

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

Escuela Académico Profesional de Psicología

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Talento humano en la empresa Sales360 – Cuenta LG  
zonales Huancayo y Huánuco**

Wendy Stefany Párraga Romero

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología

Huancayo, 2021

## Índice

Agradecimiento.....	2
Dedicatoria.....	3
Índice.....	4
Resumen ejecutivo .....	11
Introducción .....	12
<b>Capítulo I.....</b>	<b>13</b>
<b>Aspectos Generales de la Empresa .....</b>	<b>13</b>
1.1 Datos generales de la empresa .....	13
1.2 Actividades principales de la empresa .....	13
1.3 Reseña histórica de la empresa.....	14
1.3 Organigrama.....	15
1.5 Visión y misión .....	17
1.6 Bases legales o documentos administrativos .....	17
1.7 Descripción del área donde se realizan las actividades profesionales .....	18
1.8 Descripción del cargo.....	19
<b>Capítulo II.....</b>	<b>21</b>
<b>Aspectos generales de las actividades profesionales .....</b>	<b>21</b>
2.1 Antecedentes .....	21
2.2. Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad profesional .....	22
2.3 Objetivos de la actividad profesional .....	25
2.4 Justificación de la actividad profesional .....	26
2.5 Resultados esperados.....	27
<b>Capítulo III.....</b>	<b>65</b>
<b>Marco teórico .....</b>	<b>65</b>
3.1. Bases teóricas de las metodologías o actividades realizadas .....	65
<b>Capítulo IV .....</b>	<b>76</b>
<b>Descripción de las actividades profesionales .....</b>	<b>76</b>
4.1. Descripción de actividades profesionales .....	76
4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional.....	78
4.3. Ejecución de las actividades profesionales .....	81

<b>Capítulo V</b> .....	91
<b>Resultados</b> .....	91
5.1. Resultados finales de las actividades realizadas .....	91
5.2. Logros alcanzados .....	92
5.3. Dificultades encontradas .....	92
5.4. Planteamiento de mejoras.....	93
5.5. Análisis.....	96
5.6. Aporte del bachiller en la empresa y/o institución.....	97
<b>Conclusiones</b> .....	98
<b>Recomendaciones</b> .....	100
<b>Anexos</b> .....	106

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Estructura general de Sales360 – LG. Sales360. ....	16
<i>Figura 2.</i> Estructura a nivel de provincias de Sales360 – LG. Sales360.....	16
<i>Figura 3.</i> Visión de Sales360 S.A.C. Tomada de <i>Cultura Sales360</i> [Presentación de Power Point].....	17
<i>Figura 4.</i> Misión de Sales360 S.A.C. Tomada de <i>Cultura Sales360</i> [Presentación de Power Point].....	17
<i>Figura 5.</i> Promedio de días para presentación de terna y meta 2019-2020. Las barras azules son el promedio de presentación de terna y la línea roja, la meta constante para la misma.....	31
<i>Figura 6.</i> Comparativo de presentación de terna e ingresos 2019-2020, donde las barras azules determinan la cantidad de ingresos, las barras naranjas el promedio de presentación de terna y la línea ploma la meta constante de <i>deadline</i> (tres días).....	32
<i>Figura 7.</i> Índice de rotación Huancayo y Huánuco.....	34
<i>Figura 8.</i> Tendencia de índice de rotación Huancayo y Huánuco 2019-2020. ....	35
<i>Figura 9.</i> Satisfacción en el trabajo sobre el área de bienestar en Huancayo.....	38
<i>Figura 10.</i> Satisfacción en el trabajo sobre el área de bienestar en Huánuco. ....	39
<i>Figura 11.</i> Satisfacción en el trabajo respecto al pago oportuno de sueldos en Huancayo. ....	40
<i>Figura 12.</i> Satisfacción en el trabajo respecto al pago oportuno de sueldos en Huánuco.....	40
<i>Figura 13.</i> Satisfacción en el trabajo respecto al pago de sueldos sin errores en Huancayo. ....	41

<i>Figura 14.</i> Satisfacción en el trabajo respecto al pago de sueldos sin errores en Huánuco. .....	41
<i>Figura 15.</i> Trato personal y ambiente de trabajo sobre igualdad en Huancayo. ....	42
<i>Figura 16.</i> Trato personal y ambiente de trabajo sobre igualdad en Huánuco. ....	43
<i>Figura 17.</i> Trato personal y ambiente de trabajo sobre igualdad de género en Huancayo. .....	43
<i>Figura 18.</i> Trato personal y ambiente de trabajo sobre igualdad de género en Huánuco.	44
<i>Figura 19.</i> Carrera profesional y promoción sobre futuro profesional en Huancayo.....	44
<i>Figura 20.</i> Carrera profesional y promoción sobre futuro profesional en Huánuco. ....	45
<i>Figura 21.</i> Carrera profesional y promoción sobre capacitación en Huancayo. ....	46
<i>Figura 22.</i> Carrera profesional y promoción sobre capacitación en Huánuco. ....	46
<i>Figura 23.</i> Reconocimiento del trabajo sobre valoración del talento en Huancayo. ....	47
<i>Figura 24.</i> Reconocimiento del trabajo sobre valoración del talento en Huancayo. ....	47
<i>Figura 25.</i> Identificación sobre servicios de la empresa en Huancayo. ....	51
<i>Figura 26.</i> Identificación sobre servicios de la empresa en Huánuco. ....	52
<i>Figura 27.</i> Identificación sobre pertenencia a la empresa en Huancayo. ....	52
<i>Figura 28.</i> Identificación sobre pertenencia a la empresa en Huánuco. ....	53
<i>Figura 29.</i> Comunicación sobre cultura y servicios de la empresa en Huancayo. ....	53
<i>Figura 30.</i> Comunicación sobre cultura y servicios de la empresa en Huánuco. ....	54
<i>Figura 31.</i> Comunicación interna sobre actividades de la empresa en Huancayo. ....	55
<i>Figura 32.</i> Comunicación interna sobre actividades de la empresa en Huánuco. ....	55
<i>Figura 33.</i> Condiciones de trabajo sobre unión en torno a los mismos objetivos en Huancayo. ....	56

