

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Experiencia laboral en un retail de consumo masivo durante la
pandemia COVID-19**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por:

Kely Jimena Carcausto Puma
Zayda Fárida Quispe Machaca
José Gonzales Mostajo

Asesor:

Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara

Juliaca, agosto de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“EXPERIENCIA LABORAL EN UN RETAIL DE CONSUMO MASIVO DURANTE LA PANDEMIA COVID - 19”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres Kely Jimena Carcausto Puma; Zayda Fátida Quispe Machaca y José Gonzales Mostajo para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 12 días del mes de noviembre del año 2021



Mg. Ruth Elizabeth
Villafuerte Alcántara
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a 10/05/17 día(s) del mes de agosto del año 20.21. siendo las 08:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Helmer Rudel Cusilayme Barrante, el (la) secretario(a): Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés y los demás miembros: Mtra. Karen Yosio Mamani Monroy y el (la) asesor(a) Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Experiencia laboral en un retail de consumo masivo durante la pandemia COVID-19

- del(los) bachiller/es: a) Carcausto Puma Kely Jimena
- b) Quispe Machaca Zayda Fátida
- c) Gonzales Mostajo José

.....conducente a la obtención del título profesional de: Contador Público
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Carcausto Puma Kely Jimena

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy Bueno</u>

Bachiller (b): Quispe Machaca Zayda Fátida

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy Bueno</u>

Bachiller (c): Gonzales Mostajo José

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy Bueno</u>

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a



Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

Experiencia laboral en un retail de consumo masivo durante la pandemia COVID-19

Work experience of the cashiers of a mass consumption retail during the COVID-19 pandemic

Carcausto Puma Kely Jimena^a, Quispe Machaca Zayda FÁrida^a, Gonzales Mostajo José^a,
Villafuerte Alcántara Ruth Elizabeth^a

^aEP Contabilidad, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión / Juliaca – Perú

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito explorar la experiencia laboral de los cajeros de un retail de consumo masivo, durante la pandemia COVID-19, en la ciudad de Juliaca. La metodología de investigación aplicada fue cualitativa, de diseño exploratorio. El instrumento utilizado fue la entrevista semiestructurada compuesta por 3 preguntas las cuales fueron desarrolladas en 3 iteraciones a 15 cajeros. Posterior a la recolección de datos se procedió con el análisis, obteniendo como resultados que la experiencia laboral de los cajeros de un retail de consumo masivo durante la pandemia fue incrementar su productividad utilizando estrategias tales como solicitar de manera audible a los clientes acercarse al módulo de cajas para cancelar sus productos. El cumplimiento de los indicadores de productividad de los cajeros fue motivado principalmente por la necesidad de suplir las necesidades básicas de su familia debido a la disminución de ingresos en el hogar. Además, los cajeros sobrellevaron la preocupación del contagio durante el desarrollo de su trabajo siguiendo al pie de la letra los protocolos de bioseguridad siendo la medida preventiva para dichos trabajadores y sus familias. En conclusión, se puede afirmar que es posible incrementar los indicadores de productividad y mantener un trabajo fijo a pesar de la pandemia COVID-19.

Palabras claves: *experiencia laboral, retail, productividad, COVID19.*

Abstract

The purpose of this research work is to explore the work experience of the cashiers of a mass consumption retail, during the COVID-19 pandemic, in the city of Juliaca. The applied research methodology was qualitative, exploratory in design. The instrument used was the semi-structured interview composed of 3 questions which were developed in 3 iterations to 15 cashiers. After data collection, the analysis was carried out, obtaining as results that the work experience of the cashiers of a mass consumption retail during the pandemic was to increase their productivity using strategies such as audibly requesting customers to approach the cash register module to pay for their products. Compliance with the productivity indicators of the cashiers was mainly motivated by the need to meet the basic needs of their family due to the decrease in household income. In addition, the cashiers coped with the concern of contagion during the development of their work by following the biosecurity protocols to the letter, being the preventive measure for said workers and their families. In conclusion, it can be said that it is possible to increase productivity indicators and maintain a steady job despite the COVID-19 pandemic.

Keywords: work experience, retail, productivity, COVID19.

1. Introducción

Hace 10 años la población de la ciudad de Juliaca (Puno) empezó a experimentar una nueva modalidad de compra, con la llegada del formato “retail”. Hecho que generó un cambio en el comportamiento de compra de los ciudadanos al recibir mejor atención en servicio al cliente. La experiencia de compra se ve reflejada en la mejora de atención que recibe el cliente por parte del vendedor, en este sentido la industria de retail es una de las más competitivas que hay en el mundo, buscando innovar y mejorar la calidad y eficiencia en los servicios ofrecidos para atraer, retener y aumentar la mayor cantidad posible de clientes (Stecher et al. 2010).

Dentro de la modalidad de compra retail el último filtro de venta que tiene el cliente es en el área de cajas, el cajero es quien define más del 50% de la experiencia positiva o negativa que se llevará el cliente. Sin embargo, desde inicios del 2020 tanto la ciudad de Juliaca como el resto del mundo enfrenta una terrible pandemia. Dentro de los retail de la ciudad de Juliaca, fueron los cajeros quienes se saturaron de clientes y quienes más exposición tuvieron al contagio del Covid-19, sin embargo, muchos de los trabajadores del retail continuaron realizando sus labores por temor a perder sus empleos y otros continuaron por apoyo a la sociedad. De tal manera que la cuarentena generó pánico entre la población, generando que los centros de abastecimiento masivo de las ciudades se vean saturados de personas en busca de alimentos de primera necesidad.

Esta investigación se realizó porque es importante conocer la experiencia laboral de los cajeros en un contexto único, de pandemia mundial y exponerlo a la comunidad científica y de esta manera generar antecedentes para futuras investigaciones ya sea de tipo cualitativo o cuantitativo. Asimismo los argumentos que nos llevaron a elegir a la población de estudio son: el incremento de productividad de cajeros de un retail de supermercado que expende productos de primera necesidad en un contexto de pandemia, ya que los cajeros fueron quienes estaban en primera línea como personal con mayor exposición ante el contagio del COVID - 19 y nos interesaba saber cuál fue su experiencia en su puesto de trabajo en medio de la pandemia al ser los únicos trabajadores de los retail que tenían contacto directo con los clientes así lo afirma (Diario gestión, 2020) quienes realizaron una investigación respecto a los trabajadores con puestos de trabajos más expuestos. Además, la demanda de los retails incrementó, ya que las personas dejaron de asistir a los mercados populosos para ir a lugares con mayor seguridad, así también lo afirma Soria (2020) donde nos indica que durante la cuarentena, la garantía de salubridad

y la calidad del producto, cobraron más relevancia que el precio en la decisión de compra de la población dichas características son cumplidas en los Retail.

El objetivo de esta investigación es explorar la experiencia laboral de cajeros de un retail de consumo masivo durante la pandemia COVID-19. Por tal motivo, se lleva a cabo un estudio tipo cualitativo - exploratorio, teniendo como participantes a 15 cajeros de un retail de consumo masivo en la ciudad de Juliaca a los cuales se les realizó una entrevista semiestructurada que contenía las siguientes preguntas: ¿Qué estrategias abordaron para lograr el indicador de productividad a pesar de la variación de ticket promedio durante la pandemia COVID-19?, ¿Cuáles son los motivos que le impulsaron a incrementar la productividad durante la pandemia COVID-19?, ¿Cómo sobrellevaron la preocupación del contagio durante el desarrollo de su trabajo durante la pandemia COVID-19?.

Según un estudio realizado por Stecher et al. (2010) titulado Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado. Explorando los procesos de flexibilización laboral en el sector del retail en Chile, donde se describe y comprende las condiciones y la experiencia de trabajo de un grupo de hombres y mujeres de bajo nivel ocupacional empleados en la sala de venta de una gran cadena nacional de supermercados, se obtuvieron como resultado que la impresión de los cajeros frente a sus funciones es un trabajo muy intenso y agotador, particularmente en las horas y fechas de más clientes. Algunas de ellas señalan haber pensado solicitar un cambio de puesto a alguna otra sección con una menor carga de trabajo, o, en el caso de las cajeras part time más jóvenes, dejar el empleo en cuanto tengan una mejor oportunidad laboral. Esto demuestra que el trabajo de un cajero dentro de un retail demanda esfuerzo y constancia.

De acuerdo a los datos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, entre el 16 de marzo y 5 de abril del 2020 un total de 90,657 trabajadores del Perú terminaron su periodo laboral. En la región de Lima los que no trabajaron explican su situación en razón a la pandemia: no podía trabajar por la cuarentena, 58.9%; la empresa o negocio cerró debido a la pandemia, 13.8%; no tuvo trabajo debido a la reducción de empleo a causa de la pandemia, 3.8%; fue despedido debido a la pandemia, 1.6% y no trabajó porque tenía enfermedad con síntomas de la Covid-19, 1.4% (Félix & Egúsqiza, 2020).

