²) además de estar orientado a los segmentos socioeconómicos A, B y C, teniendo un surtido amplio adicional contando con un área de electro y almacenando parte de sus productos en los gondorack. Ofrece bienes de consumo entre los que se encuentran alimentación, limpieza, aseo personal, artefactos electrónicos, etc. Se encuentra estructurada de la siguiente manera: gerencia, subgerencia, jefes de las 5 áreas y sus respectivos colaboradores.

Enfocándonos en el Área de cajas que es una de sus áreas principales de la estructura dado que esta área es el último filtro de la empresa porque aquí es donde se tiene el contacto directo con los clientes, es donde se define si el cliente regresa a seguir con sus compras o decide cambiar de supermercado, los trabajadores que están en esa área deben estar cien por ciento dispuestos a ofrecer un excelente servicio, puesto que están frente a frente de los consumidores que se deben fidelizar con la empresa. Siendo este punto de partida para que los colaboradores se encuentren siempre motivados a brindar servicio de calidad, el reflejo de sus emociones, estados de ánimos y expresión corporal deben ser las idóneas para con los clientes, ellos ven todos los aspectos de los trabajadores, por ende, estos deben estar comprometido y sentirse parte de la empresa para reflejar un buen trato.

Entonces, al enfocarse en los colaboradores de esa área, se ha tomado en cuenta la forma de pensar, su sentir, sus necesidades con el fin de poder cubrirlas y que estos estén motivados para cumplir con los objetivos de la empresa, en los trabajadores del área de cajas de la empresa Hipercor Lurín – Lima, a través de observaciones se logra inferir los siguientes factores desmotivados. El personal se encuentra poco motivado porque la empresa no reconoce sus esfuerzos, ni les brindan incentivos por haber logrado alcanzar los objetivos organizacionales diarios, mensuales ni anuales.

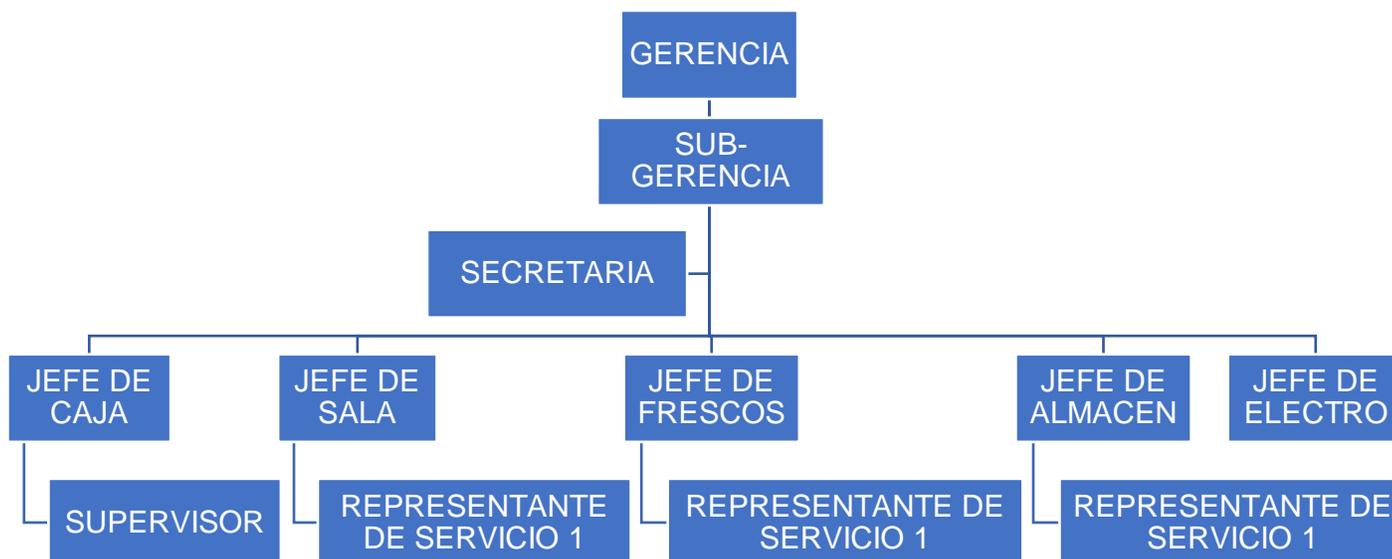
Los clientes a veces no se llevan la mejor experiencia de compra de la empresa por la actitud que muestran los cajeros muchas veces es deficientes e inadecuados, dado que por falta de motivación los cajeros no brindan ese servicio excelente, la cual nos hace diferente a las demás empresas del mismo rubro.

Los cajeros no reciben ningún tipo de charla motivacionales, ni tienen un momento o espacio para compartir entre compañeros del área, mucho menos con las demás áreas, logrando así por momentos no trabajar en equipo, lo cual repercute en una venta baja.

Por lo cual, se plantea un plan de motivación para los trabajadores del área de cajas, con la finalidad se contar con colaboradores motivados y comprometidos para lograr alcanzar los objetivos organizacionales, asegurando así el éxito de la empresa.

Figura 1.

Organigrama de Hiperacor



1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

El espacio estudiado fue el área de cajas del supermercado Hipercor la cual se encuentra ubicada en Urb. San Vicente S/N. Calle Antigua Panamericana Sur Parcela B-43 del distrito de Lurín en la ciudad de Lima.

1.2.2 Delimitación temporal

Este trabajo se realizó entre los meses de agosto y diciembre del año 2023.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Proponer un plan motivacional del personal del área de cajas de la empresa Hipercor del distrito de Lurín-Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la situación actual de los motivos intrínsecos, extrínsecos y trascendentes del personal del área de cajas de la empresa Hipercor del distrito de Lurín-Lima.

Establecer estrategias extrínsecas de mejora del personal del área de cajas de la empresa Hipercor del distrito de Lurín-Lima.

Establecer estrategias intrínsecas de mejora del personal del área de cajas de la empresa Hipercor del distrito de Lurín-Lima.

Establecer estrategias trascendentes de mejora del personal del área de cajas de la empresa Hipercor del distrito de Lurín-Lima.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Hernandez y Velosa, (2022) en su estudio tuvo como objetivo diseñar un plan de motivación para la empresa Zada Salud Ocupacional S.A., haciendo uso de una metodología en base a una investigación de enfoque mixto, que le ayude a obtener resultados confiables, la herramienta usada en su recolección de datos es la encuesta y entrevistas semipresenciales. En los resultados se verifica que los trabajadores cuentan con motivación alta dado que presentan un ambiente agradable lo cual favorece al desarrollo de sus labores. Llegando a la conclusión que si un trabajador posee un alto nivel de motivación tendrá el mejor desempeño en busca de cumplir los objetivos organizacionales.

Silva y Ramírez, (2020) en su estudio tuvo como objetivo diseñar un programa de motivación laboral en los trabajadores de la empresa apoyo logístico L&A S.A.S, usando la metodología de un enfoque de tipo cuasiexperimental y utilizando de herramienta cuestionarios estandarizados. Resultando que los trabajadores no se encuentran motivados y al aplicar el programa de motivación concluye que los colaboradores son más eficaces en los objetivos laborales y trabajo en equipo, si se encuentran motivados porque le permite estrechar lazo entre el individuo y su ámbito laboral.

Cadena, (2019) en su estudio de investigación tuvo por objetivo analizar la relación existente entre motivación y desempeño laboral de los operarios en la empresa ENVATUB S.A. La metodología de la investigación se basó en una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y con un alcance descriptivo basándose en una población de 50 colaboradores. Por medio de la revisión de investigaciones llegó a la conclusión que la motivación y el desempeño laboral se enlazan mutuamente para lograr alcanzar los objetivos de la organización; por lo tanto, se determina que existe relación entre ambas variables estudiadas.

Guarnizo, (2018) en su investigación tuvo como objetivo diseñar un programa motivacional de acuerdo a las necesidades de la fuerza de venta de Kimberly Clark. Usando una metodología de estudio descriptivo cuantitativo de corte transversal y haciendo uso de la base de datos de la empresa determino como conclusión que los colaboradores se encuentran en desmotivación laboral alto trayendo como consecuencia un bajo desempeño laboral, pretende así implementar un programa de motivación que estimule a los trabajadores, realizar capacitaciones en equipo, dado que mejorara el clima laboral y las relaciones personales entre los colaboradores.

2.1.2 Nacionales

Dominguez (2022), en su investigación tuvo como objetivo plantear un programa de motivación laboral que le permita incrementar la productividad en los trabajadores de la empresa la Calera S.A.C, utilizo una metodología de tipo de investigación enfoque mixto cuantitativo y utilizando de técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, resultando una baja motivación brindada por la organización, por ende hay una baja productividad, con la aplicación del programa se obtuvo una motivación laboral eficiente concluyendo que se aumentó un 40% de productividad en los trabajadores.

Pérez et al. (2021), en el estudio investigado tuvieron como objetivo plantear un plan de motivación extrínseca enfocada en las competencias laborales de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajamarca, con la metodología de un estudio cuantitativo y descriptivo y usando como técnica la encuesta y cuestionario, se obtuvo el resultado de desmotivación porque el trabajador no recibe algún incentivo por lograr la meta. Se concluye que satisfaciendo su motivación extrínseca del colaborador se sentirá valorado por su entidad logrando así su compromiso y participación.

Lozada y Muñoz, (2019) en su investigación tuvo por objetivo plantear un plan motivacional para los docentes del instituto ISA para mejorar la satisfacción laboral. Para su estudio tuvo de base una investigación descriptiva y utilizando de herramienta

un cuestionario, da como resultado que el personal docente está motivado, pero en factor de capacitación está bajo el interés; por ende, se concluye y sugiere talleres de capacitación orientados a lograr una excelencia a nivel académico e incentivar el reconocimiento de los logros obtenidos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Motivación

2.2.1.1 Definición.

Para Chiavenato (2011), la motivación “es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico” (pág. 41).

Según Pérez (2002) citado por Ferreiro y Alcázar (2016), entiende por motivación como “el impulso interno a actuar para lograr satisfacciones” (pág. 54).

Asimismo Maslow (1991), “la motivación es constante, inacabable, fluctuante y compleja, y casi es una característica universal de prácticamente cualquier situación del organismo” (págs. 8-9).

Por último, Robbins y Coulter, (2005) define la motivación como “los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (pág. 392).

Entonces, se entiende por motivación como el impulso que rebotara en los colaboradores para desenvolverse en su organización, como también en el desarrollo de los comportamientos de esta para la obtención de un objetivo determinado, o entendida como los esfuerzos realizados por el colaborador para cumplir sus deseos y consiguiente alcanzando las metas empresariales.

Figura 2.

Modelo básico de la motivación



Fuente. Modelo básico de la motivación, Chiavenato, (2011, pág. 42)

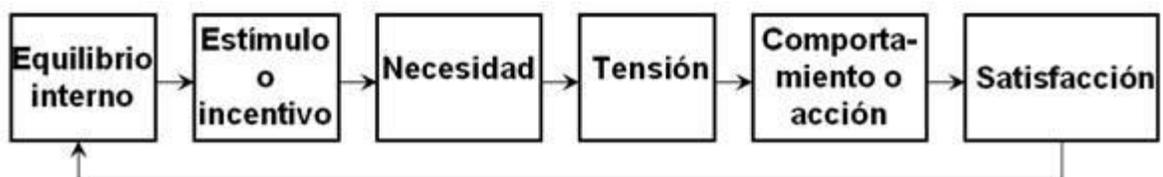
2.2.1.2 Tipología de la motivación.

- a) Motivación intrínseca: motivación que nace en nosotros mismos con el fin de complacer nuestras necesidades internas generando así una motivación verdadera y alcanzando los objetivos.
- b) Motivación extrínseca: motivación que se hace fuera de nosotros que está definida por el entorno, son elementos externos que hacen elevar la motivación por una obtención de recompensa.

2.2.1.3 Ciclo motivacional.

Figura 3.

Etapas del ciclo motivacional



Fuente. Etapa del ciclo motivacional, Chiavenato, (2011, pág. 42)

El ciclo motivacional inicia cuando existe una necesidad de los colaboradores que no se encuentra satisfecha, generando un desequilibrio, por lo cual realiza esfuerzos necesarios para complacer esa tensión de desequilibrio.

Si el comportamiento es eficaz el colaborador podrá satisfacer la necesidad requerida por ende se reduce la tensión, satisfecha esa necesidad el organismo volverá a su estado inicial el equilibrio.

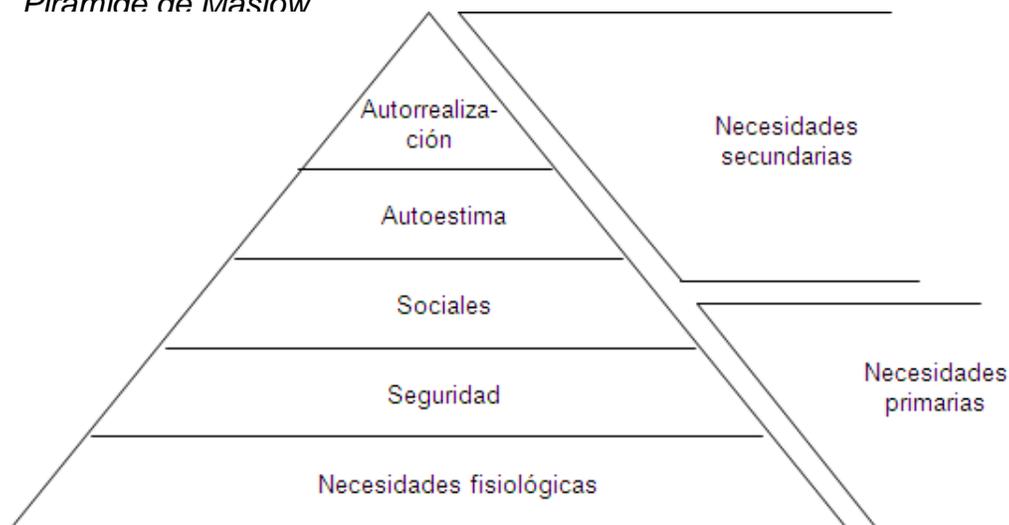
2.2.1.4 Teorías de la motivación.

A. Teoría de la Jerarquía de las necesidades según Maslow

Abraham Maslow (1943) citado por Chiavenato, (2011) propone la teoría de las necesidades en la que plantea que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse proviene de fuerzas que existen dentro de él, esta teoría se basa en una jerarquía de 5 necesidades que tiene influencia en el comportamiento humano. (pág. 43)

Figura 4.

Pirámide de Maslow



Fuente. Pirámide de Maslow, Chiavenato, (2011, pág. 43)

- a) Necesidades Fisiologicas: son las necesidades innatas o basicas del ser humano, entre ellas estan: abrigo, alimentacion, sueño y deseo sexual.

- b) Necesidades de Seguridad: son las necesidades que buscan las personas para protegerse de cualquier amenaza, se encuentran aquí: huir del peligro, proteccion frente a una amenaza y busqueda de un mundo ordenado.

- c) Necesidades sociales: estas necesidades estan relacionadas con la sociedad donde se inmersa las personas, se hallan aquí: participacion, amistad, amor, aceptacion de sus compañeros y afecto.

- d) Necesidades de estima: estas necesidades se relacionan con la confianza y seguridad que se tiene la persona, como se ve y valora, entre ellas estan: autoestima, aprobacion, confianza en si mismo y status.

- e) Necesidades de auto-rrrealizacion: son las necesidades mas elevadas que motivan a la persona a desarrollarse a lo largo de su vida, se encuentran aquí: autonomia, control de si mismo e independencia.

B. Teoria de los dos factores de Herzberg

Frederick Herzberg (1959) citado por Robbins y Coulter, (2005) plantea que la motivaicon y satisfaccion en la empresa se relaciona con factores intrinsecos mientras que la insatisfaccion se relaciona con factores extrinsecos, esta teora se divide en dos factores.

