



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

INTERVENCIÓN DEL PSICOLOGO PARA EL DESARROLLO DE
HABILIDADES BLANDAS EN MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL
EMPRESA DE COMBUSTIBLES - LIMA 2019

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGIA

AUTOR

Bachiller: LLacsa Vega, Catherine Matilde

ASESOR:

Dra. Delgado Castillo, Gisella Yanire

Lima, 30 Noviembre del 2023

INTERVENCIÓN DEL PSICOLOGO PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EMPRESA DE COMBUSTIBLES - LIMA 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1%
7	documentop.com Fuente de Internet	<1%
8	sfcb11628de7748e1.jimcontent.com	

RESUMEN

Las rápidas transformaciones de la economía, la sociedad y la tecnología impone necesidades a las organizaciones: rapidez de respuesta, enfoque proactivo, mejoría constante, impulso a la innovación mediante la creatividad, flexibilidad, etc.

Los equipos humanos son los encargados de generar valor intelectual, técnico y social a las organizaciones, pues poseen conocimientos, capacidades y habilidades que potencian las operaciones de cada empresa.

En el siguiente trabajo de estudio, se analizan las variables habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de ventas de una distribuidora de combustibles, estudio llevado a cabo por el área de psicología organizacional, con el fin de generar un impacto en los grupos humanos, a través de herramientas como la capacitación para incrementar el rendimiento y la calidad de los procesos organizacionales.

Un trabajador eleva su potencial, cuando mantiene una relación saludable con sus pares y jefes, cuando posee oportunidades para desarrollarse y percibe que su trabajo ayuda a la empresa. Todo ello genera la formación del compromiso laboral y el incremento de la motivación para realizar con eficiencia su trabajo. Fomenta el interés del trabajador en capacitarse para contribuir a la mejora de los procesos productivos.

El objetivo de este estudio fue incrementar el desempeño laboral, en personal de ventas de una empresa distribuidora de combustible, el responsable a cargo es el psicólogo organizacional, quien analiza los indicadores de gestión humana, dando como diagnóstico, la deficiencia en cuatro habilidades blandas: trabajo en equipo, orientación al cliente, comunicación efectiva y resolución de conflictos.

Se llevó a cabo un plan de acción: 1) inicio con entrevistas por competencias a cada uno de los colaboradores, 2) programó las capacitaciones, como elemento de apoyo para potenciar las habilidades blandas en los colaboradores de ventas, 3) desarrolló la evaluación de 360 grados a todos los vendedores, para valorar el nivel de competencias alcanzadas, 4) concluyó en la efectividad de reforzar las habilidades blandas para incrementar los niveles productivos. A su vez, precisa la Evaluación permanente de cada trabajador, sobre su desempeño comparado con los objetivos esperados de la organización.

Palabras claves: psicología organizacional, habilidades blandas, desempeño laboral, entrevista, capacitación, evaluación.



ABSTRACT

The rapid transformations of the economy, society and technology impose needs on organizations: speed of response, proactive approach, constant improvement, drive for innovation through creativity, flexibility, etc.

Human teams are responsible for generating intellectual, technical and social value for organizations, as they knowledge, capabilities and Skills that enhance the operations of each company.

In the following study, the variables soft skills and job performance of the sales workers of a fuel distributor are analyzed, a study carried out by the área of organizational psychology, in order to generate an impact on human groups, through tolos such as training to increase the performance and quality of organizational processes.

A worker raises his or her potential when he or she maintains a healthy relationship with his or her peers an bosses, when he or she has opportunities to develop and perceives that his or her work helps the company.

All of this generates the formation of work commitment and increased motivation to carry out their work efficiently. Promotes the worker`s interest in training to contribute to the improvement of production processes.

The objetive of this study was to increase job performance in sales personnel of a fuel distribution company.

The person in charge is the organizational psychologist, who analyzes the human management indicators, diagnosing the deficiency in four soft skills: teamwork, customer orientation, communication and conflict resolution.

Carried out an action plan 1) started with competency interviews with each of the collaborators, 2) sheduled the training, as a support element to enhance soft skills in sales collaborators, 3) developed the 360 degree evaluation to all sellers, to assess the level of competencies achieved, 4) concluded on the effectiveness of reinforcing soft skills to increase production levels.

All the same time, it requires the permanent evaluation of each worker, on their performance compared to the expected objectives of the organization.

Keywords: organizational psychology, soft skills, job performance, interview, training, evaluation.