Desde el 15 de marzo del 2020, fecha en que el Estado Peruano Decretó el inicio de la cuarentena, la venta de los retail en Supermercados no ha dejado de crecer. Si bien, por medidas de prevención se tuvo que suspender la actividad económica desde 16 marzo

del 2020, los negocios de este segmento no han dejado de operar al estar dentro de los grupos de abastecimiento de alimentos de primera necesidad señalados en el Decreto Supremo N° 008- 2020-SA (Gestión, 2020). A ello se sumó el confinamiento y lo primero que hizo la población fue llenar sus despensas para un mayor consumo de alimentos de primera necesidad, productos de limpieza e higiene, entre otros, los cuales son parte esencial de la oferta de los retail (Sánchez, 2021). Dado lo antes mencionado, la venta de supermercados pasó de crecer 9.4% en el primer trimestre, a cerca de 17% durante el segundo y para el año 2021 se estima un crecimiento del 7% según (El comercio, 2020).

Por lo antes expuesto, con esta investigación se pretende concientizar al sector empresarial y al público lector, acerca de la importancia del estudio de la experiencia laboral que se ajusten a contextos similares a la pandemia y que conlleve al incremento de productividad en los trabajadores del retail. Además la presente investigación aporta resultados que deben ser considerados para el abordaje de otros temas de investigación similares con metodología cualitativa, porque esta investigación tiene un campo amplio de estudio, que emplea métodos de recolección de datos no estructurados tales como: observación, entrevistas y análisis de documentos con el fin de hallar temas y significados para expandir nuestra comprensión de todo el mundo con estrategias que fomenten el ingreso al mundo de la investigación.

Las empresas de retail en el contexto de pandemia presentaron un incremento de productividad por ende las ventas aumentaron. El aumento de productividad en los cajeros durante la pandemia fue porque ellos utilizaron estrategias tales como: solicitar de manera audible acercarse al módulo de caja, cumplir con el protocolo de servicio al cliente, desarrollar actividades multifuncionales, etc. Dicho ello, es posible aumentar las ventas de un supermercado utilizando las estrategias antes mencionadas.

El esquema que seguiremos en el artículo será el siguiente: tras esta introducción se revisará la literatura relacionada al tema que aborda esta investigación; posteriormente se expondrán los principales hallazgos encontrados aplicando la metodología expuesta y finalmente expondremos las conclusiones que incluyen algunas discusiones sobre los hallazgos encontrados.

2. Marco Teórico

2.1 Covid-19

Según Pérez (2020) “la COVID-19, es una nueva enfermedad producida por coronavirus de la que se comienza a conocer a partir de diciembre de 2019” (p. 2). Desde el punto de vista de Torres (2020) el SARS-CoV#2 es el séptimo coronavirus conocido con la capacidad de infectar a humanos. Tal como afirma Ortiz et al. (2020) es una infección de las vías respiratorias causada por un nuevo virus, que se reconoció por primera vez en Wuhan, China, en diciembre de 2019. De acuerdo con León (2020) afirma que se estima que en torno al 19 % del total de infectados en esta crisis han sido profesionales sanitarios. Muchos de ellos, algunos conocidos incluso, han tenido que afrontar la crisis sin medidas de protección adecuadas y con protocolos de actuación no siempre difundidos o convenientes.

La pandemia del SARS-CoV-2 nos ha obligado a replantear nuestras actividades y transformar procesos para afrontar esta crisis sanitaria. Además nos ha dejado como primera lección la limpieza, pues el mantener desaseada la casa, oficina o negocio, puede jugarlos en contra y desencadenar el contagio de la temible enfermedad (UCSP, 2020).

2.2 Consumo masivo

Según Cabana & Pino (2019) los líderes de las empresas del retail en Chile deben desarrollar estrategias que incentiven a sus trabajadores a incrementar la productividad con un menor uso de recursos energéticos, reducir los factores contaminantes y contribuir al desarrollo de las comunidades. Según afirman Concha et al. (2011) la información que obtienen los consumidores de sus experiencias personales puede ser más exitosa que otra información que obtienen por otro medio de comunicación. La experiencia directa con una marca en particular tiende a diluir el efecto país de origen en los consumidores porque esas experiencias refuerzan la confianza en los productos. Además, desde el punto de vista de Céspedes et al. (2020) las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la provincia de Huánuco, no utilizan los fundamentos del insight en sus actividades comerciales, teniendo un bajo posicionamiento de sus productos.

2.3 Experiencia laboral

De acuerdo a Bravo (2018) afirma que son conocimientos que una persona adquiere a lo largo del tiempo. Se vincula estrechamente con la cantidad de años de ejercicio laboral de una persona y se asume que cuantos más años de trabajo posee, mayor

será la experiencia en dicho cargo. A su vez: La experiencia laboral permite al individuo formarse en el mundo del trabajo en un sentido amplio, adquiriendo destrezas en las tareas de la producción, disciplina en el cumplimiento de las obligaciones laborales, espíritu de cooperación para el trabajo en equipo, etc.

Guerra-Arrau & Stecher (2020) buscaron identificar dinámicas de reconocimiento y agravio moral en el trabajo por el cual se identificaron dos grandes dinámicas de reconocimiento, que incluyeron formas de reconocimiento positivo y agravio moral. Una primera, de tipo vertical, referida al estatus del rol de cajero/a en los supermercados, y finalmente, otra referida a las demandas y expectativas de reconocimiento social que formularon las cajeras con relación a las formas de valoración y desprecio que experimentaban en su trabajo. Tal como menciona Jimenez & Jimenez (2016) se detectó un nivel bajo de satisfacción por parte de los empleados, producto de una alta rotación, bajos sueldos, delimitación de funciones no definidas, liderazgos no alineados a los objetivos de la empresa, comunicación informal. Estrada et al. (2019) menciona que esta dimensión simbólica se manifiesta en prestigio social y orgullo. Este aspecto simbólico es el sustento de la autoestima y del reconocimiento que los integrantes del hogar, los empleadores, vecinos y amigos brindan a quien ejecuta su trabajo dentro de los cánones deseados, a su vez la experiencia de los trabajadores, se adjudica una dimensión con valores como: conocimientos, habilidades, sentimientos, formas de razonamiento y discurso.

2.4 Productividad

La productividad se encarga de medir y calcular el total de bienes y servicios que han sido producidos por cada factor utilizado durante un periodo definido y está determinada por la eficiencia en el uso de los factores capital y trabajo. (Delsol, 2018)

Según Sladogna (2017) afirma que, en función de esto, la productividad se incrementa mediante: una mayor cantidad de trabajo o trabajo más calificado, un aumento de los recursos naturales explotados, un aumento del equipamiento, un uso más eficiente de la tecnología o la aplicación de nuevas tecnologías, un uso más eficiente de las tecnologías de la información, un uso más eficiente de las energías.

La productividad según Jaimes & Rojas (2015) es el determinante fundamental del nivel de vida de una nación a largo plazo, el nivel de vida de una nación depende de la capacidad de sus empresas para lograr altos niveles de productividad. Así como también Marvel et al. (2014) afirman que la productividad es un elemento clave para el logro de los

objetivos de las empresas, para su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo.

Según Campos (2018) existen tres factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

2.5 Retail

Es un término inglés usado para definir la venta de productos al por menor o al detalle, de persona a persona. Los retail se han desarrollado globalmente y percibimos un importante crecimiento en América Latina. La empresa de retail vende productos o servicios a clientes para su uso personal o familiar; son el último eslabón en la cadena de suministros, ya que enlaza a los productores con los clientes. Por lo tanto, la cadena de suministros está compuesta por un grupo de empresas que entregan sus productos o servicios al cliente final. (Gerrero, 2012). Estos retails son empresas generadoras de mano de obra intensiva y “disparan” el consumo interno en los países. (Rivera, 2016).

El retail busca la mejora en la calidad, no solamente en productos, sino también en los servicios, es una de las principales características del mercado de hoy. Esta consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar sus preferencias para poder ofrecer soluciones de acuerdo a sus necesidades. La calidad de un servicio es la característica que diferencia a las empresas y además es fundamental para asegurar la supervivencia. De acuerdo con la Cámara de Comercio de Lima, el sector retail en Perú ha crecido 12,6% en los últimos tres años. Esto se explica por la ampliación de centros comerciales, mayor número de tiendas de descuento en Lima y provincias, y la permanente política de descuentos en supermercados y farmacias. (Uchofen, 2019).

3. Metodología

3.1 Diseño Metodológico

La investigación se procesó en base a un enfoque cualitativo, el cual nos permitió utilizar diversas técnicas interactivas, flexibles y abiertas (Valderrama 2013), se utilizó un diseño exploratorio para conocer la experiencia de los cajeros de retail de consumo masivo en el contexto de las pandemias; según Valderrama (2013) dichas experiencias solo pueden ser estudiadas usando estudios fenomenológicos; porque usan las experiencias y vivencias de los informantes clave (Parra, 2017).

3.2 Muestra

La muestra fue no probabilística, los participantes y sujetos de estudio fueron quince cajeros de un retail de consumo masivo ubicado en la ciudad de Juliaca. Se eligió a 15 cajeros de un retail de consumo masivo de la ciudad de Juliaca, fueron incluidos en esta investigación solamente cajeros que presentaron un grado de confianza con los entrevistadores para obtener respuestas más detalladas y verídicas, que hayan trabajado durante la pandemia, se encuentren en planilla, no presenten inasistencias, hayan laborado más de un año en su puesto de trabajo y se les excluyó a las personas que se desempeñan en otros puestos de trabajo que no estuvieron ligados al proceso de investigación.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó como instrumento las entrevistas semiestructuradas, Hernández et al. (2010) plantearon que la entrevista semi estructurada es el método de investigación de mayor acercamiento entre el investigador y el hecho investigado, el entrevistado potencialmente cede toda la información solicitada que facilita la expresión natural de percepciones y perspectivas.