- a) Factores de higiene: denominados comunmente factores extrinsecos, estos factores eliminan la insatisfaccion laboral, se relacionan en base a condiciones que le rodea a las personas en su trabajo, entre ellos se encuentran: salario y remuneracion, beneficios sociales, oportunidades.
- b) Factores motivadores: denominados mayormente factores intrinsecos, estos factores aumentan la satisfaccion laboral, se busca motivar al personal, se encuentran aquí: sentimientos de realizacion, crecimiento y ascenso.

C. Teoria de las tres necesidades de McClelland

David McClelland (1974) citado por Robbins y Coulter (2005), plantea que las necesidades que adquiere el personal son motivos importantes en la empresa, se enfoca en tres necesidades.

- a) Necesidades de logro: esta necesidad se basa en el estimulo de sobresalir, obtencion de logros y lucha por el éxito.
- b) Necesidades de pertenencia: necesidad enfocada en establecer relaciones interpersonales cercanas con los miembros de la empresa.
- c) Necesidades de poder: esta necesidad es referida para conseguir que el comportamiento de otros sea de una manera que no se comportarian, es decir, influir en los demas.

D. Teoria X y Teoria Y de Mc Gregor

Douglas McGregor (1960) citado por Robbins y Coulter (2005), plantea dos supuestos sobre la naturaleza humana: la Teoría X y la Teoría Y.

- a. Teoría X: es una visión negativa de las personas, donde se interpreta que las personas cuentan con escasas ambiciones, no les gusta sus labores, evitan tener responsabilidades y

siempre necesitan trabajar bajo presión, siendo controlados de cerca para que laboren efectivamente. (pág. 342)

- b. Teoría Y: es lo contrario de la teoría X, aquí los empleados tienen una visión positiva sobre su trabajo, labores, buscan y aceptan todas las responsabilidades que se les asigna, McGregor suponía que estas premisas deben guiar la práctica gerencial y propuso que la participación en la toma de decisiones, en la responsabilidad, en los desafíos y en las buenas relaciones en el grupo, resultaría de manera positiva en la motivación de los trabajadores. (pág. 342)

E. Modelo Contingencial de Motivación de Vroom

Victor H. Vroom (1964) citado por Chiavenato, (2011) se limita a la motivación para producir, rechaza nociones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales. De acuerdo con Vroom, en cada individuo existen tres factores que determinan su motivación para producir. (pág. 47):

- a) Los objetivos individuales, es decir, la fuerza del deseo para alcanzar objetivos: en este factor se puede tener en cuenta el dinero, la aceptación de sus compañeros, la seguridad en el puesto, el reconocimiento por sus labores realizadas; existen otros objetivos que una persona puede tratar de satisfacer al mismo tiempo.
- b) La relación que el individuo percibe entre productividad y logro de sus objetivos individuales: si el colaborador tiene como objetivo importante contar con un salario elevado, por ende trabaja en base a la remuneración por su producción, lo cual repercute en tener una motivación más para poder producir; pero, si por el contrario, tiene la necesidad de una aceptación por sus compañeros, entonces tendrá una productividad menor, porque

tendra la inferencia que produciendo más puede tener el rechazo de sus compañeros.

- c) La capacidad del individuo para influir en su propio nivel de productividad, a medida que cree influir en él: si un empleado cree que al realizar un mayor y gran esfuerzo tendra como resultado poco, tendera a no esforzarse al maximo, como ocurre con personas en un puesto sin la capacitación adecuada para realizar labores.

F. Teoría de las Expectativas

Edward E. Lawler III (1971) citado por Chiavenato, (2011) encontró contundentes evidencias de que el dinero motiva el desempeño y ciertos comportamientos, como la dedicación a la organización. Esta teoria sostiene que el individuo tiende a actuar de cierta manera basandose en la expectativa de que su actuar se acompañara del resultado obtenido y en lo atractivo que pueda resultar para el esta consecuencia, identifica tres variables. (pág. 351):

- a) La expectativa, o el vínculo entre el esfuerzo y el desempeño: es la percepcion que tiene el colaborador sobre la ejercion de sus labores, que al dar todo su esfuerzo traerá como resultado un cierto nivel de desempeño.
- b) Los medios, o el vínculo entre el desempeño y la recompensa: es la percepcion del colaborador por el desempeño, si al desempeñarse a un nivel en particular sera el medio para lograr el resultado deseado.
- c) La valencia, o el atractivo de la recompensa: es la importancia que un colaborador ofrece al resultado o a la recompensa potencial que puede obtener en el trabajo. La valencia considera las metas y las necesidades del individuo.

G. Teoría antropológica humanista de Pérez

Juan A. Pérez (2002) citado por Ferreiro y Alcázar, (2016) formula la teoría antropológica humanista en el cual plantea que cada persona busca satisfacer sus necesidades siendo estas las fuentes de impulso para actuar.

- a) Motivos extrínsecos: están relacionadas con las fuerzas que empuja a la persona a realizar una acción debido a las recompensas o castigos, siendo una respuesta a las cosas externas a nosotros, se satisface desde el entorno en la interacción de nuestros sentidos con el mundo que nos rodea.
- b) Motivos intrínsecos: es todo lo relacionado con la fuerza que atrae a la persona a realizar una tarea determinada, el aumento de nuestro conocimiento, y poder de hacer las cosas que le gusta hacer, se satisfacen de acuerdo a cómo podemos controlar la realidad.
- c) Motivos trascendentes: se relacionan con el éxito de interacción entre colaboradores con sus compañeros, llevándolos a actuar de acuerdo a su accionar para con otros, se satisfacen a través de la seguridad.

2.2.2 Factores

Motivos Extrínsecos: son estados que se quieren conseguir o que se pretende evitar; cuando este objetivo se logra, la persona tiende a buscar más o se deshace de o que le molesta. Por lo tanto, si los motivos extrínsecos son predominantes por lo general solo se hará lo mínimo para obtener lo máximo. (pág. 60)

Motivos Intrínsecos: es el cambio que tiene la persona por realizar la acción. Este cambio que se produce en quien actúa es su aprendizaje y este tiene dos

modalidades el operativo y trascendentes. Si los motivos son fundamentalmente intrínsecos la persona dejara de actuar en el momento en que se empiece aburrir o cuando crea que ya no tiene nada más que aprender. (pág. 61)

Motivos Trascendentes: es el beneficio que se produce en otras personas como consecuencia de la realización de esa acción. Si los motivos son trascendentes la persona dejara de actuar en el momento en que haya resuelto el problema o satisfecho las necesidades de las otras personas. (pág. 62)

El fin de las empresas es satisfacer las carencias de sus colaboradores, dado que son el elemento fundamental en las organizaciones para lograr el éxito de la misma.

Para lograr satisfacer los motivos extrínsecos la organización puede ofrecer reconocimientos, incentivos salariales.

En los motivos intrínsecos podemos ofrecer capacitación del puesto, trabajo en equipo y liderazgo, charlas motivacionales.

Los motivos trascendentes se satisfacen al sentir preocupación por cada persona, se pueden ofrecer beneficios en establecer reuniones para socializar, para compartir opiniones y mejorar la comunicación.

Al satisfacer las carencias de los colaboradores debe existir un balance, dado que, si la empresa brinda un aporte a favor de sus colaboradores, se espera recibir una contraprestación por parte de los mismos.

Las bases teóricas indican que es importante enfocarse en la motivación del personal en la empresa porque esta variable necesaria permitira contemplar colaboradores altamente motivados favoreciendo asi lograr alcanzar los objetivos empresariales.

2.3 Definición de términos básicos

Gondorack: es el almacén de una mercadería que se ubicada encima de los muebles que son utilizadas como puntos de ventas en un supermercado.

Incentivos: es entendido como el estímulo que se le otorga a un colaboradore con el fin de llegar a motivarlo para que realice sus labores eficientemente.

Motivación: es el impulso de actuar de una persona para lograr alcanzar la satisfacción que necesita.

Motivación del personal: es aquel impulso que recibe el colaborador en su área de trabajo con el fin de cumplir sus objetivos trazados con un buen ánimo.

Motivo extrínseco: son aquellos recursos que permiten la satisfacción de las necesidades materiales de los individuos de una organización.

Motivo intrínseco: es contextualizada como todo lo que puede suceder a la persona para que pueda alcanzar una meta u objetivo.

Motivo trascendente: es todo aquel beneficio o consecuencia que le produce nuestro accionar a otras personas de nuestro entorno.

Plan motivacional: es aquel documento que permite a la empresa conocer el estado actual de motivación de sus trabajadores, también brinda herramientas para poder abordarlo.

Reconocimiento: es el sentido de identificación, distinción a un colaborador por determinadas acciones que realizad dentro de la organización.

Retail: se le hace referencia a una cadena de negocio que está caracterizada por la venta masiva de productos para una pronunciada cantidad de clientes.

CAPÍTULO III. DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL

El desarrollo del plan motivación se basa en la teoría antropológica de Pérez López, esta teoría es muy completa porque se basa en observar a la empresa como una realidad humana, donde pueden saber qué es lo que pasa dentro de un colaborador, considerando sus motivaciones para poder elevarlas valorando siempre los motivos extrínsecos, motivos intrínsecos y motivos trascendentes. Uniendo las tres motivaciones se tiene una visión antropológica del colaborador, permitiendo de una manera clara entender cuáles son las motivaciones de las personas que al aplicar un estímulo para buscar satisfacerlo y genere un cambio en su comportamiento con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales.

3.1 Determinación y análisis del problema

La motivación laboral es un aspecto importante en el desarrollo de la organización. Brindar a los colaboradores participación y demostrarles que están siendo considerados en la empresa les permite su crecimiento y genera un vínculo de compromiso que traerá un rendimiento óptimo para la organización.

La empresa estudiada Hipercor, carece de políticas de motivación hacia sus colaboradores para que tengan un desempeño adecuado en la organización; por ello se busca sistemas que los mantendrá motivados.

Hipercor, es una empresa dedicada a la venta minorista de productos y servicio con la finalidad de brindar productos de calidad a todos los peruanos.

En el tema de fondo con respecto a los colaboradores del área de cajas de la empresa Hipercor del distrito de Lurín, Lima. Se observó una cantidad de factores con respecto a la motivación:

3.1.1 Diagnostico situacional

Hallazgo	Nivel de Riesgo	Condición	Recomendación
Personal es exigido para desempeñar sus funciones sin beneficio. Personal no encuentra desarrollo personal ni profesional. Personal no se relaciona con su jefatura, no hay comunicación.	Si se continua esta desmotivación en el personal traerá consigo renuncia del personal al no estar en una empresa que se preocupe por su bienestar motivacional.	La encuesta aplicada da como resultados de un 43% de desmotivación en la dimensión de motivo extrínseco, un 38% de desmotivación en la dimensión de motivo intrínseco y un 38% de desmotivación en la dimensión de motivo transcendentales.	Implantar el Plan de Motivación basada en la Teoría de Juan Pérez López que se enfoca en tres dimensiones: motivo extrínseco, motivo intrínseco y motivo trascendente.

Motivos Extrínsecos: se observa a los colaboradores de cajas ser exigidos por sus superiores para desempeñar sus tareas pero sin beneficios, su pensar de ellos es “para que me esfuerzo sino recibo un beneficio extra”, por ello se les visualiza brindando un servicio de venta con desganes, solo realizan las ventas sin poner empeño ni interés en lo que están realizando, solo realizan su turno en su horarios asignados, no encuentran estímulos que los incentiva a desempeñarse de manera eficiente ni menos alegre, no cuenta con una motivación de mejora, todo eso se resalta por la falta de reconocimiento e incentivos hacia los ellos en su área por haber alcanzado los objetivos diarios, mensuales y anuales de la empresa.

Motivos Intrínsecos: los colaboradores del área de cajas no encuentran un desarrollo personal ni profesional en la empresa, no ven que pueden realizar una línea de carrera en la misma para superarse y autorrealizarse, observan que su trabajo no les favorece en su crecimiento porque no reciben conocimientos que los enriquezca para mejorar su desempeño, todo eso se resalta por la falta de capacitaciones sobre temas relacionadas al área de trabajo y charlas sobre trabajo en equipo, liderazgo, capacitaciones ergonómicas y pautas activas. Otro punto es la falta de oportunidades de ascensos para seguir continuando con el crecimiento laboral y desarrollo profesional.

Motivos Trascendentes: a través de observaciones los colaboradores del área no se relacionan con su jefe ni supervisores, no existe una comunicación entre ellos, no interactúan para conocer sus malestares ni aportaciones para el área y su mejora, no tienen momento de charlar con sus compañeros, todo ello se resalta por la mala comunicación verbal y no verbal de los colaboradores con los clientes y con sus superiores, fomentando una ineficiente calidad de servicio, también la falta de momentos de compartir entre colaboradores y jefes.

Estos problemas encontrados son los que permitirán trabajarlas, con el fin de proponer un plan de motivación, teniendo en cuenta el modelo Antropológico de Pérez.

Para realizar un mayor análisis de problema de la empresa, se realizó un diagnóstico de la motivación mediante el uso del instrumento el cuestionario aplicado a los 47 colaboradores del área de cajas de la empresa Hipercor, este instrumento fue aplicado con el fin de conocer cuáles son los factores que tienen baja repercusión en los trabajadores para que no estén motivados.

3.1.2 Resultados

De la encuesta realizada al personal del área de cajas de la empresa Hipercor del distrito de Lurín, en términos generales se obtuvo que los colaboradores del área de cajas de la empresa mencionada tienen un 40% de motivación, lo cual

no favorece al desempeño de sus labores puesto que la empresa no satisface sus necesidades lo cual afecta al logro de los objetivos organizacionales.

En la dimensión motivos extrínsecos se obtuvo un resultado 43%, de acuerdo a esta escala los trabajadores del área de cajas se encuentran desmotivados en esta necesidad dado que no reciben un salario justo correspondiente a las labores que realizan, tienen poca iluminación, no se brindan bonos como incentivos de la productividad o desempeño del colaborador, incentivo por su puntualidad.

De la encuesta realizada a la motivación en la dimensión motivos intrínsecos se obtuvo un resultado de 38%, representando que los colaboradores no están motivados porque la empresa no les brinda un desarrollo personal en sus labores que desempeñan, no reciben capacitaciones en formación de sus labores, charlas de liderazgo, capacitación de trabajo en equipo que les permita mejorar y desarrollar sus habilidades y aumentar su conocimiento mejorando así su rendimiento.

Por último, en cuanto a las preguntas relacionadas con la dimensión motivos trascendentes se obtuvo un resultado de 38%, encontrando que los colaboradores se encuentran desmotivados esto porque la organización no les brinda ayuda para superarse, no existe un trabajo en equipo cada uno vela por sus propios intereses, los colaboradores no participan en la toma de decisiones relacionadas con los objetivos empresariales.

3.2 Modelo de solución posible

La investigación demuestra una falta de motivación en los colaboradores del área de cajas de la empresa mencionada, la mayoría de los colaboradores en la encuesta realizada no se encuentran satisfechos en los motivos extrínsecos, intrínsecos y trascendentes, según la clasificación de Pérez a los motivos en su Teoría Antropológica.

La propuesta planteada para la elevación de la motivación en los colaboradores del área de cajas de la empresa Hipercor se basa en el modelo de motivación de la Teoría Antropológico Humanista de Pérez López, donde se proponen brindar capacitaciones, charlas motivacionales, incentivos, bonos, etc.

