



UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

TÍTULO:

Programa de intervención para el desarrollo de recursos personales y laborales en un grupo de colaboradores de ventas de una empresa retail de Lima metropolitana

AUTORES(AS)

CÉSPEDES ZEGARRA, Fiorella Vanessa

ASESOR(A):

ALTAMIRANO BASURCO, Jhoanna Isabel
ORCID: 0000-0002-5136-9700

PARA OPTAR AL
TÍTULO PROFESIONAL DE PSICÓLOGO(A)

LIMA - PERÚ
2021



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
Facultad de Educación y Psicología

ACTA DE APROBACIÓN PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA TITULACIÓN - PAT

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Mag. Aldino César SERNA SERNA	Presidente
Mag. Denisse CALONGE BARBOZA	Vocal
Mag. Mónica Rocío DEL ÁGUILA CHÁVEZ	Secretaria

Fiorella Vanessa CÉSPEDES ZEGARRA, Bachiller en Psicología, ha sustentado su Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “Programa de intervención para el desarrollo de recursos personales y laborales en un grupo de colaboradores de ventas de una empresa retail de Lima Metropolitana”, para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación y del Trabajo de Suficiencia Profesional, acordó declarar a la Bachiller en Psicología

CÓDIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	RESULTADO
2011526	Fiorella Vanessa CÉSPEDES ZEGARRA	Aprobado por unanimidad

Concluido el acto de sustentación, el Presidente del Jurado levantó la Sesión Académica.

Santiago de Surco, 15 de septiembre del 2021.

Del Aguila

SECRETARIA

Calonge

VOCAL

Serna

PRESIDENTE

Dedicatoria

Dedico este trabajo a todas aquellas personas que se esfuerzan todos los días por dar lo mejor de sí mismas y se preocupan en generar diversas condiciones para ayudar a otros a disfrutar de sus días laborales. A todos aquellos que a través de la búsqueda constante de respuestas ayudan a sus organizaciones a entender el comportamiento de las personas y velan por la buena experiencia de cada colaborador.

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios por propiciar los tiempos que me han permitido realizar el estudio.

Agradezco a mi familia y a mi compañero de camino por ser siempre el apoyo incondicional y esa voz viva que me alienta.

Agradezco también a la Universidad Marcelino Champagnat como mi casa de estudios de formación profesional por el enfoque constante en la formación integral que me han servido como un gran impulso para la realización del presente trabajo.

Finalmente, agradezco a las personas que participaron en el estudio y me acompañaron en el proceso. A todos ellos, muchas gracias.

Declaración jurada

Nombres:

Fiorella Vanessa

Apellidos:

Céspedes Zegarra

Ciclo:

Código UMCH:

2011526

N° DNI:

72791203

CONFIRMO QUE,

Soy el autor de todos los trabajos realizados y que son la versión final las que se han entregado a la oficina del Decanato.

He citado debidamente las palabras o ideas de otras personas, ya se hayan expresado estas de forma escrita, oral o visual.

Surco, 01 de diciembre de 2021



Firma

Resumen

El objetivo del trabajo de suficiencia profesional fue evidenciar el desarrollo de las competencias profesionales de psicóloga organizacional. Para tal fin se presentó un diagnóstico situacional sobre los factores principales por los cuales los colaboradores presentaban un nivel por debajo de lo esperado en un indicador de desempeño. El grupo de estudio corresponde a colaboradores de ventas con características demográficas variadas pertenecientes a una empresa del rubro retail farmacéutico. Los resultados del diagnóstico mostraron que los colaboradores no tienen claridad del alcance de su rol, evitan ofrecer productos adicionales a clientes poco receptivos y tienen un bajo nivel de autoeficacia. Para atender dicha problemática se diseñó un plan de intervención con el objetivo de dotarlos de mayores recursos personales y laborales, este se elaboró con base en la teoría de Demandas y Recursos Laborales. Se espera tener como resultado un incremento en la cantidad de recursos laborales y personales y en la frecuencia en la que ofrecen productos adicionales, los mismos que se evaluarán a través del indicador porcentaje de colaboradores que cuentan con mayores recursos personales/laborales y el indicador de ventas de impulsación.

Palabras clave: Recursos personales, recursos laborales, demandas laborales, intervención, colaboradores de ventas.

Abstract

The objective of the professional sufficiency work was to demonstrate the development of the professional competencies of the organizational psychologist. For this purpose, a situational diagnosis was presented on the main factors for which the employees presented a level below the expected in a performance indicator. The study group corresponds to sales employees with varied demographic characteristics belonging to a pharmaceutical retail company. The results of the diagnosis showed that the employees are not clear about the scope of their role, avoid offering additional products to customers who are not very receptive and have a low level of self-efficacy. The intervention plan aimed to provide them with greater personal and labor resources, based on the Job demands resources theory. It is expected to result in an increase in the amount of job and personal resources and in the frequency in which they offer additional products, which will be evaluated through the indicator percentage of collaborators who have greater personal / work resources and the indicator of boosting sales.

Key words: Personal resources, job resources, job demands, intervention, sellers.