Para el procesamiento de la investigación; en primer lugar, se transcribió la información en el software Microsoft Excel de manera organizada, la cual estuvo establecido por los códigos de los entrevistados, las respuestas y las iteraciones. La iteración es la cantidad de veces que originó una primera pregunta para lograr satisfacer la comprensión del investigador. Durante este proceso se hallaron las palabras clave.

Después de organizar toda la información se utilizó el software ATLAS Ti v9.0, donde se generaron las citas y su relación con la codificación; resultado de la hermenéutica de las respuestas.

Se procedió a determinar las categorías y subcategorías para poder diagramarlos en redes cualitativas y así pues en cada respuesta del entrevistado encontrar las ocurrencias de estos códigos. Estas ocurrencias fueron graficadas por el diagrama Sankey. Un diagrama Sankey nos permite ver la magnitud de los flujos entre las diferentes categorías, así como también ofrece una visión general de los resultados (Land-use Finance Tool, 2018), donde podemos encontrar la tabla de ocurrencias, que se refiere a la cantidad de similitudes o relaciones de un elemento con otros elementos y ayudan a comprender la fuerza de los elementos en la significación (Galvez, 2018) las redes semánticas; la cual nos permite sostener una idea clara de la representación que se tiene

de la información proveniente de grupos de individuos, respetando simultáneamente las respuestas individuales (Castañeda, 2016).

Pasos de la investigación

Para el alcance de los resultados, se estructuraron secuencias de pasos para la ejecución del estudio, donde se procedió a:

Paso 1: Elección de la muestra: Se eligió a 15 cajeros de un retail de consumo masivo de la ciudad de Juliaca, fueron incluidos en esta investigación solamente cajeros que hayan trabajado durante la pandemia, se encuentren en planilla, no presenten inasistencias, hayan laborado más de un año en su puesto de trabajo y se les excluyó a las personas que se desempeñan en otros puestos de trabajo que no estuvieron ligados al proceso de investigación. Se trató de una muestra no probabilística, ya que el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de los investigadores (Hernández et al. 2010). Para la selección de la muestra se consideró: un grado de confianza con los entrevistadores para obtener respuestas más detalladas y verídicas, la selección se realizó de manera seria al identificar aquellos entrevistados, los cuales aceptaron participar de la investigación.

Paso 2: Elección del instrumento: Se eligió utilizar la entrevista semiestructurada, aplicando 3 iteraciones cada una con una pregunta. Las preguntas realizadas fueron: ¿Qué estrategias abordaron para lograr el indicador de productividad a pesar de la variación de ticket promedio durante la pandemia COVID-19?, ¿Cuáles son los motivos que le impulsaron a incrementar la productividad durante la pandemia COVID-19? y ¿Cómo sobrellevaron la preocupación del contagio durante el desarrollo de su trabajo durante la pandemia COVID-19?

Paso 3: Aplicación del instrumento: Se determinó el día y la hora para realizar la entrevista y el medio de comunicación fue contacto directo con cada uno de los participantes. Se solicitó su permiso en la entrevista para poder hacer la grabación de audio.

Paso 4: Procesamiento de la información: Se transcribió el audio de las entrevistas en el software Microsoft Excel y se codificó las respuestas.

Paso 5: Validación de resultados: Se utilizó el Software ATLAS TI v9.0, con el que se logró determinar los grupos de códigos, códigos inteligentes, redes semánticas cualitativas, diagramas de sankey, tabla de ocurrencias y las palabras más frecuentes mostradas en un gráfico.

Paso 6: Definición de los resultados: Resultados a partir del procesamiento de la información: Se logró definir el cuadro de categorías y subcategorías.

Paso 7: Aportes de la investigación: a partir de los resultados obtenidos de la investigación, se logró definir el aporte.

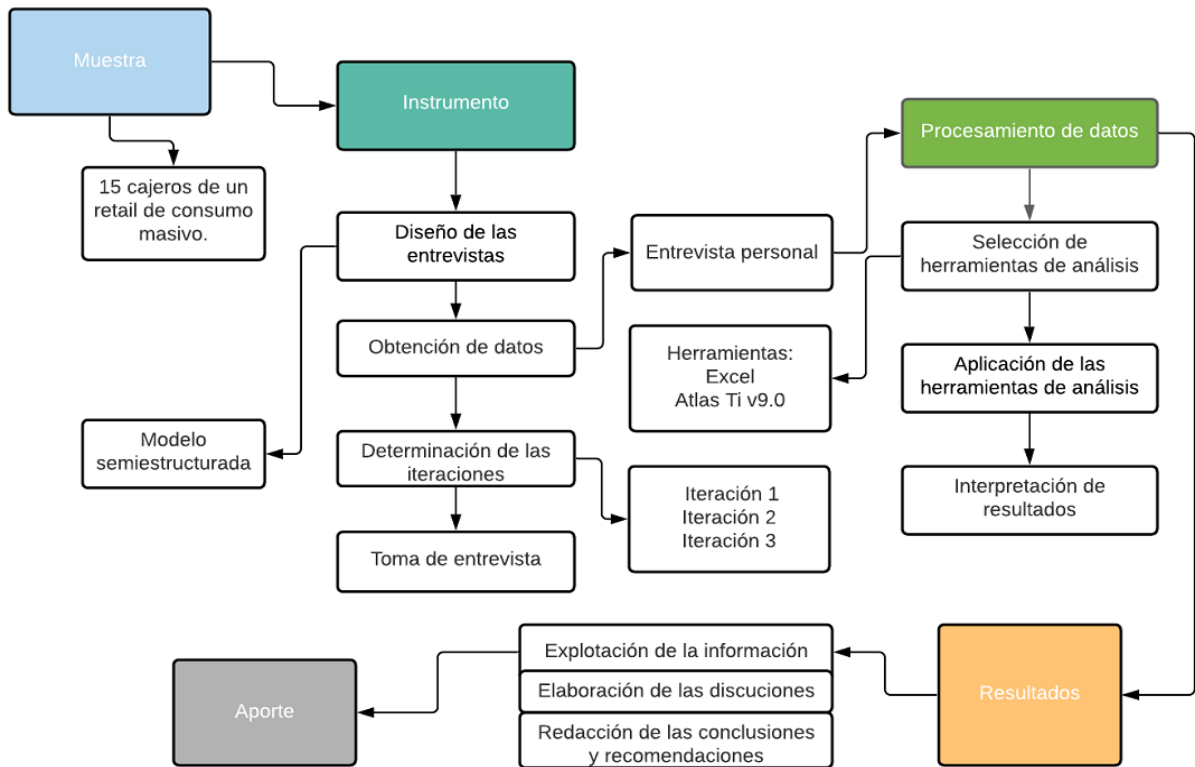


Figura 1: Pasos del proceso de investigación..

Se observa en la figura 1 los pasos desarrollados en la investigación: primero desarrollamos la muestra, segundo definimos el instrumento, tercero aplicamos el instrumento, cuarto procesamos los datos, quinto resultados, sexto redacción de las discusiones conclusiones y recomendaciones y séptimo aportes de la investigación.

4. Resultados

Para lograr el objetivo de la investigación se realizó tres interacciones a los participantes en los cuales se les aplicó una entrevista semiestructurada.

Tabla 1

Categorías y subcategorías de la iteración 1

Categoría	Subcategoría	Código	Citación
		C001	“Animaba al cliente a que comprara”
	Solicitar de manera audible a los clientes acercarse al módulo de caja.	C003	“Llamar al cliente para que pueda pagar en tu caja”
		C005	“Llamando a los clientes”
		C006	“Ofrecer nuestros productos en liquidación”
		C010	“Atender más rápido a los clientes”
		C011	“Tratar de llamar a los clientes”
		C015	“Llamar a los clientes y así pasar rápido”
		C002	“Atender bien al cliente”
		C008	“Cumplir con todos los indicadores del protocolo de servicio”
	Cumplir con el protocolo de servicio al cliente.	C009	“Cumplir todo el protocolo”
		C010	“Siempre con el protocolo de servicio”
		C011	“Seguir todos los protocolos”
		C014	“Cumplir al cien por ciento el protocolo de servicio”
		C015	“Yo hice lo más rápido que se pueda”
Estrategias para lograr el indicador de productividad a pesar de la variación de ticket promedio	Desarrollar actividades multifuncionales.	C005	“Ayudaba a reponer los productos a sala de ventas”
		C011	“Ayudar en todo lo que es caja y apoyar también en sala”
		C004	“Aumentar mi velocidad”
	Aumentar la velocidad en atención al cliente.	C007	“Mi velocidad mejoró”
		C009	“Pasar más rápido los productos”
		C011	“Pasar los productos rápido”
		C013	“Mejorar mi velocidad”
		C015	“Pasar rápido las transacciones”
	Aprender de los compañeros con mayor experiencia.	C007	“Pedirle consejos y observar qué es lo que hacen mis demás compañeros que tienen buenos indicadores”
	Evitar aglomeraciones.	C013	“Ser lo más rápido posible para que podamos evitar la aglomeración de los clientes”
	Promocionar productos auto liquidables.	C001	“Decirle que tenemos estos descuentos”
		C002	“Ofrecerle los productos”
		C006	“Ofrecer nuestros productos en liquidación”
	Aumentar la concentración.	C010	“Concentración”
	Realizar trabajo en equipo.	C014	“Trabajo en equipo”
	Proponer metas personales	C004	“Proponerme yo misma que tenía que mejorar”

diarias en el trabajo.		
Ser puntual.	C012	“Ser puntual”
Poner en práctica las capacitaciones realizadas en la empresa.	C012	“Las capacitaciones, las indicaciones”