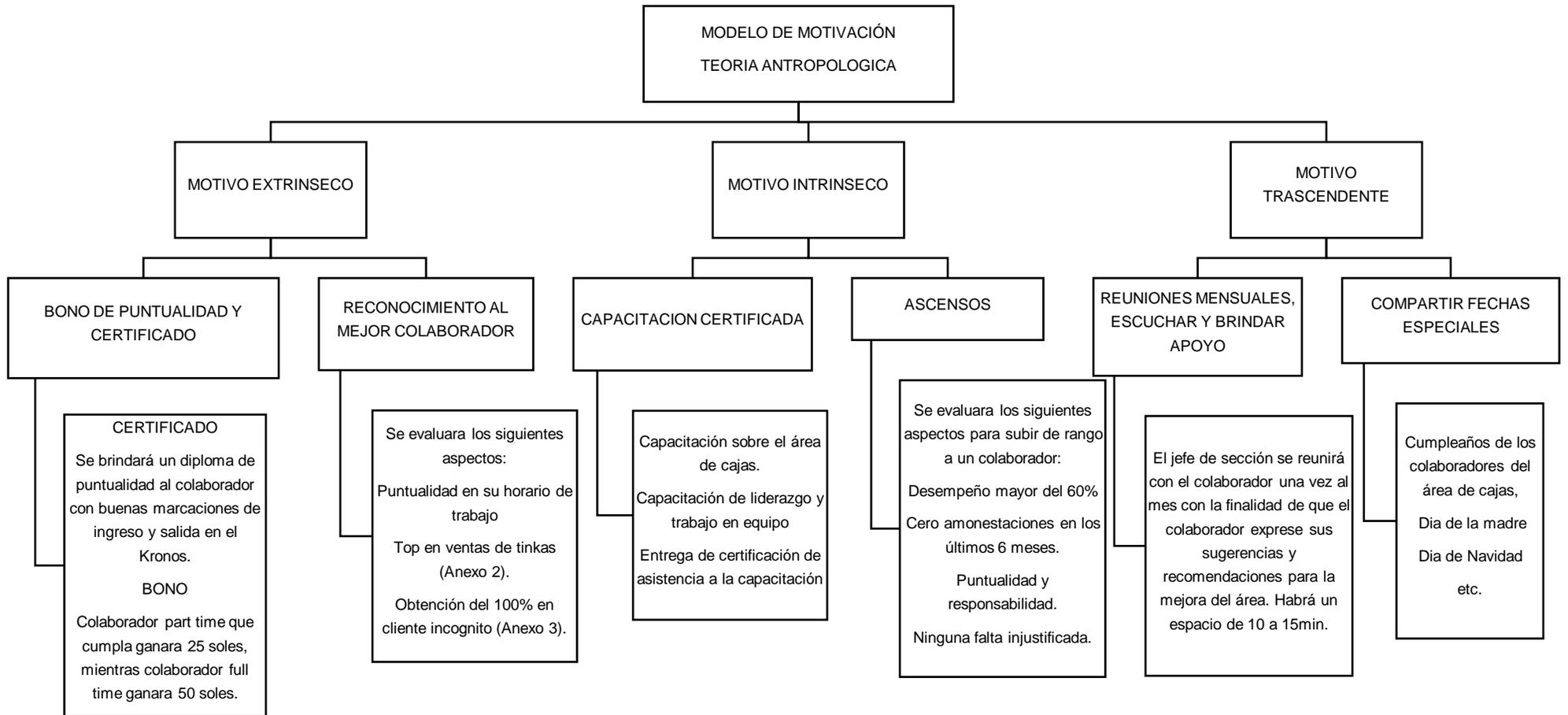
El objetivo primordial del modelo planteado es conseguir un ambiente laboral positivo para los colaboradores del área de cajas y que les ayudara a desempeñarse de manera más productiva y tener sentimiento de pertenencia y felicidad en la empresa Hipercor, con el fin de alcanzar los objetivos organizaciones.

PLAN MOTIVACIONAL DE LA EMPRESA HIPERCOR LURIN

- 1.1 Justificación: Se propone un plan motivacional para la empresa en mención con el objetivo de que pueda contar con colaboradores altamente motivados dado que la motivación es parte fundamental del colaborador porque favorecerá al logro de los objetivos mejorando así su rendimiento y desempeño laboral del mismo, igualmente satisface sus necesidades individuales.
- 1.2 Objetivo: Mejorar el nivel motivacional del personal en el área de cajas en la empresa Hipercor del distrito de Lurín - Lima.
- 1.3 Estrategias: En motivos extrínsecos se aplicará bono de puntualidad, diploma de puntualidad, comisiones por la participación y reconocimientos al mejor colaborador, en motivos intrínsecos se aplicará capacitaciones de liderazgo y trabajo en equipo, abrir cupos de ascensos, charlas ergonómicas, y en cuanto a motivos trascendentes se establecerá reuniones mensuales, espacios para escuchar al colaborador y compartir por fechas especiales.
 - 1.3.1 Acciones: El plan motivacional es una herramienta útil y eficaz para las empresas, teniendo como principal fundamento alcanzar una motivación eficaz y excelente en los trabajadores para que se desempeñen eficientemente en sus labores.

Figura 5.

Plan de Acción



1.3.1.1 Acciones para la satisfacción de motivos extrínsecos.

En base a la teoría antropológica el primer escalón a cubrir son los motivos extrínsecos de los colaboradores logrando así aumentar la motivación y permitiendo incrementar su desempeño, siempre y cuando se le brinde todos los beneficios requeridos por los mismos. Por esta razón se plantea las siguientes propuestas para ofrecer a los colaboradores:

a) Bono de puntualidad y diploma de puntualidad

Estrategias:

- i. Se observará el sistema de Kronos para verificar las marcaciones de los colaboradores.
- ii. Verificar hora de ingreso y salida para observar si cumplió sus horas establecidas.
- iii. Verificar sus horas de refrigerios, donde máximo es 1 hora y mínimo 45min.
- iv. Colaborador que cumpla los requisitos ganara bono de 25 soles part time y peak time; bono de 50 soles full time.

b) Reconocimiento al mejor colaborador del mes

Estrategias:

- i. Puntualidad en sus horarios de trabajos, tanto part time, peak time y full time.
- ii. Top en ventas de tinkas (anexo 2)
- iii. Obtención del 100% en cliente incognito (anexo 3)

c) Comisiones por alcanzar mayores ventas con tarjetas oh

Estrategia:

- i. Llegar a la participación y cuotas requeridas en el mes de tarjeta Oh (anexo 4)
- ii. Realizar ventas con pagos con tarjeta Oh de 3 cuotas a más, un mínimo de 15 personas.
- iii. Colaborador de cumpla se le depositara a su agora 15 soles.

Tabla 1. Plan de acción de motivos extrínsecos

PLAN DE ACCIÓN							
ACTIVIDAD	Aplicación de incentivos de reconocimiento y monetarios						
BENEFICIARIO	Colaboradores del área de cajas						
CRITERIO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR	INSTRUMENTO	TEMPORALIDAD		
					C	M	L
Motivos extrínsecos	Motivar a los colaboradores y cumplan sus metas.	Bono de puntualidad y certificado	Personas reconocidas e incentivadas a un 51% (24).	Bono de reconocimiento		X	
		Comisiones por alcanzar mayores ventas con tarjetas oh	Personas incentivadas monetariamente 51% (24).	Diploma	X		
		Reconocimiento al mejor colaborador	Personas reconocidas y motivadas 100% (47).	Diploma	X		

1.3.1.2 Acciones para la satisfacción de motivos intrínsecos.

En base a la teoría antropológica como segundo escalón para mejorar la motivación de los colaboradores se debe satisfacer sus motivos intrínsecos. Para ello se implementará formas que ayuden a estos a realizar sus tareas diarias eficientemente. Se plantearon las siguientes propuestas:

- a. Capacitación sobre temas basadas en su área
- b. Capacitación sobre liderazgo y trabajo en equipo
- c. Ascensos evaluando CV y potencial cognitivo

Estrategias:

- i. Contar con un desempeño mayor a 60%
 - ii. Tener cero amonestaciones en los últimos 6 meses.
 - iii. Puntualidad y responsabilidad en su horario de trabajo.
 - iv. No tener ninguna falta injustificada
- d. Charlas ergonómicas

Tabla 2. Plan de acción de motivos intrínsecos

PLAN DE ACCIÓN							
ACTIVIDAD	Actividades de desarrollo personal y profesional (capacitaciones)						
BENEFICIARIO	Colaboradores del área de cajas						
CRITERIO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR	INSTRUMENTO	TEMPORALIDAD		
					C	M	L
Motivos intrínsecos	Brindar oportunidad de ascensos, conocimientos y motivarlos.	Capacitación en temas basados en su área, liderazgo y trabajo en equipo.	Personas inteligentes 100% (47).	Diplomas certificados		X	
		Ascensos evaluando su CV y potencial cognitivo.	Personas con conocimiento 100% (47).	Certificaciones			X
		Charlas ergonómicas.	Personas altamente capacitadas a un 100% (47).	Diplomas certificados	X		

1.3.1.3 Acciones para la satisfacción de motivos trascendentes.

Para asegurar el éxito de la empresa según la Teoría Antropológica es fundamental satisfacer también los motivos trascendentes de los trabajadores. Para ello se planteará formas de fortalecer el sentido de pertenencia de colaboradores con empresa, por lo tanto, se formula las siguientes acciones a seguir:

a) Reuniones mensuales para poder socializar

Estrategia:

- i. Reunión cada lunes de inicio de mes para informar aspectos sobre el área.

b) Escuchar y brindar apoyo

Estrategia:

- i. Contar con un espacio de 10 a 15min cada inicio de semana para escuchar al colaborador.

- c) Compartir en fechas especiales como: día de la madre, navidad, año nuevo, cumpleaños, etc.

Estrategias:

- i. Cada tres meses se realizará un compartir con todos los involucrados con el área de cajas.
- ii. Ofrecer un brindis jefatura con colaboradores.
- iii. Brindar un compartir con bocaditos y dulces.

Tabla 3. Plan de acción de motivos trascendentes

PLAN DE ACCIÓN							
ACTIVIDAD	Actividades grupales (reuniones) y personales						
BENEFICIARIO	Colaboradores del área de cajas						
CRITERIO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR	INSTRUMENTO	TEMPORALIDAD		
					C	M	L
Motivos trascendentes	Mejorar la comunicación entre colaborador, jefe y compañeros de trabajo.	Reuniones mensuales para poder socializar.	Personas escuchas y consideradas a todo el total 100% (47).	Sala de reuniones	X		
		Compartir en fechas especiales como: día de la madre, navidad, cumpleaños, etc.	Personas participativas 100% (47).	Sala de compartir	X		
		Escuchar y brindar apoyo.	Personas escuchadas y atendidas 100% (47).	Sala de reunión	X		

1.4 Resultados a lograr: Se espera que los colaboradores del área de cajas se encuentren motivados, que no solo se presenten a laborar con el fin de cumplir y recibir su sueldo bruto, se pretende que visualicen a la empresa como una familia que se sientan parte de esta, logrando así alcanzar los objetivos trazados, también donde puedan desarrollarse personalmente y profesionalmente, complementando sus necesidades y valores a los de la empresa.

1.5 Materiales: Hojas boom, lapiceros, cuadernillos impresos, tableros.

1.6 Cronograma:

Tabla 4. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	MESES											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Bono puntualidad												
Reconocimiento												
Capacitaciones												
Cursos con certificación												
Ascensos												
Reuniones												
Compartir por fechas especiales												

1.7 Presupuesto

Tabla 5. Presupuesto

	ESTRATEGIA	RECURSOS	CANTIDAD	COSTO
MATERIALES	DIPLOMAS CAPACITACION CHARLAS	Impresiones	47 impresiones	S/. 9.40
		Copias	47 copias	S/. 4.70
		Lapiceros	20 lapiceros	S/. 4.00
	CELEBRACION ESPECIALES	Bocaditos	2 cientos	S/. 80.00
		Brindis	3 botellas de vino	S/. 45.00
	BONO COMISION	Bono puntualidad 50 soles full time	5 personal	S/. 250.00
		Bono puntualidad 25 soles part y peak time	34 colaboradores	S/. 850.00
		Comisión tarjeta oh 15 soles	39 colaboradores	S/. 585.00
		TOTAL MENSUAL		



POR SU ESFUERZO Y GRAN DEDICACION EN SUS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES Y POR SU RESPONSABILIDAD SE CONCEDE ESTE RECONOCIMIENTO A:

NOMBRE DEL COLABORADOR

COLABORADOR DEL MES



POR SU ESFUERZO Y GRAN DEDICACION EN SUS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES Y POR SU RESPONSABILIDAD SE CONCEDE ESTE RECONOCIMIENTO COMO **COLABORADOR DEL MES A:**

NOMBRE DEL COLABORADOR

BILL ALIAGA
GERENTE DE TIENDA

MES - 2023

DIANA HIDALGO
JEFE DE SECCION DE CAJAS



POR SU PUNTUALIDAD Y COMPROMISO CON LA EMPRESA SE RECONOCE AL COLABORADOR:

NOMBRE DEL COLABORADOR

BILL ALIAGA

GERENTE DE TIENDA

MES - 2023

DIANA HIDALGO

JEFE DE SECCION DE CAJAS

3.3 Resultados a alcanzar

3.3.1 Beneficios Obtenidos

Motivo Extrínseco: Se incrementó bonos y reconocimientos para los colaboradores del área de cajas lo que genera mayor satisfacción en los mismos contrayendo así un aumento en su motivación para laborar en su diario. Gracias también a las comisiones los colaboradores ya sienten un poco más de relajación en cuanto a su remuneración porque tienen un plus el cual les apoya en satisfacer sus necesidades, lo que conlleva una mejor imagen de la empresa en los trabajadores porque se preocupan por ellos haciendo que laboren más eficiente y eficazmente, mejorando su desempeño.

Motivo Intrínseco: Se logro implementar capacitaciones relacionadas con las labores diarias de los colaboradores, permitiendo a los colaboradores tener una percepción más positiva de la organización dado que tienen certeza que estos se preocupan por su bienestar, la capacitación de pautas activas se refleja en la relajación de los colaboradores al entrar a laborar porque mejora su ambiente. Las charlas de trabajo en equipo y liderazgo favorecieron a los colaboradores como jefatura de trabajar juntos para alcanzar los objetivos organizacionales, además de obtener mayor conocimiento y certificaciones en esos aspectos importantes en la vida. Al abrir cupos de ascensos desencadeno a un mejor compromiso de los trabajadores, más ganas de laborar con el fin de poder ocupar puestos superiores que les ayude a crecer profesionalmente.

Motivo Trascendente: Se logró incrementar la comunicación entre los colaboradores, compañeros y superiores, mejorando así la forma de sentirse escuchados. Gracias a las reuniones los colaboradores pudieron expresar su sentir del día a día. Al contar un espacio para compartir por festividades logro unir más a los colaboradores, porque se sienten parte del equipo y sienten que quieren mantenerlos motivados, lo que favoreció a conseguir los objetivos.