Fuente: Elaboración propia

En respuesta al objetivo específico 1, tal como se muestra en la tabla 1, se obtuvo como resultado que es importante solicitar de manera audible a los clientes acercarse al módulo de caja como lo afirman C001,C003,C005,C006,C010, C011,C015; del mismo modo ayuda a cumplir con el protocolo servicio al cliente, según C002,C008,C009,C010,C011,C014,C015; además desarrollar actividades multifuncionales según C005,C011; gracias a eso ayuda a aumentar la velocidad en atención al cliente, según C004,C007,C009,C011,C013,C015; al mismo tiempo aprender de los compañeros con mayor experiencia, según C007; del mismo modo ayuda a evitar aglomeraciones, según C013; además promocionar productos auto liquidables, según C001,C002,C006; además aumentar la concentración, según C010; también ayuda a realizar trabajo en equipo, según C014; gracias a eso proponer metas personales diarias en el trabajo, según C004; también ser puntual, según C012 y por último poner en práctica las capacitaciones realizadas en la empresa, según C012.

Tabla 2

Categorías y subcategorías de la iteración 2

Categoría	Subcategoría	Código	Citación
Motivos que le impulsaron	Mayor experiencia en el área de caja.	C001	“Ayudar y aprender también”
		C003	“Conociendo lo que es caja”
		C001	“Apoyar moralmente a mi familia”
	Suplir las necesidades básicas de mi familia.	C002	“La única motivación son mis padres para salir adelante”
		C003	“Sería mi familia porque, en la pandemia yo he sido la que ha estado trabajando más”
		C004	“Mi familia”
		C005	“Yo soy la única integrante de la familia que trabajaba”
		C012	“La necesidad de poder tener un ingreso”
		C013	“Aportar económicamente a mi hogar”
		C014	“Familia en el cual pensar”
		C015	“Impulso fue por mi hija solo por ella”

a incrementar su productividad durante la pandemia	Cumplir la meta de venta de la empresa.	C002	“La única motivación son mis padres para salir adelante”
		C007	“La exigencia era más”
		C008	“Llegar a mi meta en mi área”
	Temor al desempleo laboral.	C009	“Lleguemos a nuestra meta”
		C011	“No se estaba llegando a nuestra meta”
		C004	“Meta personal, y querer conservar mi trabajo”
		C008	“Otras personas han estado desempleadas”
		C009	“Quedar sin trabajo”
	Destacar como equipo de trabajo.	C010	“Por no perder el trabajo”
		C012	“Poder mantener mi trabajo”
	Obtener reconocimientos económicos.	C006	“Mejorar en el área de cajas”
	Corresponder a la motivación del jefe inmediato.	C014	“Bonos que nos da la empresa”
	Lograr mis metas personales.	C009	“Nuestra jefa nos estaba impulsando”
Laborar en una actividad de mi agrado.	C004	“Meta personal”	
	C008	“Llegar a mi meta en mi área”	

Fuente: Elaboración propia

En respuesta al objetivo específico 2, tal como se muestra en la tabla 2, se obtuvo como resultado que es importante la mayor experiencia en el área de caja, como lo afirma C001,C003; del mismo modo ayuda a suplir las necesidades básicas de mi familia, según C001,C002,C003,C004,C005,C012,C013,C014,C015; además cumplir la meta de venta de la empresa, según C002,C007,C008,C009,C011; con mucho temor al desempleo laboral, según C004,C008,C009,C010,C012; gracias a eso destacar como equipo de trabajo, según C006; del mismo modo obtener reconocimientos económicos, según C014; gracias a eso corresponder a la motivación del jefe inmediato, según C009; además lograr mis metas personales, según C004; y por último laborar en una actividad de mi agrado, según C008.

Tabla 3*Categorías y subcategorías de la iteración 3*

Categoría	Subcategoría	Código	Citación
Cómo sobrellevaron la preocupación del contagio durante el desarrollo de su trabajo	Seguir al pie de la letra los protocolos de bioseguridad.	C001	“No tuve temor durante mis horas de trabajo”
		C002	“Cuidándome”
		C003	“He seguido mis procedimientos”
		C004	“Desde los implementos que tenemos”
		C005	“Ser más higiénico tener más cuidado”
		C006	“Con miedo, cuidarnos”
		C008	“Siguiendo todos los protocolos de servicio”
		C009	“Al llegar a mi casa hacia mis protocolos”
		C010	“En tienda siempre había los protocolos”
		C011	“Se estaban siguiendo todos los protocolos en tienda y me sentía en un ambiente seguro”
		C012	“Cuidándome, protegiéndome, tengo todos los implementos y me sentía segura”
		C015	“Usar correctamente la mascarilla y todo lo que se nos indicaba según la empresa”
	C005	“Pero luego ya me he ido adaptando”	
	Adaptar poco a poco el modo de trabajo a la nueva realidad.	C006	“He tratado de llevarlo normal”
C007		“Tenía mucho miedo”	
C010		“Tranquila”	
C013		“El miedo acá en tienda y también la preocupación”	
C014		“El miedo acá en tienda y también la preocupación”	
C013		“El apoyo de la familia”	
Considerar el apoyo de la familia.	Afrontar la nueva realidad con tranquilidad.	C001	“Hay que cuidarse si”
		C002	“Trate de estar lo más calmada posible”
		C010	“No tenía temor al contagio”
Mantener el distanciamiento social con personas vulnerables de la familia.		C009	“Trate de alejarme de mi bebé”

Fuente: Elaboración propia

En respuesta al objetivo específico 3, tal como se muestra en la tabla 3, se obtuvo como resultado es importante seguir al pie de la letra los protocolos de bioseguridad, según C001, C002, C003, C004, C005, C006, C008, C009, C010, C011, C012, C015; además de adaptar poco a poco el modo de trabajo a la nueva realidad, según C005, C006, C007, C010, C013, C014; además de considerar el apoyo de la familia, según C013; gracias a eso afrontar la nueva realidad con tranquilidad, según C001, C002, C010; y

por último mantener el distanciamiento social con personas vulnerables de la familia, según C009.

Para que los cajeros del retail hayan tenido una buena actitud frente a la crisis económica del COVID-19 en su centro de trabajo, ellos pudieron conservar su trabajo gracias a su compromiso laboral expresado en cumplir la meta de venta, en destacar como equipo de trabajo, y en corresponder a la motivación del jefe y con esto pudieron conservar su trabajo frente al crecimiento del desempleo a nivel mundial.

Para que los cajeros del retail hayan tenido una buena actitud frente a la crisis económica del COVID-19 en su centro de trabajo, ellos pudieron lograr sus objetivos personales gracias a sus metas laborales expresadas en reconocimientos económicos, en sus metas personales, en ser más rápidos en la atención al cliente y con esto pudieron lograr sus objetivos frente a la crisis económica.

Para que los cajeros del retail hayan enfrentado la crisis del COVID-19 en sus familias, ellos pudieron mantenerse gracias al compromiso familiar expresados en las necesidades básicas de la familia, en el apoyo incondicional de la familia y con esto tuvieron que reducir sus gastos como en recreación, vestuario, alimentación y además han tenido que buscar trabajos adicionales para ayudarse económicamente,

Del mismo modo que los cajeros del retail hayan enfrentado la crisis del COVID-19 en sus familias, ellos pudieron subsistir a esta crisis sanitaria gracias al temor del desempleo laboral, siguiendo correctamente los protocolos de bioseguridad, en mantener el distanciamiento social además han tenido que seguir recomendaciones como: lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente, evitar tocarse los ojos, la nariz y boca, usar guantes, mascarillas correctas, contar con el lavamanos, desinfectar el dinero, precaución con el distanciamiento social, cuidando la distancia mínima de 1 metro con respecto a otra persona.

Validación del resultado: Red semántica geográfica

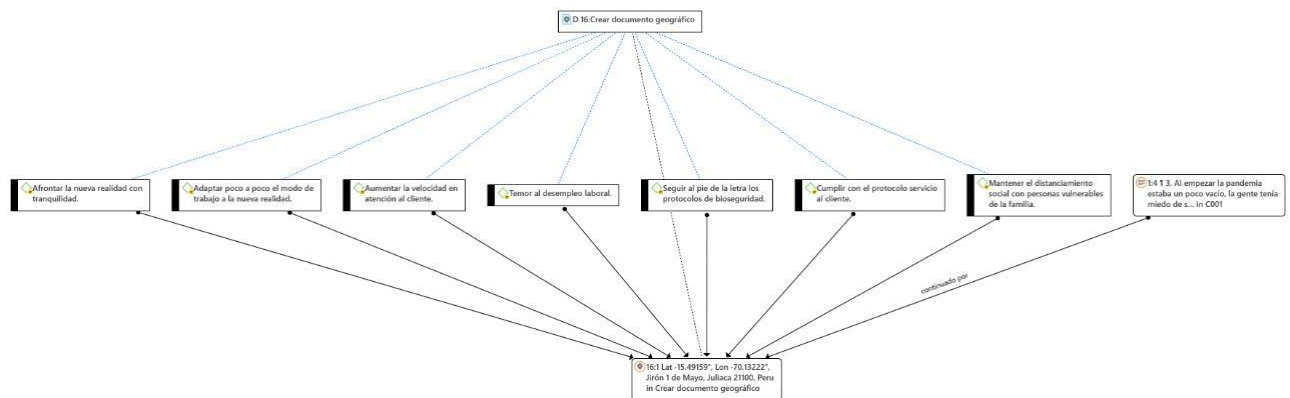


Figura 2: Red semántica geográfica.

En Juliaca los entrevistados lograron afrontar la realidad con tranquilidad, adaptándose poco a poco al modo de trabajo de la realidad, siempre cuidándose y siguiendo todos los protocolos de bioseguridad, manteniendo el distanciamiento social tanto en el trabajo como en el hogar. Además, aumentaron su productividad en el trabajo cumpliendo con los protocolos de servicio y aumentaron la velocidad de atención al cliente, esto por temor al desempleo laboral, todas estas situaciones fueron particulares en la ciudad de Juliaca. Según los resultados se puede discernir que los entrevistados tuvieron dicho comportamiento de tranquilidad y de cumplimiento de protocolos de bioseguridad porque ellos afrontaron la pandemia COVID-19 en una situación de estabilidad es decir todos se encontraban con un trabajo y por ende ingresos seguros. De esta manera el análisis nos permite confirmar los resultados obtenidos a partir de una hermenéutica para la iteración 3.

Validación del resultado: Red semántica de códigos

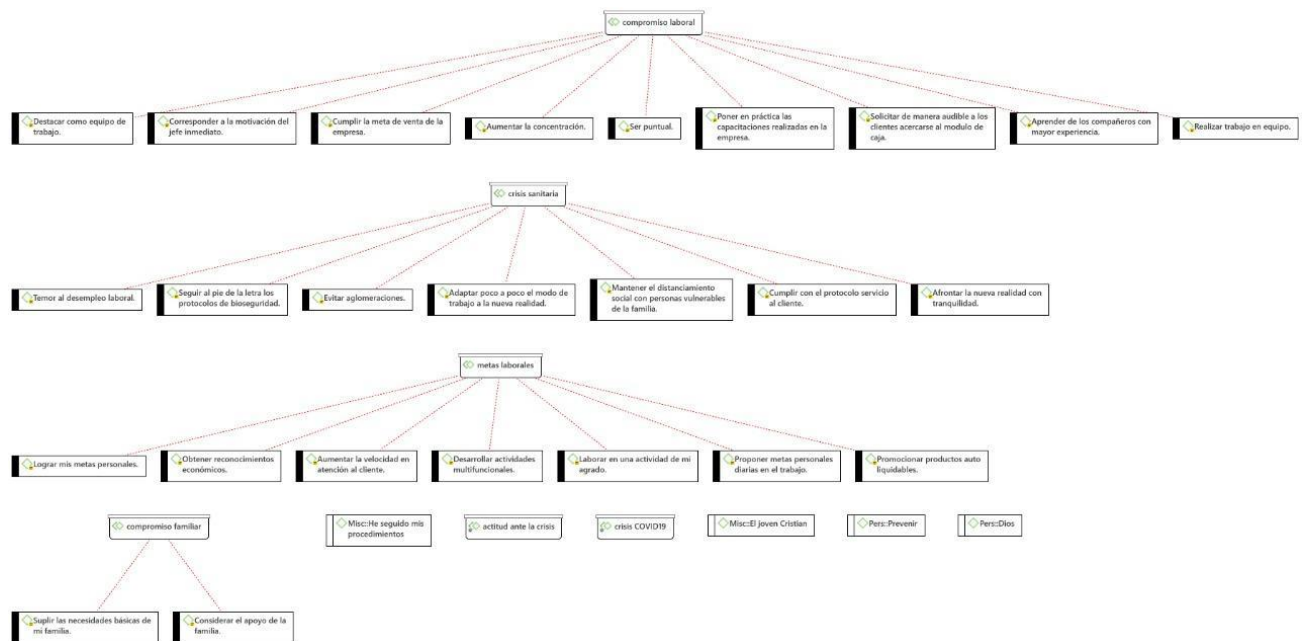


Figura 3: Red semántica de códigos.

Los cajeros para lograr su indicador de productividad durante la pandemia COVID-19, abordaron la estrategia de compromiso laboral; al destacar como equipo de trabajo, correspondiendo a la motivación del jefe inmediato también cumpliendo la meta de venta de la empresa, aumentando en su concentración, con puntualidad y poniendo en práctica las capacitaciones realizadas en la empresa, así mismo solicitaron de manera audible a los clientes acercarse al módulo de caja, además aprendieron buenas prácticas de los compañeros con mayor experiencia y por lo antes mencionado realizaron un trabajo en equipo. Logrando así cumplir con el indicador de productividad a pesar de la variación del ticket promedio. De esta manera el análisis nos permite validar los resultados obtenidos a partir de una hermenéutica para la iteración uno, donde hace referencia a la importancia de una adecuada estrategia para lograr el indicador de productividad.

Los cajeros durante la crisis sanitaria por la pandemia COVID-19 tuvieron temor al contagio y al desempleo laboral por tal motivo se adaptaron poco a poco al modo de trabajo de la nueva realidad siguiendo al pie de la letra todos los protocolos de bioseguridad, cumpliendo con el protocolo servicio al cliente, evitando las aglomeraciones y manteniendo el distanciamiento social para disminuir el riesgo de contagio tanto para ellos como para sus familiares vulnerables. Se adaptaron poco a poco al nuevo modo de trabajo, enfrentándolo con tranquilidad y así sobrellevaron la preocupación del contagio durante la pandemia. De esta manera el análisis nos permite confirmar los resultados obtenidos a

partir de una hermenéutica para la iteración tres, nos muestra cómo pudieron sobrellevar la preocupación del contagio.

Los cajeros para realizar un mejor desempeño laboral durante la pandemia se auto propusieron metas laborales como: obtener reconocimientos económicos, aumentar la velocidad en atención al cliente, proponer metas personales diarias en el trabajo desarrollar actividades multifuncionales en caso esté vacía la tienda, promocionar productos auto liquidables, laborar en una actividad de su agrado. Auto proponerse metas laborales y elaborar estrategias para lograrlo fue una tarea diaria de constancia y perseverancia para los cajeros. De esta manera el análisis nos permite confirmar los resultados obtenidos a partir de una hermenéutica para la iteración uno y dos.

Los cajeros durante la pandemia fortalecieron el compromiso familiar, ya que ellos tenían que suplir las necesidades básicas de su familia y esto lo lograron con el apoyo de la familia, por estos motivos incrementaron su productividad y pudieron sobrellevar con éxito dicha pandemia. De esta manera el análisis nos permite confirmar los resultados obtenidos a partir de una hermenéutica para la iteración dos, nos muestra cuáles fueron los motivos que le impulsaron a incrementar su productividad, ya que durante la pandemia el lazo familiar se volvió más fuerte.

Validación del resultado: Diagrama sankey entrevistados 1 al 3

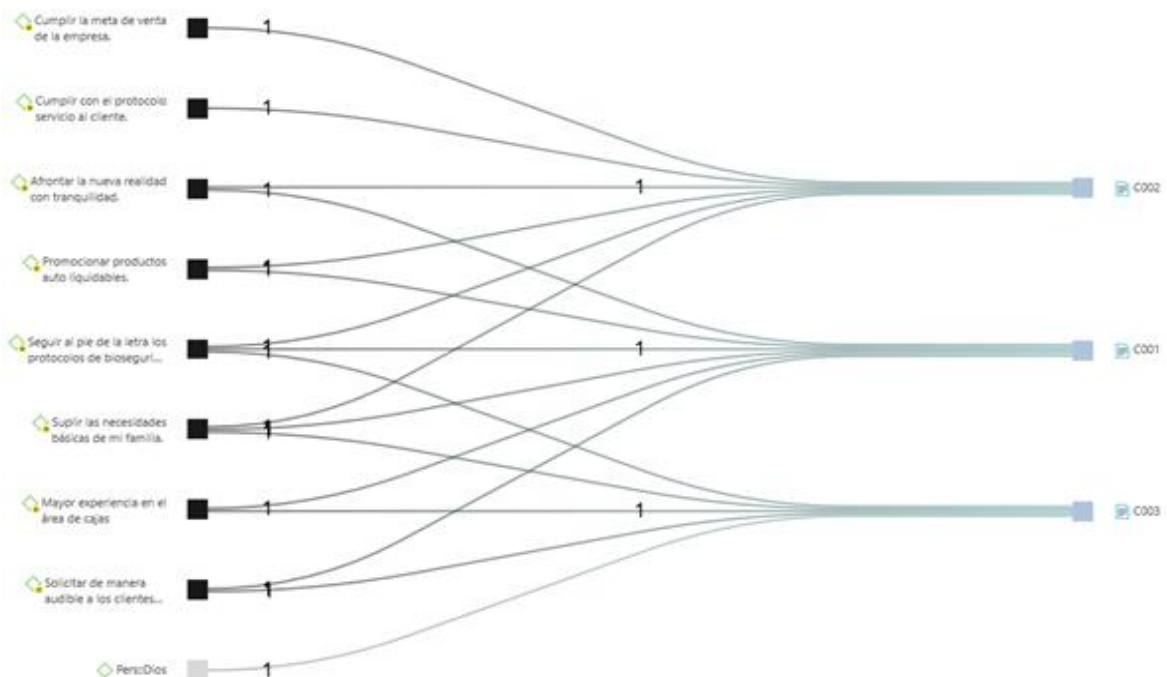


Figura 4: Diagrama sankey.