3.3.2 Comparación entre situación actual y mejorada

Tabla 6. Situación actual y mejorada

Criterio	Actual	Mejorada
Extrínseco	<ul style="list-style-type: none"> a) Remuneración económica (66% en desacuerdo según resultado de cuestionario) b) Vacaciones c) Gratificaciones d) Contrato laboral (66% en desacuerdo según resultado de cuestionario) 	<ul style="list-style-type: none"> a) Contrato laboral (Se pretende que disminuya en 10%, es decir: 56%) b) Remuneración económica (Se pretende que disminuya en 15%, es decir: 51%) c) Vacaciones d) Gratificaciones e) Bono por puntualidad (100% en desacuerdo, se pretende que disminuya en 20%, es decir: 80%) f) Reconocimiento al mejor colaborador (89% en desacuerdo, se pretende que disminuya en 15%, es decir: 74%) g) Comisiones por realizar más ventas con tarjeta oh
Intrínseco	<ul style="list-style-type: none"> a) Capacitación de seguridad y salud en el trabajo (71% en desacuerdo según resultado de cuestionario) 	<ul style="list-style-type: none"> a) Capacitación en SST. (Se pretende que disminuya en 10%, es decir: 61%) b) Capacitación sobre liderazgo y trabajo en equipo (85% en desacuerdo, se pretende que disminuya en 15%, es decir: 70%) c) Charla ergonómica y pautas activas (85% en desacuerdo, se pretende que disminuya en 10%, es decir: 75%) d) Ascensos evaluando cv y potencial cognitivo (83% en desacuerdo, se pretende que disminuya en 20%, es decir: 63%)
Trascendente	No se brinda	<ul style="list-style-type: none"> a) Reuniones mensuales para poder socializar (83% en desacuerdo, se pretende que disminuya en 10%, es decir: 73%) b) Escuchar y brindar apoyo (83% en desacuerdo, se pretende que disminuya en 15%, es decir: 68%) c) Compartir en fechas especiales como: día de la madre, navidad, año nuevo, cumpleaños, etc. (83% en desacuerdo, se pretende que disminuya en 20%, es decir: 63%)

CONCLUSIONES

Con el plan motivacional de estrategias elaboradas en base a los motivos extrínsecos para los colaboradores del área de cajas se espera un incremento a un 55%, basándonos en los resultados obtenidos a través de la encuesta (anexo1) de este rango que fueron de 43%, este incremento se lograra dado que los colaboradores estarán recibiendo reconocimientos, bonos y comisiones, logrando satisfacerlos y conllevara a un desempeño eficaz y logro de objetivos empresariales.

Con el plan motivacional de estrategias elaboradas en base a los motivos intrínsecos para los colaboradores del área de cajas se espera un incremento a un 51%, basándonos en los resultados detectados a través de la encuesta (anexo1) de este rango que fueron de 38%, este incremento se lograra ya que se les brindara a los colaboradores capacitaciones en temas basados al área, liderazgo y ascensos, conllevando a un incremento de desarrollo organizacional sintiéndose parte de la empresa e identificándose con la misma.

Con el plan motivacional de estrategias elaboradas en base a los motivos trascendentes para los colaboradores del área de cajas se espera un incremento a un 50% y logro de sentido de lealtad con la organización, basándonos en los resultados detectados a través de la encuesta (anexo1) de este rango que fueron de 38%, este incremento se logrará puesto que se desarrollara reuniones para socializar entre jefe y colaboradores, espacios de compartir en días importantes, creando así un ambiente laboral excelente.

RECOMENDACIONES

Poner en práctica el plan motivacional para satisfacer los motivos extrínsecos de los colaboradores ofreciéndoles incentivos económicos bonos, comisiones y estableciendo reconocimientos así estará motivado para realizar sus funciones diarias, pero debe también satisfacerse sus demás necesidades.

Satisfacer los motivos intrínsecos del personal de cajas, dado que así los colaboradores desarrollan sus capacidades para desempeñar sus funciones, resultando favorable en la organización, todo ello por la realización de capacitaciones, charlas motivaciones y ascensos que conllevaron a una alta motivación e identificación con la empresa.

La jefatura debe saber escuchar a sus colaboradores y brindarles apoyo si lo necesitan, brindarle reuniones para socializar entre compañeros y jefe, para satisfacer así sus motivos trascendentes, también debe realizar espacios de compartir en días especiales, haciendo así sentir importante y parte de la organización al trabajador, todo ello permite que el colaborador se comprometa plenamente con la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Cadena Alarcón, E. K. (2019). *La motivacion y su relacion con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha*. Repositorio Institucional, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Chiavenato, I. (2011). Las Personas. En *Administración de Recursos Humanos* (págs. 41-49). Mexico: MC Graw-Hill.
- Dominguez More, A. (2022). *Programa de motivacion laboral para incrementar la productividad en los trabajadores de la empresa La Calera S.A.C, sede Chiclayo 2022*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/114939>
- Ferreiro, P., & Alcázar, M. (2016). *Gobierno de personas en la empresa*. Lima: PAD, Escuela de Dirección.
- Guarnizo Pallares, L. Y. (2018). *Programa motivacional para la fuerza de ventas de Kimberly Clark*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unimagdalena.edu.co/handle/123456789/4174>
- Hernandez Puerto, Y. A., & Velosa Sepúlveda, L. V. (2022). *Plan de motivacion laboral en la empresa Zada Salud Ocupacional S.A.C*. Repositotio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/8455>
- López Jurado Puig, M., & Gratacós Casacuberta, G. (2013). Elegir enseñar: propuesta del modelo antropológico de la motivación de Pérez López aplicada al ámbito de la educación. *Estudios Sobre Educacion*, 132. doi:<https://doi.org/10.15581/004.24.2027>

Lozada Angaspilco, K. d., & Muñoz Puyén, L. d. (2019). *Plan motivacional para el personal docente del Instituto Isa-Chiclayo*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/5979>

Maslow, A. H. (1991). Teoría de la Motivación. En *Motivación y Personalidad* (págs. 8-9). Madrid: Diaz de Santos S.A.

Perez Agip, J. W., Chávarri Ysla, P. d., & Mendiburu Rojas, A. F. (2021). Plan de motivación extrínseca para las competencias laborales en los trabajadores municipales. doi:10.5281/zenodo.6505485

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). La motivación de los empleados. En *Administración* (págs. 392-407). Mexico: Pearson.

Silva Sanchez, D., & Ramírez Serna, B. N. (2020). *Programa de motivación laboral en los colaboradores de la empresa Apoyo Logístico A&L S.A.C*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/2490>

ANEXOS

Anexo N° 1: ENCUESTA PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene por objetivo identificar lo que la empresa en la cual trabaja les ofrece a sus colaboradores. La encuesta es anónima para lo cual solicito que las preguntas sean respondidas de manera honesta.

DATOS DESCRIPTIVOS

- 1) Edad _____
- 2) Sexo: Varón Mujer
- 3) Estado civil: soltero casado
- 4) Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa
 - a) 0 a 3 meses
 - b) 4 a 7 meses
 - c) 8-a 11 meses
 - d) 1 año a mas

INDICACIONES

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

ITEM	ENUNCIADO	TA	A	I	D	TD
1	Está de acuerdo con el salario que recibe					
2	Está de acuerdo con el contrato de trabajo que tiene con la empresa					
3	Está de acuerdo con su horario de trabajo laboral					
4	Está de acuerdo con la higiene, limpieza y salubridad de su trabajo					
5	Está de acuerdo con la iluminación de su centro de trabajo					
6	Está de acuerdo con la asistencia médica que recibe					
7	Está de acuerdo con los plus y bonos que recibe					
8	La empresa promueve el desarrollo personal					
9	Las labores que realiza me permiten aprender cosas nuevas					
10	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa es el adecuado					
11	Siento que mis superiores tienen confianza en mí para delegarme actividades importantes					
12	Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes					
13	Está de acuerdo con los ascensos que se brinda en la empresa.					
14	Está de acuerdo con los cursos de capacitación que brinda la empresa					
15	Está de acuerdo con las posibilidades de hablar con sus compañeros					
16	Está de acuerdo a las relaciones con su servidor					
17	Está de acuerdo con la igualdad y justicia de trato que recibe de su superior					
18	Está de acuerdo con el apoyo que recibe de sus superiores					
19	Está de acuerdo con su participación en las decisiones de su área					
20	Está de acuerdo con las decisiones en la elaboración de objetivos y políticas de la empresa					
21	Está de acuerdo con la satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

La encuesta realizada a los 47 colaboradores de la empresa Hipercor del distrito de Lurín se dividió en 3 criterios de la motivación (motivo extrínseco, motivo intrínseco, motivo trascendente) cada uno correspondiendo a 7 preguntas de un total de 21.

División de la encuesta

Criterio	Preguntas
Motivo extrínseco	1,2,3,4,5,6,7
Motivo intrínseco	8,9,10,11,12,13,14
Motivo trascendente	15,16,17,18,19,20,21

Para los resultados del diagnóstico se estableció una escala de motivación en base a los puntajes.

Escala de motivación

Escala de motivación	
1381 a 1645	Muy motivado
1118 a 1381	Mediadamente motivado
855 a 1118	Motivado
592 a 855	Desmotivado
329 a 592	Muy desmotivado

Diagnostico motivo extrínseco

No	Respuestas	Conteo total	Puntaje	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	39	195	12%
4	De acuerdo	31	124	7%
3	Indiferente	42	126	8%
2	Desacuerdo	49	98	6%
1	Totalmente en desacuerdo	168	168	10%
	Total	329	711	43%

Diagnostico motivo intrínseco

No	Respuestas	Conteo total	Puntaje	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	5	25	1%
4	De acuerdo	48	192	11%
3	Indiferente	10	30	2%
2	Desacuerdo	121	242	15%
1	Totalmente en desacuerdo	145	145	9%
	Total	329	634	38%

Diagnostico motivo trascendente

No	Respuestas	Conteo total	Puntaje	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	10	50	3%
4	De acuerdo	36	144	9%
3	Indiferente	20	60	4%
2	Desacuerdo	111	222	13%
1	Totalmente en desacuerdo	152	152	9%
	Total	329	634	38%

Anexo N°2: TOP EN VENTAS DE TINKAS

ZONA	GRUPO	TIENDA	Proyectado al 31/10
Zona LMDH	GRUPO A	PVEA Bolichera	104%
Zona LMDH	GRUPO A	PVEA Lurin	102%
Zona LMDH	GRUPO A	PVEA Cusco Arzobispado	83%
Zona LMDH	GRUPO A	PVEA El Ejército	73%
Zona LMDH	GRUPO A	PVEA La Curva	69%
Zona LMDH	GRUPO B	PVEA Arequipa	100%
Zona LMDH	GRUPO B	PVEA Villa El Salvador	89%
Zona LMDH	GRUPO B	PVEA Mercaderes	79%
Zona LMDH	GRUPO B	PVEA Wanchaq	52%

Oct-23

NOMBRE PLAZA VEA Lur...

NOMBRE_CAJERO	Del 01 al 15	lun-16	mar-17	mié-18	jue-19	vie-20	sáb-21	dom-22	lun-23	mar-24	mié-25	jue-26	vie-27	sáb-28	dom-29	lun-30	mar-31	TOTAL
JERRY JHOSSET MARTINE	105	7	6	0	4	9	10	11	4	4	0	6	5	6	13	0	13	203
LUCILA SOBRINO MELGA	103	7	7	4	2	0	10	11	6	6	0	6	8	1	9	9	5	194
CARMEN DEL PILA ROJA	100	2	4	0	9	3	7	6	0	1	5	5	4	6	6	5	0	163
MARIELA CARLOS VILLA	93	4	0	3	5	2	6	5	0	6	5	2	0	1	12	3	10	157
JOSSELYN MARIA JIMEN	70	2	4	6	0	3	10	5	6	4	14	8	0	7	7	5	0	151
GIANNINA STEFHA MITM	78	0	0	0	3	8	3	0	3	0	2	0	0	5	4	3	7	116
MARJORIE VALER MILL	65	4	2	0	0	0	5	3	5	0	3	0	5	5	9	0	7	113
ANDRES ALBERTO ALIAG	73	4	4	0	0	3	3	1	0	1	5	3	3	3	1	1	0	105
MARIA INES MONCADA D	56	4	0	4	1	3	3	2	2	2	1	1	0	3	5	1	2	90
EMILIA GRANADOS HILA	36	3	0	0	1	5	5	6	0	4	3	2	0	6	8	4	0	83
ERIKA NADINE OROYA A	36	0	7	1	2	0	3	2	1	2	2	0	2	2	3	0	3	66
JIMENA CRISTINA CARR	41	3	2	1	0	0	2	3	0	0	3	2	2	2	2	0	3	66
XIOMARA KRISTIN QUI	44	0	2	3	2	0	0	0	4	0	2	1	0	0	1	5	1	65
ROSA LUZ YALICO ALI	34	0	2	6	3	1	0	2	5	3	3	0	1	4	1	0	0	65
MARYORI NAYELI QUISP	27	3	2	2	0	4	4	8	1	0	3	1	0	3	0	4	1	63
ANA SEBASTIANA LOPEZ	43	0	4	1	1	0	2	2	0	0	1	4	1	2	0	2	0	63
MARGARITA ELENA JAVI	37	0	1	2	0	3	3	2	1	0	0	0	1	2	2	0	0	54
SANDRA OBREGON ACUIZA	37	1	5	2	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50
ANGIE VICTORIA QUISP	27	2	0	4	1	3	0	3	2	1	0	2	0	1	2	0	0	48
MERIANNE HUAPAYA MER	21	1	0	0	1	1	0	3	0	5	4	2	3	1	3	1	1	47
EVELYN ANDREA GARCIA	23	3	0	0	0	3	3	3	0	1	1	0	0	0	0	3	7	47
LISBETH GISLENE MEND	21	1	1	0	1	2	1	2	1	0	0	2	1	3	4	0	1	41
ORLANDO DANIEL MESCU	22	3	1	0	1	1	1	3	1	2	3	0	0	0	0	2	0	40
SANTO NICOLLE ACOSTA	24	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	3	0	0	5	38
NAYELLY SANDOVAL ORO	19	4	0	0	4	0	3	1	0	0	0	1	2	1	1	1	0	37
ROSA MANUELA AL ZAPA	16	0	2	1	0	3	2	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	36
GUADALUPE NUÑEZ REYN	18	3	1	0	1	0	1	0	0	1	0	3	1	2	0	0	1	32
JOHAN ALEXANDER PERE	21	1	0	1	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3	1	1	31
ESTEFANY LEONIL YRUP	15	2	2	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	4	0	2	1	30
ANA MARA LIMA HURTAD	14	0	1	2	1	1	2	1	1	0	3	0	1	0	1	0	1	29
VICTOR MANUEL SOLANO	7	0	1	0	0	0	2	3	3	2	5	3	0	0	1	2	0	29
ANYELA VANESSA HUAMA	16	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	28
GIORGINA ISABEL CHAM	9	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	2	2	1	4	22
ALEXANDRA YAMIL COLL	11	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	16
LUZ KATHERINE CHUQUI	2	0	0	0	0	1	2	5	2	0	2	1	0	0	0	0	0	15
JEFFERSON DEMET MART	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5
ALEX GONZALES NUÑEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FIORELA JULIAN RODRI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GI MENA ISABEL TAYPE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	1,370	64	61	44	46	62	99	102	51	47	76	58	42	79	106	57	77	2,441

Anexo N°3: OBTENCION DEL 100% EN CLIENTE INCOGNITO

PROTOCOLO DE ATENCION												
1. El cajero saluda (Buenos días Sr(a))		2. Pide DNI del Cliente		3. Ofrece Tinka al azar		4. Pregenta si pagará con Tarjeta OH!		5. Pregenta si pagará con Tarjeta AGORA		6. Ofrece productos de venta activas de oferta con Tarjeta OH!		TOTAL PROTOCOLO
P1	Comentario P1	P2	Comentario P2	P3	Comentario P3	P4	Comentario P4	P5	Comentario P5	P6	Comentario P6	
100%		100%		100%		100%		100%		0%	oferta con tarjeta Oh	83.33%

Anexo N°4: PARTICIPACIÓN Y CUOTAS DE TARJETA OH

	% VENTA CUOTAS			PARTICIPACIÓN OH			PLAZO OH		
TIENDA	% VTA CUOTA	% META	% CUMP -	% PART	% META	% CUMP	PLA	META	% CUMP
VEA LURIN	26.6%	28.8%	92.5%	17.4%	18.1%	95.9%	1.6	2.1	73.8%
VEA S. J. LURIGA...	30.6%	33.1%	92.4%	25.0%	25.2%	99.2%	1.6	2.0	77.9%
VEA ALF UGARTE	32.2%	34.9%	92.2%	18.1%	19.4%	93.6%	4.7	3.0	156.1%
VEA LA CURVA	30.8%	33.5%	91.9%	22.6%	23.7%	95.4%	1.6	2.4	64.7%
VEA C CIVICO	19.1%	21.0%	90.8%	10.2%	11.4%	89.7%	1.3	2.2	59.1%
VEA PLACITA	30.3%	34.9%	86.8%	19.5%	20.8%	93.7%	1.5	2.4	63.0%
VEA PURUCHUCO	20.4%	24.2%	84.3%	18.0%	18.3%	98.5%	1.4	2.1	63.7%

Anexo N°5: LISTA DE TRABAJADORES DEL AREA DE CAJAS

Tabla 7. Relación de colaboradores del área de cajas Hipercor Lurín

N°	APELLIDO Y NOMBRE	CARGO
1	HIDALGO ESCOBAR DIANA	JEFA DE CAJA
2	VICENTE MONTELLANOS YANETH	SUPERVISOR DE CAJA
3	CAMPOS VILLANUEVA LIZBETH	SUPERVISOR DE CAJA
4	MORALES SARMIENTO NAYSHA	SUPERVISOR DE CAJA
5	FASANANDO HUAPAYA JOHANNA	SUPERVISOR DE CAJA
6	LEON MOLINA EVELYN	SUPERVISOR DE CAJA
7	JULIAN RODRIGUEZ FIORELLA	SUPERVISOR DE CAJA
8	GONZALES NUÑEZ ALEX	SUPERVISOR DE CAJA
9	ACOSTA ANGIOSA NICOLLE	CAJERO
10	ALARCON PALOMINO XIOMARA	CAJERO
11	ALIAGA COLLANTE ANDRES	CAJERO
12	CARLOS VILLACENCIO MARIELLA	CAJERO
13	CARRION HUAMANI JIMENA	CAJERO
14	CHAMBI ARAPA GIORGINA	CAJERO
15	CHUQUIRAY LAZO KATHERINE	CAJERO
16	COLLAVINO ANDIA ALEXANDRA	CAJERO
17	GARCIA GALLEGOS ANDREA	CAJERO
18	GRANADOS HILARION EMILIA	CAJERO
19	HUAMANI APOLAYA ANYELA	CAJERO
20	HUAPAYA MERMA MERIANNE	CAJERO
21	JAVIER DELGADO ELENA	CAJERO
22	JIMENEZ CASTRO JOSSELYN	CAJERO
23	LIMA HURTADO ANA MARIA	CAJERO
24	LOPEZ PEÑA ANA	CAJERO
25	MARTINEZ GARCIA JERRY	CAJERO
26	MARTINEZ LUNA JEFFERSON	CAJERO
27	MENDOZA LEON LISBETH	CAJERO
28	MESCUA TORRES ORLANDO	CAJERO
29	MILLONES GONZALES MARJORIE	CAJERO
30	MITMA DELGADO GIANNINA	CAJERO
31	MONCADA MARIA INES	CAJERO
32	NUÑEZ REYNOSO GUADALUPE	CAJERO
33	OBREGON ACUÑA SANDRA	CAJERO

34	OROYA ACISCLO ERIKA	CAJERO
35	PANCCA VIZA ELIZABETH	CAJERO
36	PEREZ GUTIERREZ JOHAN	CAJERO
37	QUISPE CHUQUIZUTA ANGIE	CAJERO
38	QUISPE RAMOS MARYORI	CAJERO
39	RAYO CIPRIANO ANGIE	CAJERO
40	ROJAS RAFAEL CARMEN	CAJERO
41	SANDOVAL OROSCO NAYELY	CAJERO
42	SOBRINO MELGAR LUCILA	CAJERO
43	SOLANO LAZARO VICTOR	CAJERO
44	VIVANCO RAMOS HENRY	CAJERO
45	YALLICO QUISPE ROSA	CAJERO
46	YRUPAILLA BUITRON ESTEFANY	CAJERO
47	ZAPATA QUIROZ ROSA	CAJERO

Anexo N°6: ENCUESTA REALIZADA

1. DATOS GENERALES

Tabla 8. Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 – 24	25	54.3%
25 – 29	14	28.3%
30 – 34	7	15.2%
35 a mas	1	2.2%
Total	47	100%

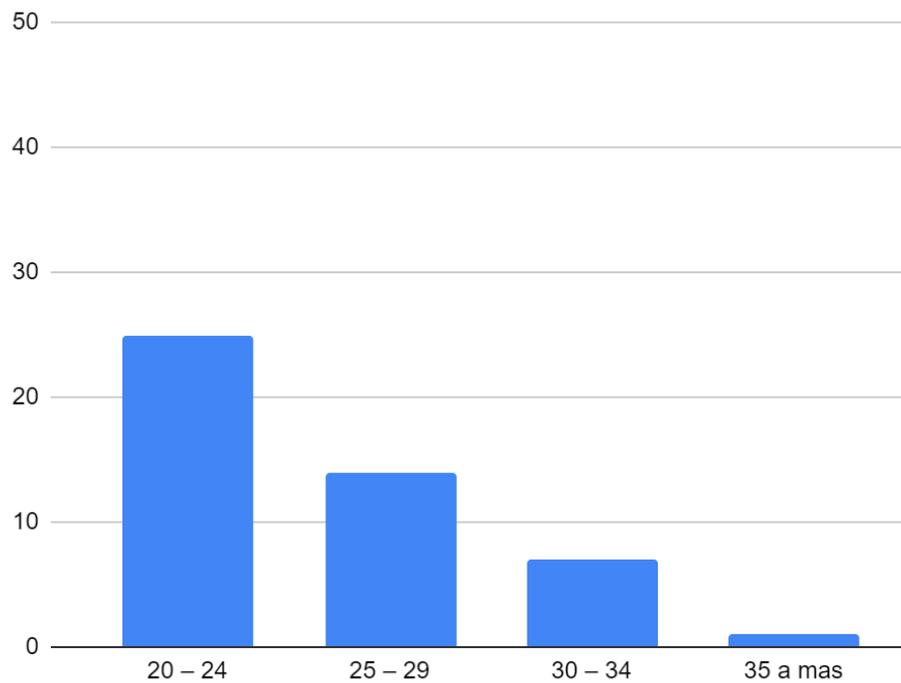


Figura 6. Edad

Las edades de los colaboradores varían de 20 a 24 es de 54.3%, entre 25 a 29 es de 28.3%, entre 30 a 34 es de 15.2% y más de 35 años son 2.2%.

Tabla 9. Sexo

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	8	17%
Mujer	39	83%
Total	47	100%

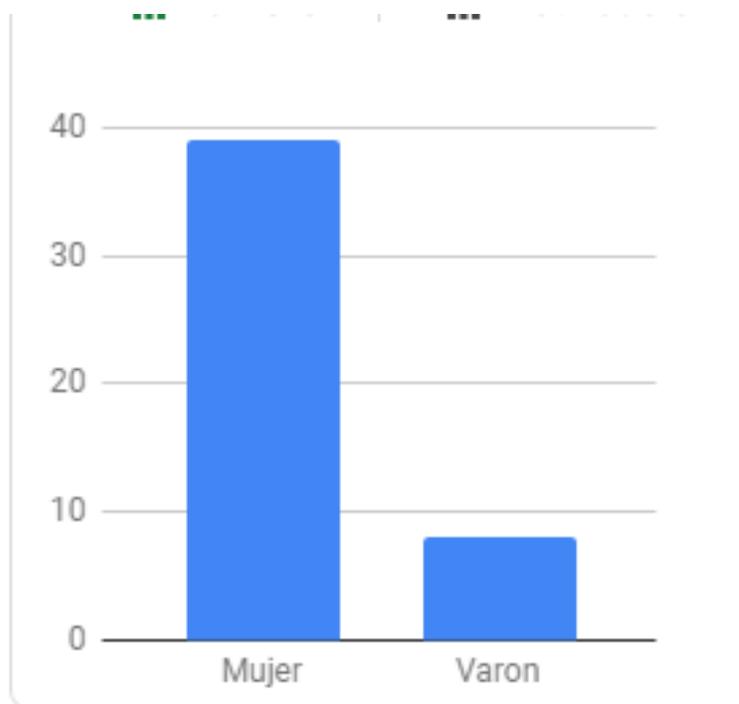


Figura 7. Sexo

El género de los colaboradores es de 17% varones y 83% mujeres, dado que el trabajo que realizan mayormente es servicio excelente con el cliente.

Tabla 10. Estado Civil

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Casado	6	12.8%
Soltero	41	87.2%
Total	47	100%

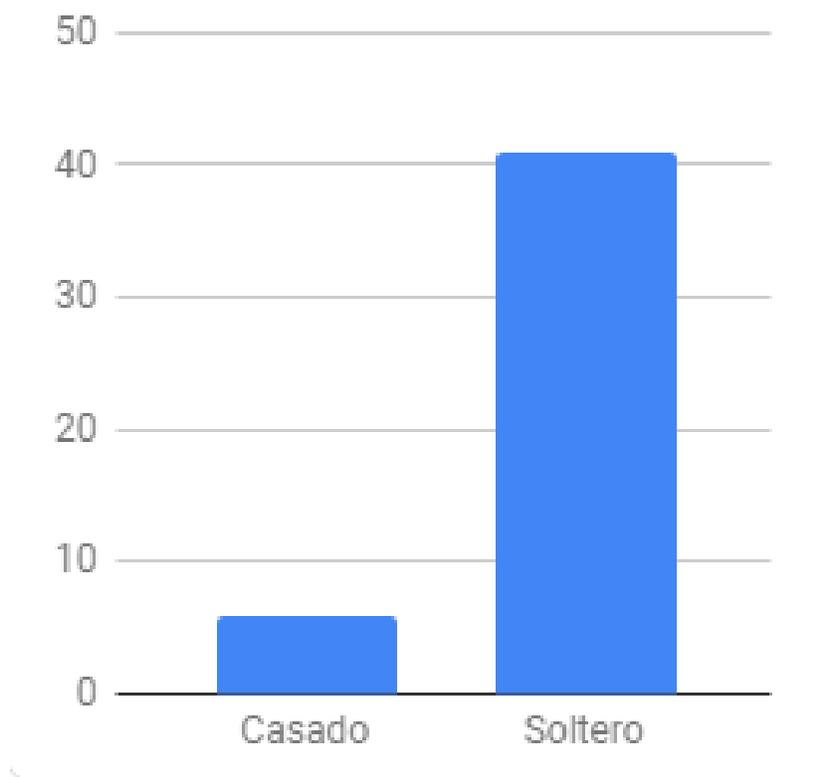


Figura 8. Estado Civil

El 12.8% de los colaboradores son casados y el 87.2% son solteros.

Tabla 11. Antigüedad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
0 a 6 meses	4	8.5%
7 a 11 meses	16	34%
1 año a mas	27	57.4%
Total	47	100%

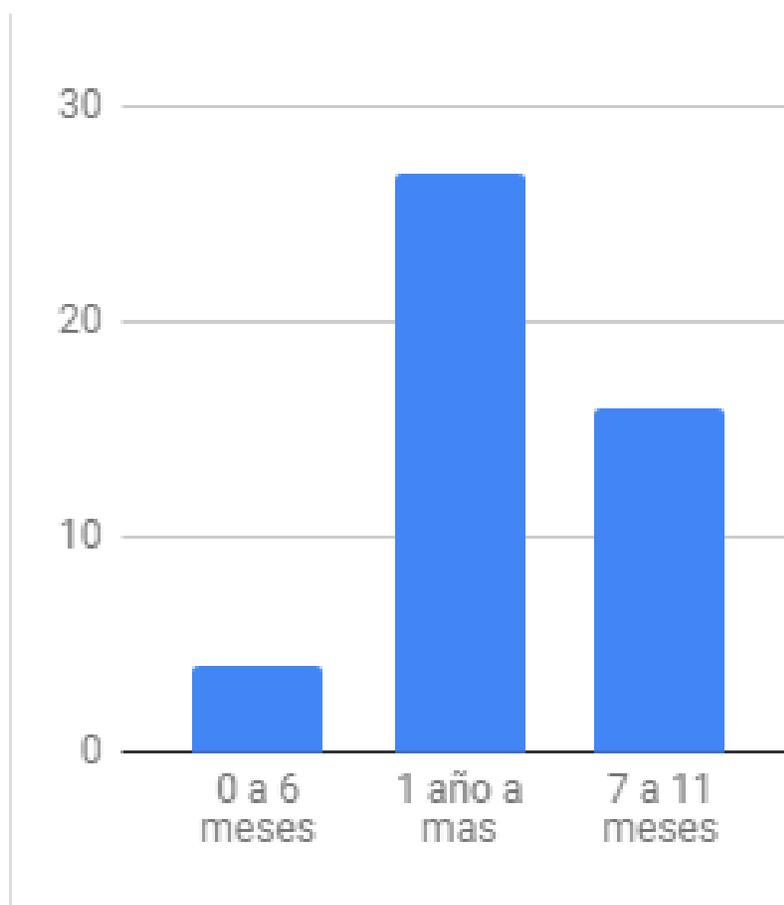


Figura 9. Antigüedad

El 8.6% de los colaboradores vienen laborando 6 meses, el 34% laborando entre 7 a 11 meses y la gran parte tienen de 1 año a más.

2. MOTIVACION

2.1. MOTIVOS EXTRÍNSECOS

Tabla 12. Salario recibido

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	24	51%
2	Desacuerdo(D)	5	11%
3	Indiferente(I)	11	23%
4	De acuerdo(A)	5	11%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	2	4%
Total		47	100%

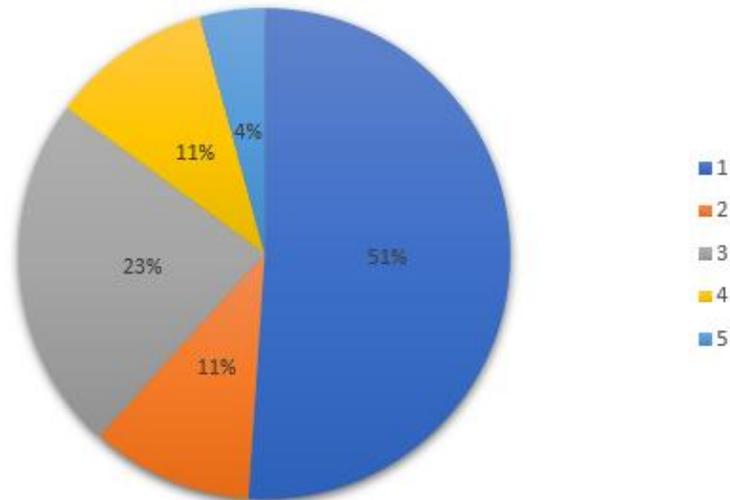


Figura 10. Salario recibido

Respecto a esta pregunta elaborada se obtuvo que el 4% está totalmente de acuerdo, el 11% de acuerdo, el 23% es indiferente, el 11% en desacuerdo y el 51% está totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores trabajan bajo un salario que no les ayuda a cubrir todas sus necesidades, sobreviven con lo poco que se les brinda.