Los entrevistados C001, C002 y C003 concuerdan con suplir las necesidades básicas de sus familias e indican seguir correctamente los protocolos de bioseguridad por ese motivo los entrevistados lograron afrontar eficientemente la crisis económica. Mediante este análisis nos permite confirmar las iteraciones dos y tres.

Los entrevistados C001 y C003 concuerdan en tener mayor experiencia en el área de cajas mediante el cual solicitan de manera audible a los clientes a que puedan acercarse al módulo de caja para cancelar su compra de alimentos de primera necesidad. Mediante este análisis nos permite confirmar las iteraciones dos y uno.

Los entrevistados C002 y C001 llegaron a la conclusión de afrontar la realidad con tranquilidad gracias a esa actitud lograron promocionar los productos auto liquidables eficazmente en tiempos de pandemia. Mediante este análisis nos permite confirmar las iteraciones tres y uno.

El entrevistado C002 le agrada su trabajo, por ese motivo el cumple la meta de venta establecida por la empresa, además cumple con los protocolos de servicio al cliente, gracias a su compromiso con su trabajo logró afrontar la crisis económica satisfactoriamente. Mediante este análisis nos permite confirmar las iteraciones dos y uno.

Validación del resultado: Diagrama sankey

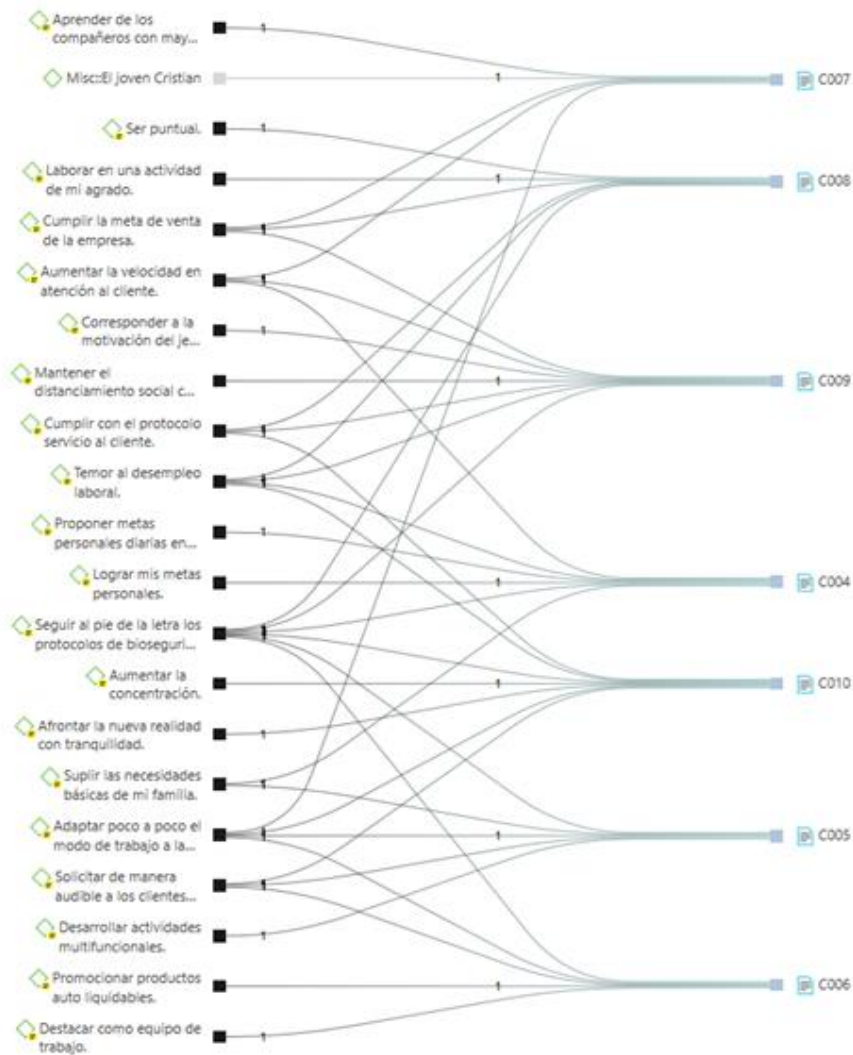


Figura 5: Diagrama de sankey.

El entrevistado C007 durante la pandemia tenía mucho miedo hasta el punto de querer renunciar, ya que temía por su familia, pero logró adaptarse poco a poco al nuevo modo de trabajo, cumpliendo las metas de la empresa y aumentando su velocidad en caja, para mejorar aún más su desempeño, solicitó la ayuda de su compañero con mayor experiencia, este primero lo evaluó para saber en qué fallaba para después indicarle cómo puede mejorar y efectivamente tuvo un mejor desempeño en caja y con esto pudo sobrellevar los cambios que se dieron en su área de trabajo. De este resultado obtenido validamos las tres iteraciones, puesto que responde a cada uno de ellos.

Al entrevistado C008 le agrada su trabajo, pero durante la pandemia tuvo temor al desempleo laboral, al ver que otras empresas se cerraban y despedían a su personal, por ese motivo se esforzó más cumpliendo con la meta de venta establecida por la empresa,

siendo puntual, cumpliendo con todos los protocolos de servicio y siguiendo al pie de la letra los protocolos de bioseguridad, con todas estas estrategias pudo lograr su indicador de productividad. De este resultado obtenido validamos las tres iteraciones, puesto que responde a cada una de ellas.

El entrevistado C009 es una persona muy comprometida con su trabajo porque cumple con la meta de venta de la empresa, aumentó la velocidad en atención al cliente, cumple con el protocolo de servicio al cliente, correspondió a la motivación del jefe inmediato, pero no pudo evitar sentir temor al contagio del virus COVID-19 es por eso que siguió al pie de la letra los protocolos de bioseguridad y mantenía el distanciamiento social por temor a contagiar a su familia y por temor al desempleo laboral, a pesar del miedo pudo dar lo mejor de sí para poder sobrellevar esta pandemia. De este resultado obtenido validamos las tres iteraciones, puesto que responde a cada una de ellas.

El entrevistado C004 durante la pandemia tuvo temor al desempleo laboral, ya que tenía que suplir las necesidades básicas de su familia, para poder conservar su trabajo se propuso metas personales diarias, aumentó su velocidad y siguió al pie de la letra los protocolos de bioseguridad para cuidarse y cuidar a su familia, y así lograr sus metas personales. De esta manera pudo sobrellevar la pandemia, siendo una persona responsable con su trabajo y con su familia. De este resultado obtenido validamos las tres iteraciones, puesto que responde a cada una de ellas.

El entrevistado C010, durante la pandemia tuvo temor al desempleo laboral, miedo a contagiarse y perder el trabajo fue por ese motivo que siguió todos los protocolos de bioseguridad, afrontando la nueva realidad con tranquilidad y adaptándose poco a poco, a su vez se esforzó más aumentando su concentración, solicitando de manera audible a los clientes acercarse al módulo de caja y cumplió con el protocolo servicio al cliente, a pesar de las dificultades logró permanecer en su lugar de trabajo, mejorando y dando lo mejor de sí. De este resultado obtenido validamos las tres iteraciones, puesto que responde a cada una de ellas.

El entrevistado C006 solicita de manera audible a los clientes a que puedan acercarse al módulo de caja para después ofrecer los productos autoliquidables para así llegar a la meta de tienda teniendo siempre presente los protocolos de bioseguridad. De este resultado obtenido validamos las tres iteraciones, puesto que responde a cada una de ellas.

Validación del resultado: Diagrama sankey

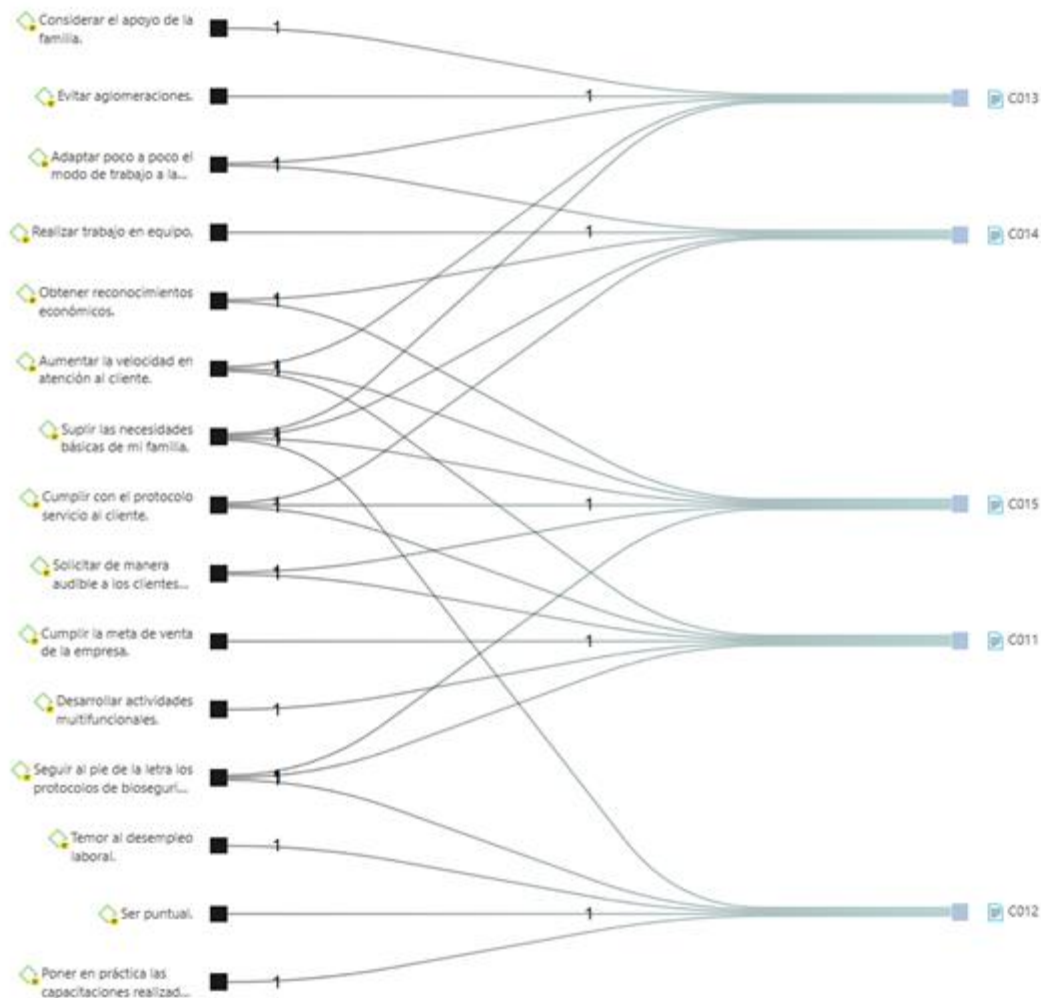


Figura 6: Diagrama de Sankey.

Para el entrevistado C014, observa lo importante que es tener reconocimientos económicos debido a que tiene que suplir las necesidades de su familia, debido a la pandemia varios miembros de su familia se quedaron sin trabajo. Mediante este análisis nos permite confirmar la iteración dos.

El entrevistado C015, cumplió con todos los protocolos de servicio al cliente, aumentando la velocidad en atención y tratando de la mejor manera a los clientes, para así poder obtener los reconocimientos económicos y poder suplir las necesidades de su familia, así como también siguió al pie de la letra los protocolos de bioseguridad en el trabajo y en el hogar. De este resultado obtenido validamos las tres iteraciones.

El entrevistado C011, es una persona muy comprometida con su trabajo. De este resultado obtenido validamos los tres objetivos específicos, puesto que menciona frases

resultado validamos la iteración 1, siendo el cliente lo más importante y atendiendo de la mejor manera les permitirá llegar a su indicador establecido.

La segunda y tercera palabra fueron “trabajo y protocolo”, empleadas por C004 al mencionar “meta personal, y querer conservar mi trabajo”, C008 menciona “cumplir con todos los indicadores del protocolo de servicio” C009 menciona “quedar sin trabajo” y “cumplir todo el protocolo”, C010 menciona “por no perder el trabajo” y “siempre con el protocolo de servicio”, por último el entrevistado C012 menciona la frase “poder mantener mi trabajo”, validando así las 3 iteraciones, dado que según afirman los entrevistados siguieron al pie de la letra los protocolos de bioseguridad y de servicio para así poder conservar su trabajo.

La cuarta y la quinta palabra más frecuentes fueron “producto y caja”, empleadas por C005 “ayudaba a reponer los productos a sala de ventas”, C006 “ofrecer nuestros productos en liquidación”, C009 menciona “pasar más rápido los productos”, C003 “llamar al cliente para que pueda pagar en tu caja” y C011 menciona la frase “ayudar en todo lo que es caja y apoyar también en sala”, lo cual valida la iteración 1, donde se ve las estrategias que utilizaron para poder ser más productivos, estando en el área de caja.

La quinta y sexta palabra “familia” y “pandemia”, fueron empleadas por C003 y C005 al decir que “sería mi familia porque, en la pandemia yo he sido la que ha estado trabajando más”, “yo soy la única integrante de la familia que trabajaba”, validando así la iteración 2, donde se evidencia la relación entre familia y pandemia, durante el tiempo de cuarentena el lazo familiar se fortaleció, para los entrevistados su mayor motivación durante el incremento de su productividad fueron sus familias.

5. Discusión

De la presente investigación se llegó a la conclusión que los cajeros para aumentar su productividad recibieron capacitaciones las cuales lo pusieron en práctica, sin embargo, en el estudio realizado por Stecher et al. (2010) los trabajadores de dicho retail no reciben capacitaciones acordes a sus funciones de trabajo para mejorar. Por lo cual se infiere que la implementación de capacitaciones en el centro de trabajo es importante para aumentar el nivel de productividad, de esta manera reducir las aglomeraciones y tiempo de espera en la atención al cliente.

En la investigación también concluyó que los cajeros adquirieron mayor experiencia en el área de caja porque pusieron en práctica las capacitaciones realizadas por la empresa, resultado que coincide con la investigación de Martinic & Stecher (2020) quienes llegaron a la conclusión que la experiencia laboral conlleva el aprendizaje de un conjunto teórico y práctico de funciones y destrezas específicas como es el dominio de caja, reposición de mercadería, realización de inventarios, atención al cliente, promocionar productos, etc. Se deduce que capacitar constantemente a los trabajadores de cajas es un punto importante en el desarrollo de funciones y ayuda a llegar a las metas propuestas por la empresa y metas propuestas por los mismos cajeros.

De la presente investigación se concluyó que una de las motivaciones de los cajeros para incrementar su productividad fue obtener reconocimientos e incentivos, sin embargo Manjarrez et al. (2020) en su investigación obtuvo como resultado que los trabajadores casi siempre con un 37% reciben reconocimiento de algún tipo, pero a pesar de que los trabajadores corroboran que en su mayoría son reconocidos, ésta no se constituye en un resorte capaz de mejorar los niveles de eficiencia. Dado que las realidades son distintas en un contexto de pandemia, motivar a los colaboradores con reconocimientos e incentivos si aumenta el nivel de productividad. Por ende, la capacitación y el desarrollo es fundamental para poder desarrollar y promover en los colaboradores habilidades, conocimientos y actitudes, esto ayudará a que sean más capacitados y aptos en las actividades de su trabajo

Se llegó a la conclusión que los trabajadores se adaptaron poco a poco a la nueva realidad de trabajo en tiempos de pandemia COVID-19, en la investigación de percepción de los trabajadores durante la pandemia COVID-19 de Rugel & Romero (2020) la cual realizaron a 15 trabajadores concluyeron que los trabajadores pese a las diversas circunstancias que pudieran identificarse como negativas; los trabajadores lograron adaptarse incluso llegaron a tener percepciones positivas con el fin de mejorar, mostrando entusiasmo y teniendo alguna motivación que los impulsará cada día a salir adelante. Por lo tanto, la adaptabilidad a una nueva realidad no es imposible para los trabajadores siempre ellos tengan presente una motivación personal para continuar con sus funciones y realizar su trabajo de una manera satisfactoria.

6. Conclusión

De todo lo antes expuesto se concluye que la experiencia laboral de los cajeros de un retail de consumo masivo durante la pandemia fue incrementar su productividad, utilizando estrategias de acuerdo a la realidad y siguiendo los procedimientos de

precaución ante el contagio y así mantener su trabajo. Cabe indicar que la empresa no recurrió al recorte de personal, a pesar de la pandemia.

En relación con el primer objetivo específico, referente a las estrategias que abordaron para lograr el indicador de productividad se concluye que la estrategia más utilizada de los participantes de esta investigación fue solicitar de manera audible a los clientes acercarse al módulo de caja para cancelar sus productos con más rapidez, también promocionan la venta de los productos en liquidación para aumentar la venta de estos productos todo ello con un trato amable, esto según los entrevistados C001, C003, C005, C006, C010, C011 y C015.

Referente al segundo objetivo específico sobre los motivos que le impulsaron a incrementar su productividad, se concluye que para los participantes de la investigación el motivo más resaltante fue: suplir las necesidades básicas de su familia debido a la disminución de ingresos en el hogar, cumplir la meta de venta de la empresa por temor al recorte de personal por ventas bajas. Fue así que la pandemia en el ambiente laboral mostró lo mejor de cada participante puesto que a pesar de la situación los participantes hicieron lo necesario para lograr la meta de venta del área para así todos obtener bonos económicos y mantener su puesto de trabajo.

En relación con el tercer objetivo específico, referente a como sobrellevaron la preocupación del contagio durante el desarrollo de su trabajo, se concluye que la principal estrategia utilizada por los participantes de la investigación fue seguir al pie de la letra los protocolos de bioseguridad está como medida preventiva, también se adaptaron poco a poco el modo de trabajo a la nueva realidad (nuevos procedimientos de bioseguridad implementado por la empresa, seguir los procedimientos establecidos por el estado), siguiendo lo antes señalado los participantes afrontaron la situación con tranquilidad. De esto podemos afirmar que los participantes demostraron responsabilidad y cuidados para con ellos mismos, sus compañeros de trabajo y la familia para disminuir el riesgo de contagio y también evitar según ellos ser despedidos.