Tabla 13. Contrato de trabajo

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	26	55%
2	Desacuerdo(D)	5	11%
3	Indiferente(I)	3	6%
4	De acuerdo(A)	7	15%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	6	13%
Total		47	100%

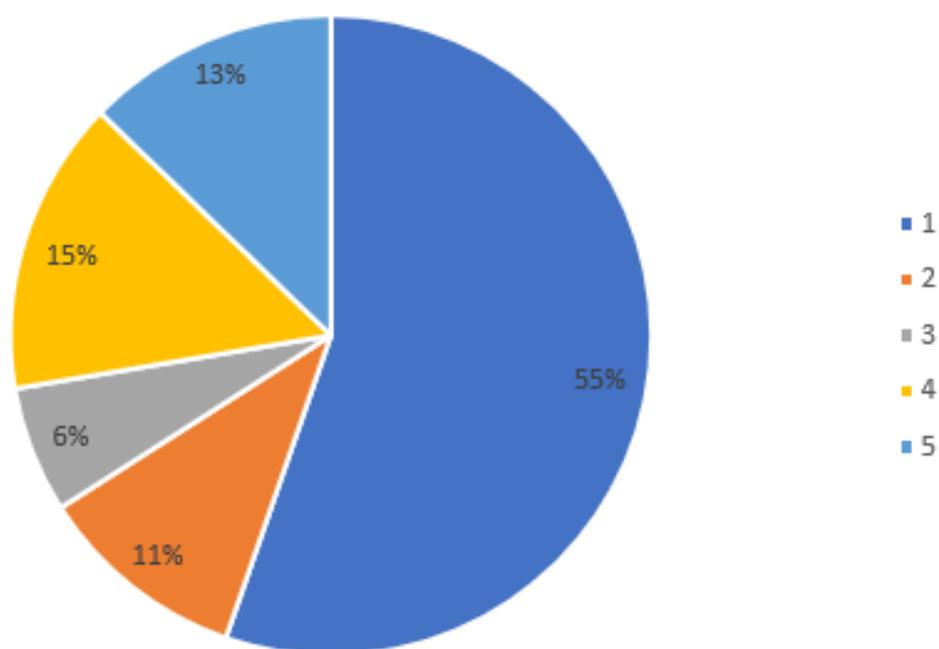


Figura 11. Contrato de trabajo

Respecto a esta pregunta elaborada se obtuvo que el 13% está totalmente de acuerdo, el 15% de acuerdo, el 6% es indiferente, el 11% está en desacuerdo y el 55% en totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores tienen un contrato de trabajo de acuerdo a su modalidad de trabajo, pero se observa que no todos están a favor del mismo.

Tabla 14. Horario de trabajo

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	25	53%
2	Desacuerdo(D)	5	11%
3	Indiferente(I)	4	8%
4	De acuerdo(A)	6	13%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	7	15%
Total		47	100%

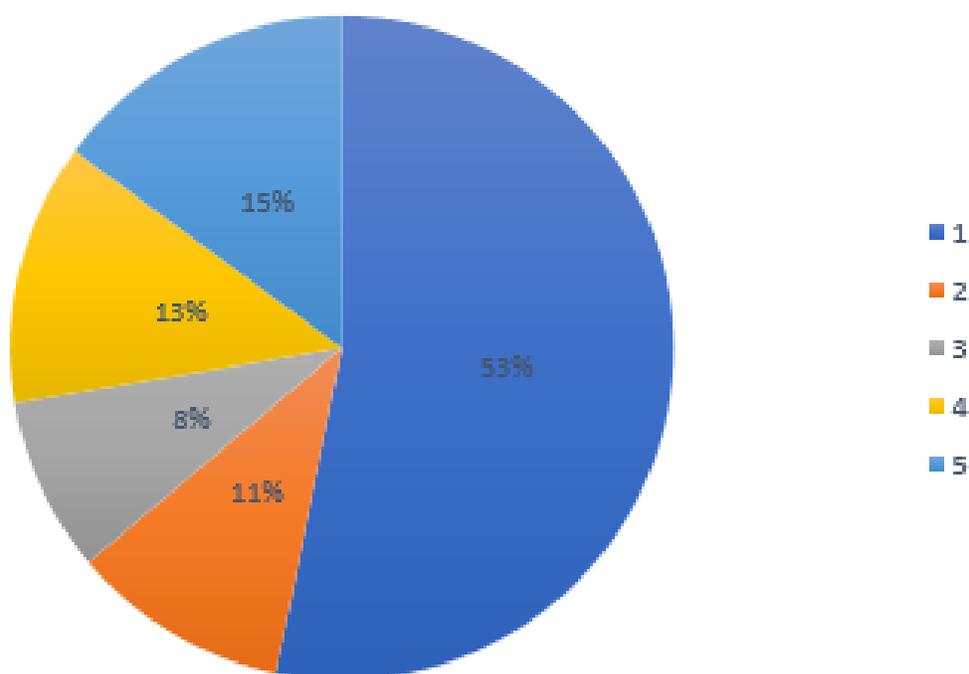


Figura 12. Horario de trabajo

Respecto a esta pregunta elaborada se obtuvo que el 15% está totalmente de acuerdo, el 13% de acuerdo, el 8% es indiferente, el 11% está en desacuerdo y el 53% están totalmente en desacuerdo siendo el mayor porcentaje.

Los colaboradores tienen horario de trabajo no tan a gusto a sus posibilidades de poder asistir, pero tratan de cumplir con responsabilidad, pero se observa que no con todos pasa eso.

Tabla 15. Higiene de trabajo

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	14	30%
2	Desacuerdo(D)	10	21%
3	Indiferente(I)	9	19%
4	De acuerdo(A)	5	11%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	9	19%
Total		47	100%

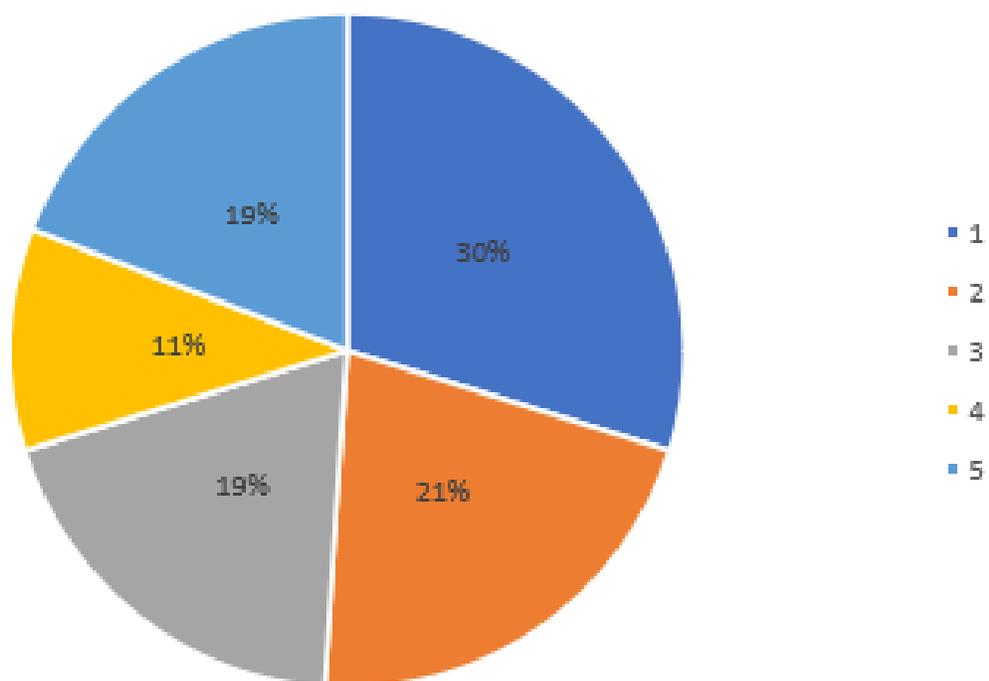


Figura 13. Higiene en el trabajo

Respecto a esta pregunta elaborada se obtuvo que el 19% está totalmente de acuerdo, el 11% de acuerdo, el 19.1% es indiferente, el 21% están en desacuerdo y el 30% están totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores tienen una higiene de trabajo poco aceptable que les permite desenvolverse en sus funciones, pero cumplen con responsabilidad, pero se observa que algunos no toman importancia a ese aspecto.

Tabla 16. Iluminación en el trabajo

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	28	59%
2	Desacuerdo(D)	5	11%
3	Indiferente(I)	6	13%
4	De acuerdo(A)	3	6%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	5	11%
Total		47	100%

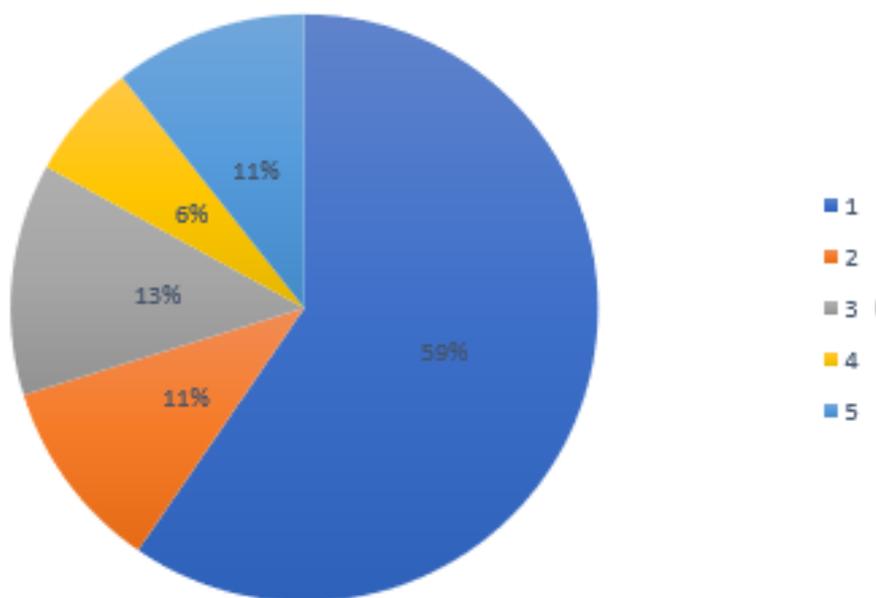


Figura 14. Iluminación en el trabajo

Respecto a esta pregunta elaborada se obtuvo que el 11% está totalmente de acuerdo, el 6% de acuerdo, el 13% es indiferente, el 11% en desacuerdo y el 59% están en totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores tienen una iluminación en el trabajo casi pésimo para desempeñar sus funciones con responsabilidad, pero se observa que algunos se muestran indiferentes.

Tabla 17. Asistencia medica

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	13	28%
2	Desacuerdo(D)	10	21%
3	Indiferente(I)	9	19%
4	De acuerdo(A)	5	11%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	10	21%
Total		47	100%

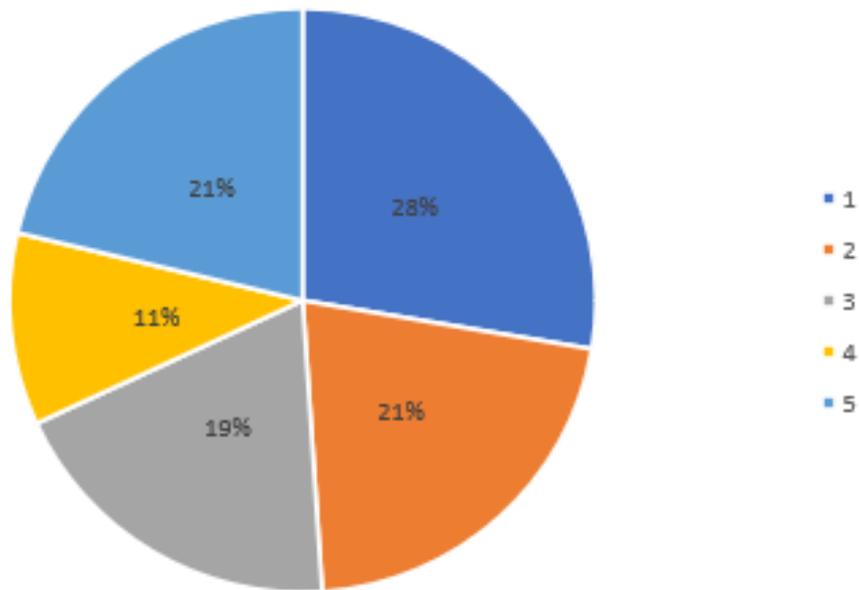


Figura 15. Asistencia medica

Respecto a esta pregunta elaborada se obtuvo que el 21% está totalmente de acuerdo, el 11% de acuerdo, el 19% es indiferente, un 21% en desacuerdo y el 28% está totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores tienen un poco aceptable asistencia médica generando así un poco de tranquilidad porque si les pasa algo tienen un seguro que les cubre algunos gastos, de igual manera se observa que algunos lo toman como indiferencia.

Tabla 18. Bonos y plus que recibe

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	38	81%
2	Desacuerdo(D)	9	19%
3	Indiferente(I)	0	0%
4	De acuerdo(A)	0	0%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	0	0%
Total		47	100%

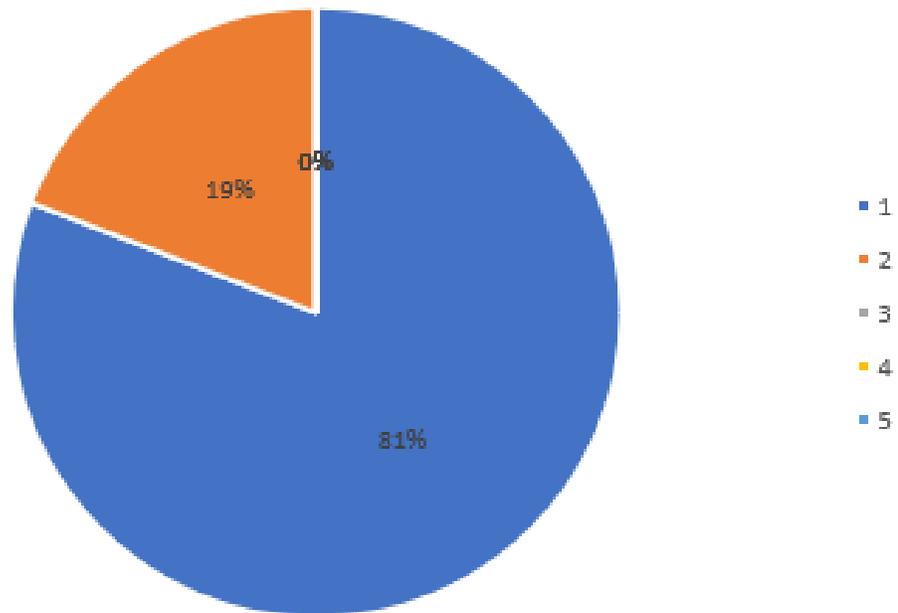


Figura 16. Bono y plus que recibe

Respecto a esta pregunta elaborada se obtuvo que el 81% está totalmente en desacuerdo y el 19% en desacuerdo.

Los colaboradores laboran sin un incentivo adicional a su remuneración, provocando en ellos una incomodidad y des conformismo, lo que genera que no tengan motivos para trabajar de manera eficaz porque no ganan algo adicional como quisieran tener.

2.2. MOTIVOS INTRÍNSECOS

Tabla 19. Desarrollo personal

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	13	28%
2	Desacuerdo(D)	20	43%
3	Indiferente(I)	3	6%
4	De acuerdo(A)	7	15%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	4	8%
Total		47	100%

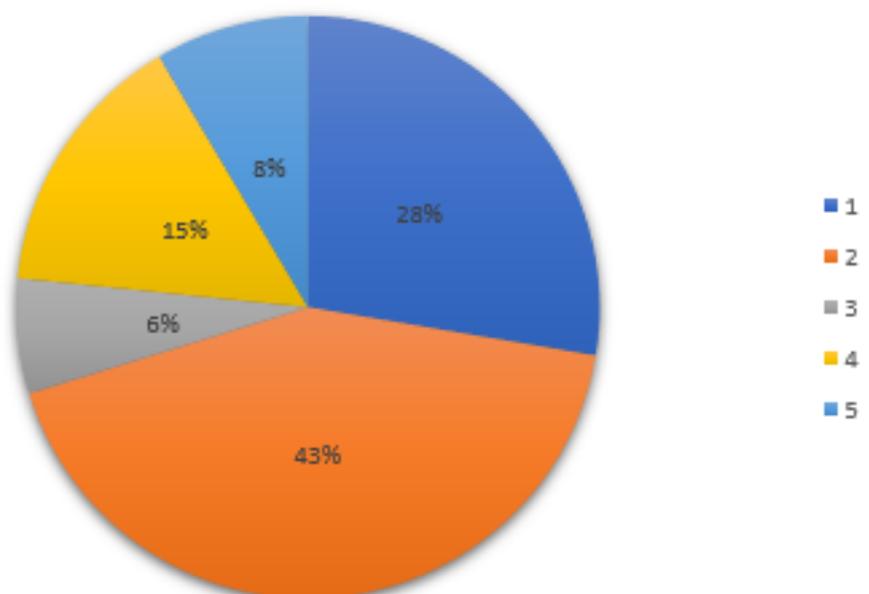


Figura 17. Desarrollo personal

Respecto a esta pregunta elaborada se obtuvo que el 8% está totalmente de acuerdo, el 15% de acuerdo, el 6% es indiferente, el 43% en desacuerdo y el 28% en totalmente en desacuerdo.

La empresa no brinda oportunidad de desarrollo para con los colaboradores, siendo esta capacidad un factor importante en las necesidades cognitivas de un trabajador, sabiendo que estos son los que impulsan a la empresa a alcanzar el éxito.

Tabla 20. Aprendizaje en su trabajo

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	29	62%
2	Desacuerdo(D)	6	13%
3	Indiferente(I)	2	4%
4	De acuerdo(A)	10	21%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	0	0%
Total		47	100%

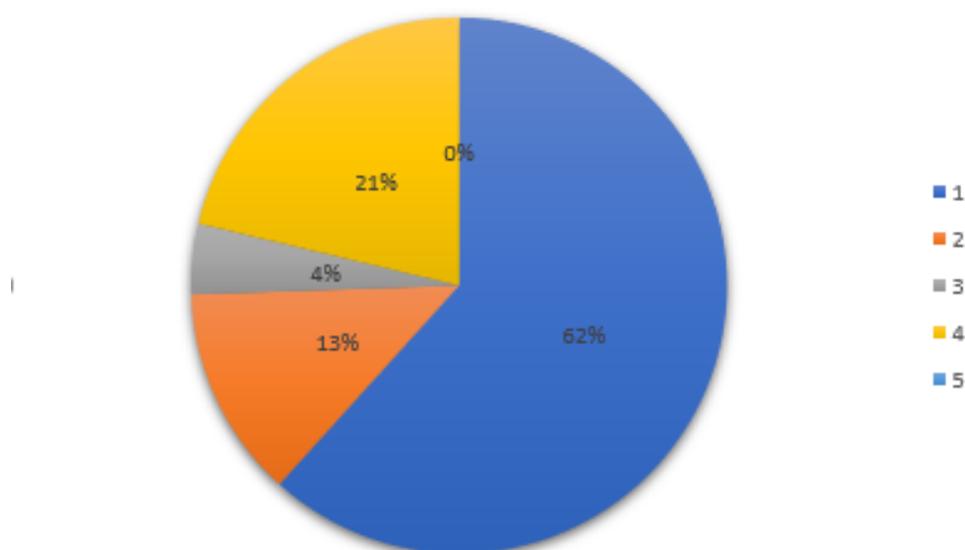


Figura 18. Aprendizaje en su trabajo

El 21% está de acuerdo respecto al aprendizaje, el 4% es indiferente, el 13% en desacuerdo y el 62% en totalmente en desacuerdo.

Los trabajadores desempeñan sus funciones con responsabilidad, pero no con la posibilidad de estar aprendiendo cosas nuevas que les permite desenvolverse eficazmente.

Tabla 21. Oportunidades de formación

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	10	40%
2	Desacuerdo(D)	20	43%
3	Indiferente(I)	2	4%
4	De acuerdo(A)	5	11%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	1	2%
Total		47	100%

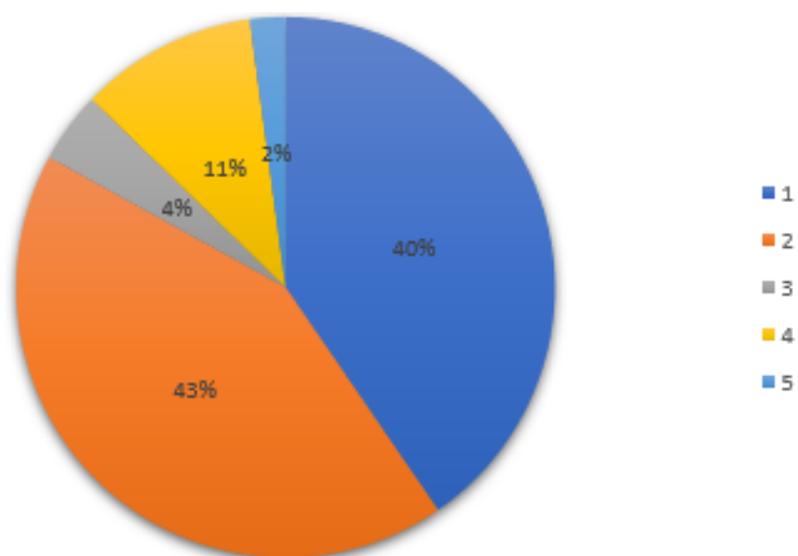


Figura 19. Oportunidades de formación

El 2% está totalmente de acuerdo, el 11% está de acuerdo respecto a las oportunidades de formación, el 4% es indiferente, el 43% en desacuerdo y el 40% en totalmente en desacuerdo.

Los trabajadores no reciben una formación requerida para especializarse en sus funciones diarias, conllevando a baja productividad.

Tabla 22. Delegación de tareas

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	19	41%
2	Desacuerdo(D)	19	40%
3	Indiferente(I)	2	4%
4	De acuerdo(A)	7	15%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	0	0%
Total		47	100%

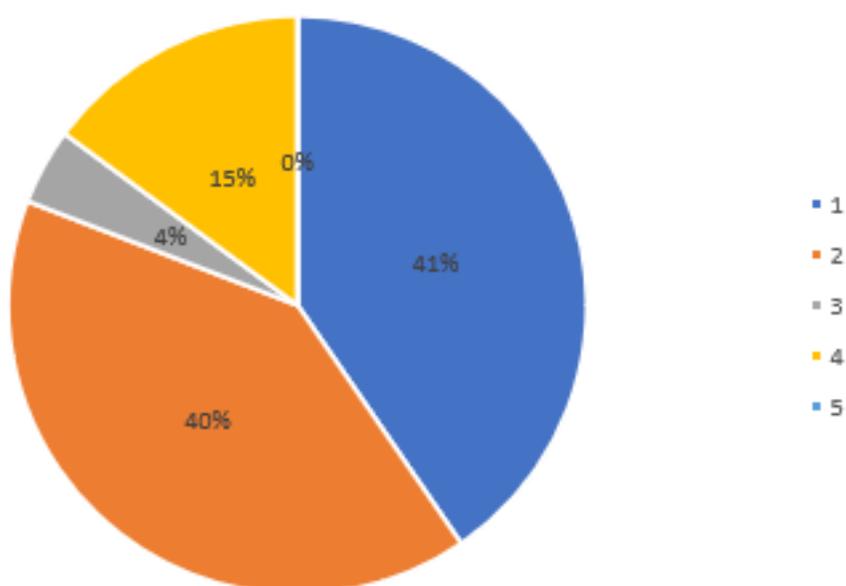


Figura 20. Delegación de tareas

El 15% está de acuerdo respecto a la delegación de tareas, el 4% es indiferente, el 40% en desacuerdo y el 41% en totalmente en desacuerdo.

Los trabajadores no sienten que les tienen confianza porque el jefe ni superior le permiten tomar sus propias decisiones de realizar su trabajo como deseen, siempre tienen ojos mirándolos como actúan.

Tabla 23. Reconocimiento por su trabajo

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	22	47%
2	Desacuerdo(D)	20	42%
3	Indiferente(I)	0	0%
4	De acuerdo(A)	5	11%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	0	0%
Total		47	100%

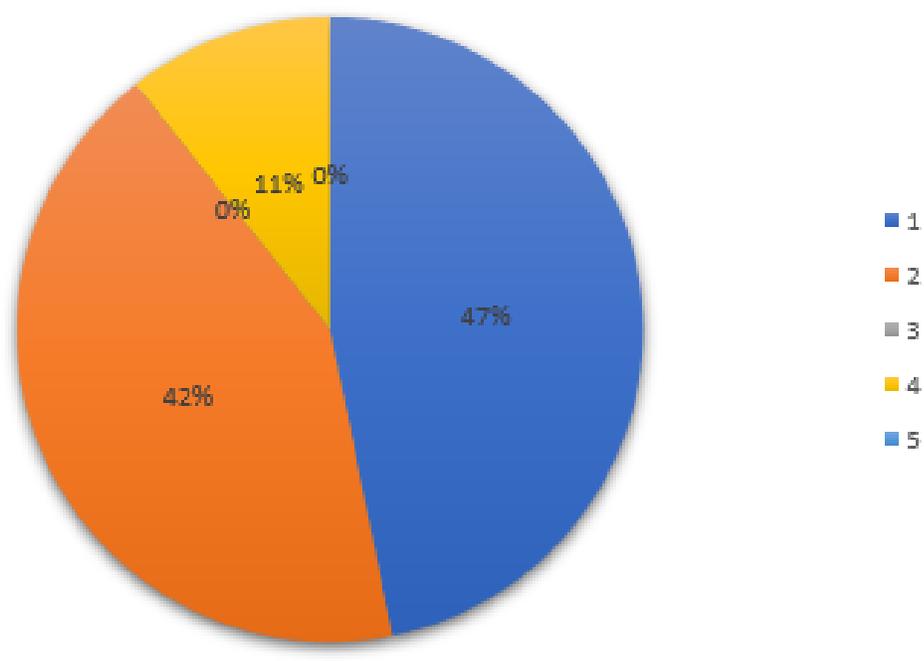


Figura 21. Reconocimiento por su trabajo

El 11% está de acuerdo respecto al reconocimiento de su valor, el 42% en desacuerdo y el 47% en totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores desempeñan sus funciones sin tener un reconocimiento alguno, generando en ellos una baja motivación en la realización de sus labores que pueda satisfacer sus necesidades.

Tabla 24. Ascensos que recibe

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	21	45%
2	Desacuerdo(D)	18	38%
3	Indiferente(I)	1	2%
4	De acuerdo(A)	7	15%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	0	0%
Total		47	100%

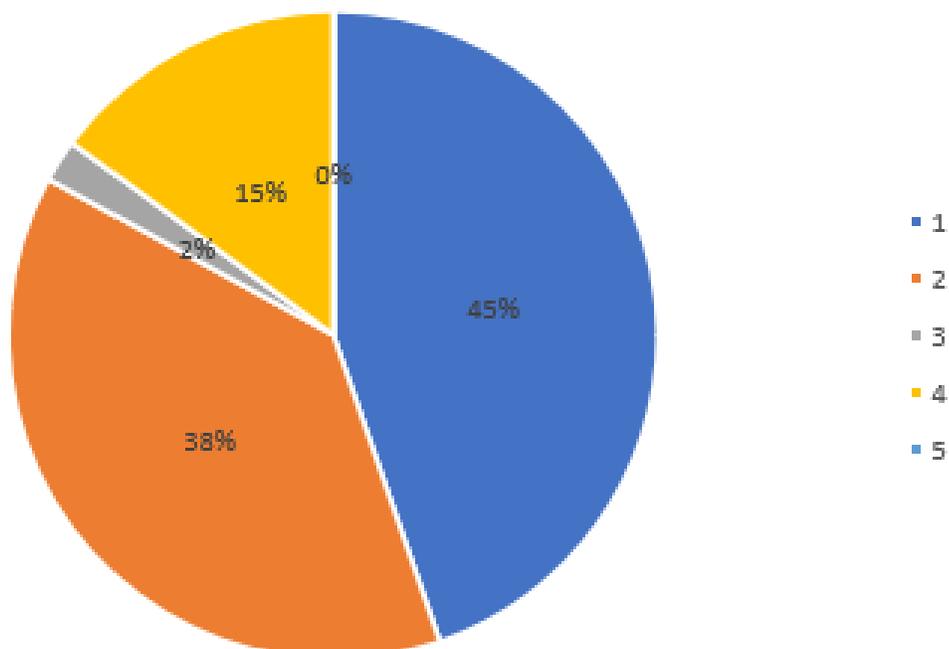


Figura 22. Ascensos que recibe

El 15% está de acuerdo respecto al ascenso que se da en la empresa, el 2% es indiferente, el 38% en desacuerdo y el 45% en totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores en su gran mayoría laboran sin posibilidad de ascender a algún cargo superior en el rango de su área, siendo este un factor importante dentro de las necesidades cognitivas, contrayendo así limitaciones en sus funciones.

Tabla 25. Capacitaciones que recibe

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	22	47%
2	Desacuerdo(D)	18	38%
3	Indiferente(I)	0	0%
4	De acuerdo(A)	7	15%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	0	0%
Total		47	100%

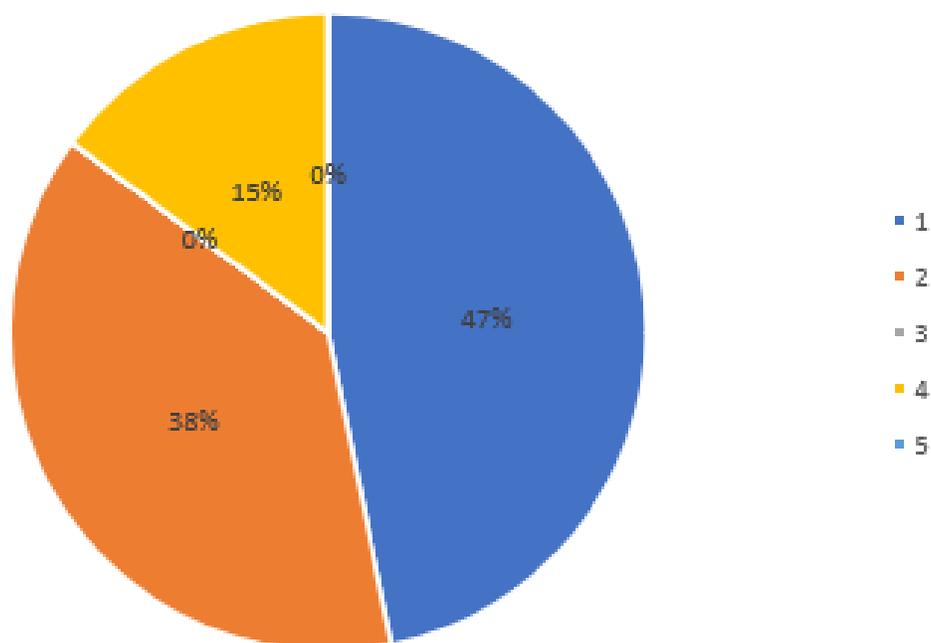


Figura 23. Capacitaciones que recibe

En relación a las capacitaciones que reciben el 15% está de acuerdo, el 38% en desacuerdo y el 47% en totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores desempeñan sus labores sin recibir capacitaciones para adquirir nuevos conocimientos respecto a su área laboral y puedan desenvolverse mejor.