Finalmente, en relación con lo antes expuesto y de acuerdo con los resultados obtenidos y validados por el Atlas TI se puede afirmar que la experiencia laboral de los cajeros de un retail de consumo masivo durante la pandemia COVID-19 fueron afrontadas por los participantes de la investigación de manera acertada y oportuna para incrementar su nivel de productividad con la ayuda de estrategias establecidas por ellos. Las estrategias que abordaron para lograr su indicador de productividad les permitieron llegar a sus metas de venta e incluso recibir incentivos económicos, para hacer frente a la crisis latente vivida

en el país y el mundo, teniendo como motivación principal cumplir con las necesidades básicas de su familia, siguiendo y cumpliendo los procedimientos de bioseguridad como medida preventiva ante el contagio de la COVID – 19, dando de esta manera respuesta al cumplimiento del objetivo general propuesto el de explorar la experiencia laboral de cajeros de un retail de consumo masivo durante la pandemia COVID-19, Juliaca – Perú.

7. Agradecimiento

Nuestra infinita gratitud a nuestro padre celestial que con gran amor y cuidado supo guiarnos durante todo el proceso de cumplimiento de esta tan anhelada meta, así mismo agradecemos a nuestra querida asesora Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara quien con su paciencia, guía y consejo fue un gran apoyo en los momentos de dificultad, también agradecemos al Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés por su apoyo en la parte estadística. Y como no agradecer a nuestros apreciados padres que de manera incondicional son un soporte moral y ejemplo de perseverancia.

Referencias

- Bravo, R. (2018). *Desempeño Laboral en la Empresa Chavín de Huantar, 2017*.
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13501/Tesis_62758.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabana, R., & Pino, C. (2019). Modelo de Gerencia sustentable para fortalecer la competitividad en las empresas del retail “Supermercados” de la Región de Coquimbo, Chile. *Contaduría y Administración*, 65(2), 1–39.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2007>
- Campos, L. (2018). *LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD” EN LA EMPRESA GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C. DE LA CIUDAD DE HUANUCO 2018*.
http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1134/T047_44724852T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, A. (Junio de 2016). Las redes semánticas naturales como estrategia metodológica para conocer las representaciones sociales acerca de la investigación en el contexto de la formación profesional de los comunicadores. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, XXII(43), 123-168. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/316/31646035006.pdf>
- Céspedes, Q., Rivero, M., & García, J. (2020). El Insigth y el posicionamiento en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en Huánuco. *Investigación Valdizana*, 14(1), 38–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.33554/riv.14.1.600>
- Concha, J., Gómez, E., & Valencia, P. (2011). Los consumidores colombianos: El caso de un producto de consumo masivo. *Pensamiento y Gestion*, 30, 150–164.
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/2253>
- Delsol. (2018). *Productividad*. <https://www.sdelsol.com/glosario/productividad/>
- Diario gestión. (04 de Abril de 2020). *Empleados de los supermercados, en primera línea ante el coronavirus*. Obtenido de <https://gestion.pe/mundo/internacional/empleados-de-los-supermercados-en-primera-linea-ante-el-coronavirus-noticia/>
- El comercio. (7 de Diciembre de 2020). Ventas de supermercados crecerían 13% este año, ante mayor demanda por la pandemia. *El comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/ventas-de-supermercados-crecerian-13-este-ano-ante-mayor-demanda-por-la-pandemia-nndc-noticia/?ref=ecr>
- Estrada, M., Sierra, J., & Salazar, L. (2019). Desde abajo: experiencia laboral de jóvenes en hogares de bajos ingresos. *Íconos - Revista de Ciencias Sociales*, 65, 137–154.
<https://doi.org/10.17141/iconos.65.2019.3414>
- Félix, F., & Egúsquiza, B. (2020). Efectos laborales de la pandemia por la COVID-19 en el

- Perú. Incertidumbre y desafíos. *Actualidad Laboral*.
<https://actualidadlaboral.com/efectos-laborales-de-la-pandemia-por-la-covid-19-en-el-peru/>
- Galvez, C. (2018). Análisis de co-palabras aplicado a los artículos muy citados en Biblioteconomía y Ciencias de la Información (2007-2017). *Transinformação*, 30, 277-286. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/tinf/v30n3/0103-3786-tinf-30-03-00277.pdf>
- Gerrero, D. G. (2012). Factores Clave de Éxito en el Negocio del Retail. *Ingeniería Industrial*, 30, 189–205. <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337428496010.pdf>
- Gestión. (2020). *Supermercados venderán 13% más este año, ante un cambio en los hábitos de consumo*. <https://gestion.pe/economia/supermercados-venderan-13-mas-este-ano-ante-un-cambio-en-los-habitos-de-consumo-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Guerra-Arrau, R., & Stecher, A. (2020). Dinámicas de reconocimiento y agravio moral en el trabajo. Un estudio cualitativo con cajeras de grandes supermercados en Santiago de Chile. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 75–96. <https://ojs.sociologia-alas.org/index.php/CyC/article/view/166/202>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de investigación* (Sexta ed.). Interamericana.
- Jaimes, L., & Rojas, M. (2015). Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones. *Iteckne*, 12(2), 177–187. <http://www.scielo.org.co/pdf/itec/v12n2/v12n2a09.pdf>
- Jimenez, D., & Jimenez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Ciencia Unemi*, 9(2528–7737), 26–34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774750>
- Land-use Finance Tool. (s.f.). *Manual para la elaboración de diagramas de Sankey*. Obtenido de Land-use Finance Tool: <https://landusefinance.org/wp-content/uploads/2019/12/LUFT-ANNEX-II-ES.pdf>
- León, A. (2020). COVID 19, una nueva etapa de liderazgo perdido. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 13(2), 114–115. <https://doi.org/10.1136/bmj.m1182>. Astier
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Martinic, R., & Stecher, A. (29 de Mayo de 2020). Experiencias de trabajadores del retail en Chile. Aproximación desde la sociología de Dubet. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 27, 31. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-

14352020000100105

- Marvel, M., Núñez, M., & Rodríguez, C. (2014). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549–584. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>
- Ortiz, E., Herrera, E., & De La Torre, A. (01 de Mayo de 2020). Infección por coronavirus (COVID-19) en el embarazo. *Colombia Medica*, 51(2), 01-08.
- Parra, K. (Mayo de 2017). Aplicación del Método Fenomenológico para comprender las reacciones emocionales de las familias con personas que presentan necesidades educativas especiales. *Revista de Investigación*, 41, 99-123. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376156277007.pdf>
- Pérez, C. (2020). Actitudes frecuentes en una población de Alamar ante la COVID 19 en tiempo real. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(5), 01-11. Obtenido de <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3411>
- Rivera, N. (2016). RETAILS HOMECENTER Y SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA DE LA ACTIVIDAD FERRETERA DEL DISTRITO DE WANCHAQ CUSCO 2017. In *Universidad Peruana Austral del Cusco* (Vol. 1, Issue 2). [http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/67/Evaluación de los Efectos de la Ejecución del Proyecto Mejoramiento de Capacidad Productiva para la Crianza del Ganado Vacuno en el Desarrollo Económico en los Productores en el Distrito De L](http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/67/Evaluación%20de%20los%20Efectos%20de%20la%20Ejecución%20del%20Proyecto%20Mejoramiento%20de%20Capacidad%20Productiva%20para%20la%20Crianza%20del%20Ganado%20Vacuno%20en%20el%20Desarrollo%20Económico%20en%20los%20Productores%20en%20el%20Distrito%20De%20L)
- Rugel, L., & Romero, R. (22 de Setiembre de 2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule. *Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, 1-180. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15593/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-65.pdf>
- Sánchez, C. (17 de Enero de 2021). La pandemia llena la caja de los supermercados. *El país*. Obtenido de <https://elpais.com/economia/2021-01-16/la-pandemia-llena-la-caja-de-los-supermercados.html>
- Sladogna, M. (2017). Productividad- Definiciones y perspectivas para la negociación colectiva. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://www.relat.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Soria, D. (10 de Julio de 2020). Comportamiento del consumidor durante la cuarentena: ¿Qué deben tomar en cuenta las empresas en su oferta? *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/comportamiento-del-consumidor-cuarentena-noticia/?ref=gesr>

- Stecher, A., Godoy, L., & Toro, J. P. (2010). Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado: Explorando los procesos de flexibilización laboral en el sector del retail en Chile. *Polis (Santiago)*, 9(27), 523–550. <https://doi.org/10.4067/s0718-65682010000300024>
- Torres, J. (02 de Abril de 2020). ¿Cuál es el origen del SARS-CoV-2? *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 58(1), 01-03. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=92771&id2=>
- Uchofen, J. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio en un retail Homecenter utilizando la metodología RSQS (Retail Service Quality Scale)*. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4044/ING_615.pdf?sequence=1&ndis
- UCSP. (2020). *El coronavirus y sus efectos económicos, académicos y sociales*. <https://ucsp.edu.pe/el-coronavirus-y-sus-efectos-economicos-academicos-y-sociales/>
- Valderrama Mendoza, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (Segunda ed.). San Marcos.