2.3. MOTIVOS TRASCENDENTES

Tabla 26. Interrelación entre compañeros

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	20	43%
2	Desacuerdo(D)	19	40%
3	Indiferente(I)	0	0%
4	De acuerdo(A)	8	17%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	0	0%
Total		47	100%

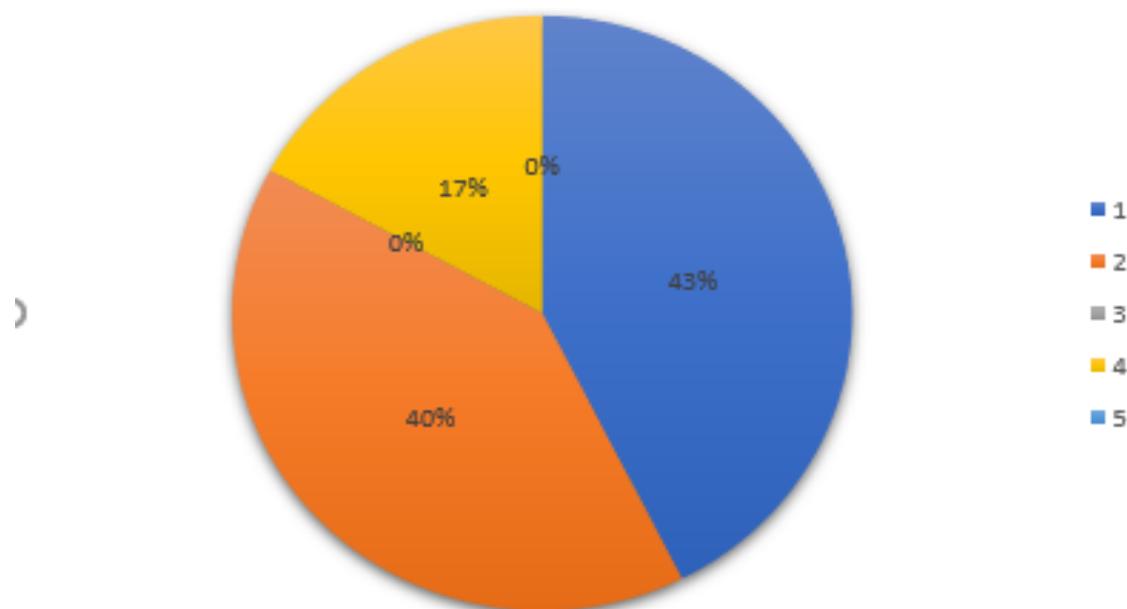


Figura 24. Interrelación entre compañeros

En relación en la interrelación con sus compañeros el 17% está de acuerdo, el 40% en desacuerdo y el 43% en totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores desempeñan sus labores con escasa posibilidad de relacionarse con sus compañeros, fomentando lazos amicales y trabajo en equipo que logre los objetivos de la empresa.

Tabla 27. Relación con el supervisor

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	21	45%
2	Desacuerdo(D)	18	38%
3	Indiferente(I)	3	6%
4	De acuerdo(A)	5	11%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	0	0%
Total		47	100%

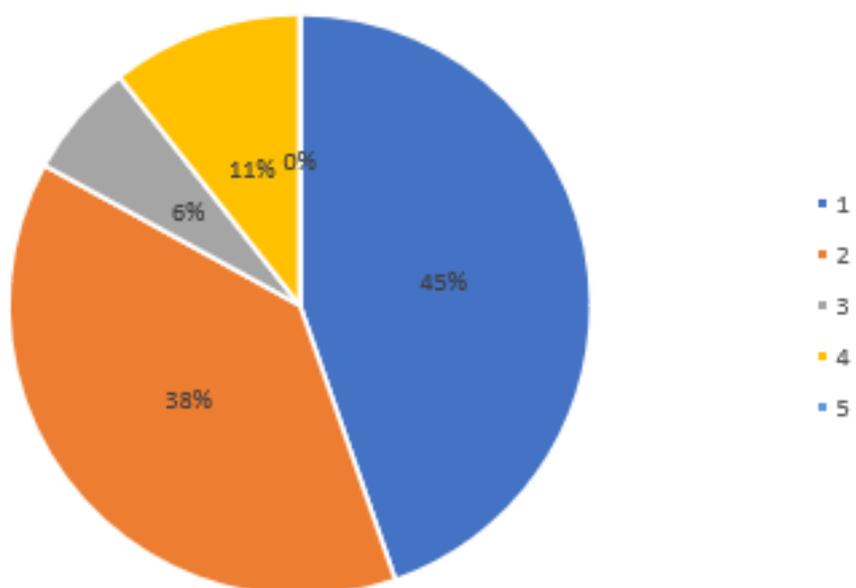


Figura 25. Relación con el supervisor

Respecto a la relación que tienen con el supervisor el 11% está de acuerdo, el 6% es indiferente, el 38% en desacuerdo y el 45% en totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores no mantienen una excelente relación con su jefe ni supervisor generando una mala comunicación y desmotivación en las necesidades afectivas del personal porque sienten que no son valorados en la empresa.

Tabla 28. Trato justo

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	21	45%
2	Desacuerdo(D)	13	28%
3	Indiferente(I)	7	15%
4	De acuerdo(A)	5	10%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	1	2%
Total		47	100%

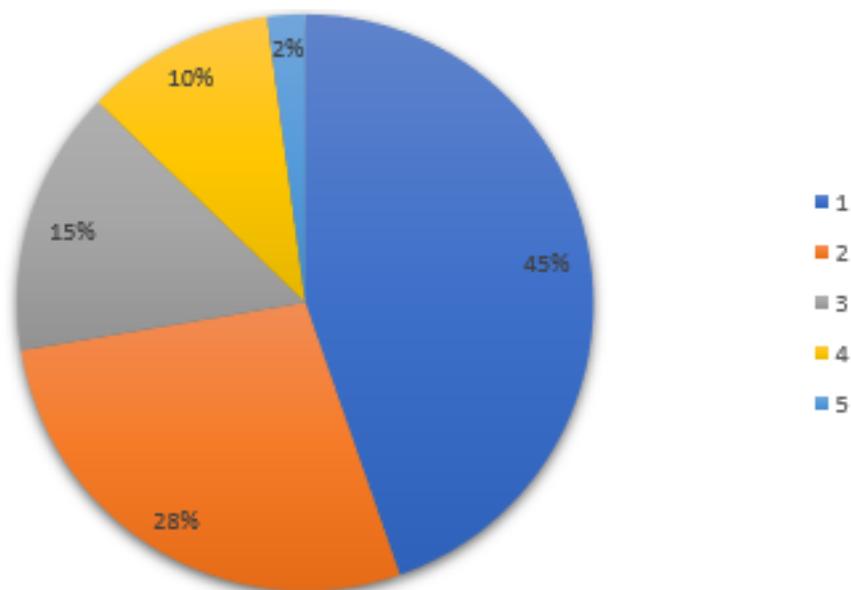


Figura 26. Trato justo

El 2% está totalmente de acuerdo con el trato justo, el 10% está de acuerdo, el 15% es indiferente, el 28% en desacuerdo y el 45% en totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores tienen el sentir que la manera que les tratan no es el adecuado y eso les genera desmotivación en desarrollar sus funciones, al igual que relacionarse con los clientes.

Tabla 29. Apoyo de supervisores

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	20	42%
2	Desacuerdo(D)	20	43%
3	Indiferente(I)	1	2%
4	De acuerdo(A)	1	2%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	5	11%
Total		47	100%

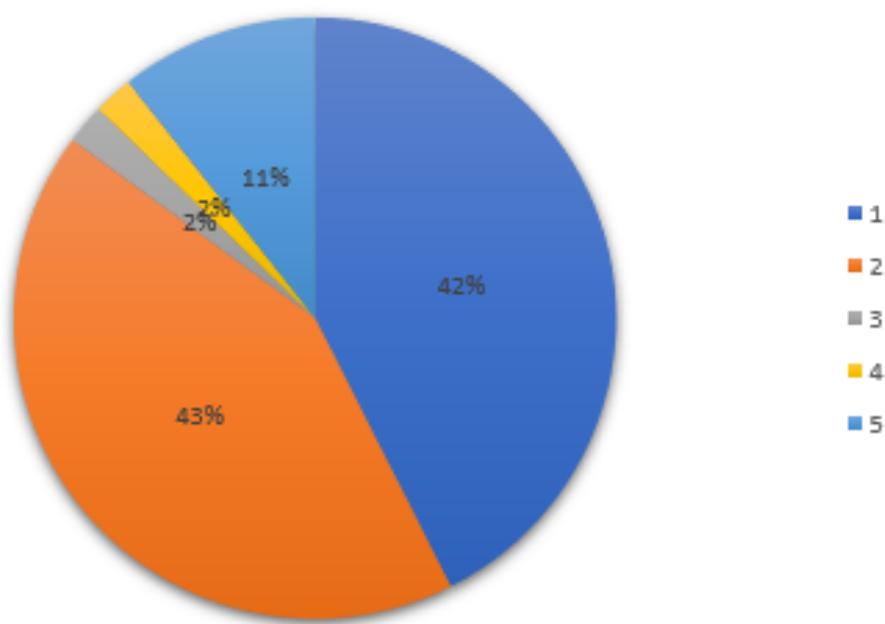


Figura 27. Apoyo de superiores

Respecto al apoyo que reciben de sus superiores el 11% está totalmente de acuerdo, el 2% está de acuerdo, el 2% es indiferente, el 43% en desacuerdo y el 42% está totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores no reciben apoyo de sus superiores ante algún problema e inconveniente que sucediera, conllevando a una mala comunicación.

Tabla 30. Participación en decisiones

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	19	41%
2	Desacuerdo(D)	17	36%
3	Indiferente(I)	3	6%
4	De acuerdo(A)	8	17%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	0	0%
Total		47	100%

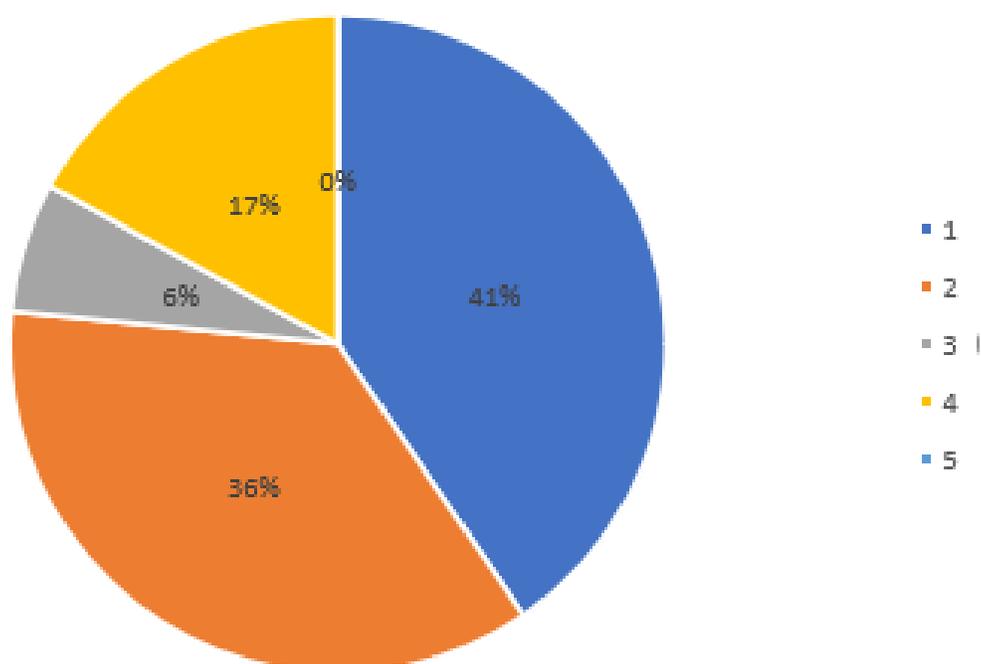


Figura 28. Participación en decisiones

El 17% está de acuerdo, el 6 es indiferente, el 36 % en desacuerdo y el 41% está totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores no tienen participación en la toma de decisiones ante algún inconveniente que pueda suscitarse, perdiendo la empresa así una unión entre jefe y colaborador.

Tabla 31. Decisiones en objetivos y políticas

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	21	45%
2	Desacuerdo(D)	18	38%
3	Indiferente(I)	4	8%
4	De acuerdo(A)	4	9%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	0	0%
Total		47	100%

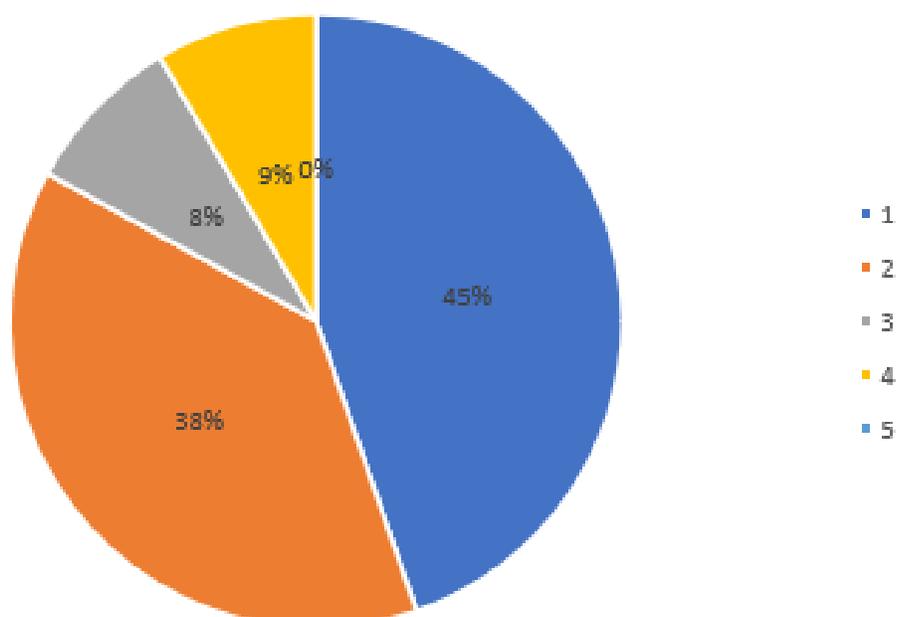


Figura 29. Decisiones en objetivos y políticas

El 9% está de acuerdo, el 8% es indiferente, el 38% en desacuerdo y el 45% está totalmente en desacuerdo.

Las decisiones se desarrollan sin participación de los colaboradores conllevando aún más a su desmotivación.

Tabla 32. Satisfacción del trabajo

N°	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo (TD)	30	64%
2	Desacuerdo(D)	6	13%
3	Indiferente(I)	2	4%
4	De acuerdo(A)	5	11%
5	Totalmente de acuerdo (TA)	4	8%
Total		47	100%

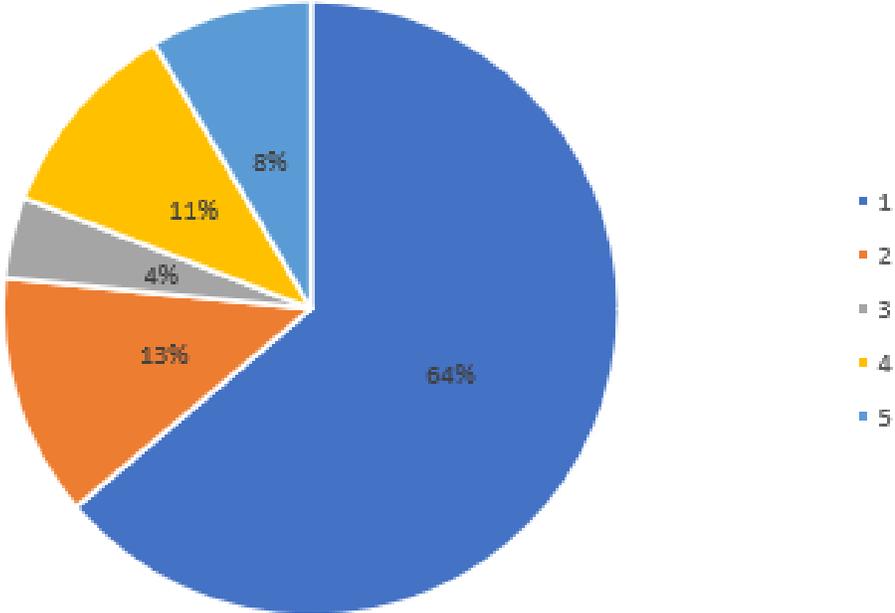


Figura 30. Satisfacción del trabajo

El 8% está totalmente de acuerdo a la satisfacción de su trabajo, 11% está de acuerdo, el 4% es indiferente, el 13% en desacuerdo y el 64% está totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores trabajan porque les pagan no porque estén satisfechos laborando además les genera falta de motivación.