<i>Figura 34.</i> Condiciones de trabajo sobre unión en torno a los mismos objetivos en Huánuco. ....	56
<i>Figura 35.</i> Condiciones de trabajo sobre funciones alineadas a objetivos de la empresa en Huancayo. ....	57
<i>Figura 36.</i> Condiciones de trabajo sobre funciones alineadas a objetivos de la empresa en Huánuco. ....	58
<i>Figura 37.</i> Condiciones de trabajo sobre funciones del puesto en Huancayo. ....	58
<i>Figura 38.</i> Condiciones de trabajo sobre funciones del puesto en Huánuco. ....	59
<i>Figura 39.</i> Condiciones de trabajo sobre seguridad en Huancayo. ....	60
<i>Figura 40.</i> Condiciones de trabajo sobre seguridad en Huánuco. ....	60
<i>Figura 41.</i> Condiciones de trabajo sobre herramientas en Huancayo. ....	60
<i>Figura 42.</i> Condiciones de trabajo sobre herramientas en Huánuco. ....	61
<i>Figura 43.</i> Aspectos que los colaboradores de Huancayo valoran de Sales360. ....	62
<i>Figura 44.</i> Sugerencias de los colaboradores de Huancayo para Sales360. ....	62
<i>Figura 44.</i> Aspectos que los colaboradores de Huánuco valoran de Sales360. ....	63
<i>Figura 46.</i> Sugerencias de los colaboradores de Huánuco para Sales360. ....	63
<i>Figura 47.</i> Jerarquía de necesidades de Maslow. Tomada de <i>Dirección estratégica de recursos humanos</i> , por M. Alles, 2013, p. 156. ....	68
<i>Figura 48.</i> Niveles de la cultura organizacional de Schein. Tomada de <i>La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial: Un acercamiento a tres compañías peruanas</i> , por R. Sheen, 2017. ....	73

<i>Figura 49. Capas de la cultura organizacional según Hofstede. Tomada de La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial: Un acercamiento a tres compañías peruanas, por R. Sheen, 2017.....</i>	74
<i>Figura 50. Cronograma de actividades 2019-2020. ....</i>	81
<i>Figura 51. Cronograma de actividades 2019-2020. ....</i>	82
<i>Figura 52. Etapas del proceso de selección.....</i>	83
<i>Figura 53. Secuencia operativa del proceso de selección – Etapa I.....</i>	83
<i>Figura 54. Secuencia operativa del proceso de selección – Etapa I-II.....</i>	83
<i>Figura 55. Secuencia operativa del proceso de selección – Etapa II.....</i>	84
<i>Figura 56. Proceso de operaciones en bienestar.....</i>	84
<i>Figura 57. Proceso de formación de convenios.....</i>	85
<i>Figura 58. Proceso de capacitación.....</i>	86
<i>Figura 59. Proceso de Help desk.....</i>	87
<i>Figura 60. Proceso de la evaluación del desempeño.....</i>	87
<i>Figura 61. Proceso Reporte de índice de rotación.....</i>	88
<i>Figura 62. Proceso de medición de clima laboral.....</i>	89
<i>Figura 63. Proceso de celebración de eventos, reconocimiento y onomásticos.....</i>	89
<i>Figura 64. Resultados de actividades según áreas.....</i>	91
<i>Figura 65. Logros obtenidos según áreas.....</i>	92
<i>Figura 66. Puntos de mejora hallados en la experiencia laboral.....</i>	93

## Índice de Tablas

Tabla 1 Promedio de días para presentación de terna 2019-2020 .....	30
Tabla 2 Comparativo de número de ingresos y presentación de terna 2019-2020 .....	32
Tabla 3 Índice de rotación en Huancayo y Huánuco .....	34
Tabla 4 Tendencia respecto al índice de rotación Huancayo y Huánuco 2019-2020 .....	35
Tabla 5 Participación de líderes y equipo de trabajo en Huancayo .....	47
Tabla 6 Participación de líderes y equipo de trabajo en Huánuco .....	49

## **Resumen ejecutivo**

El área de gestión del talento humano requiere profesionales integrales, que puedan conocer sus procesos para poder mejorarla; es así como el rol del psicólogo es trascendental, ya que son procesos sensibles del área los que requieren de su perspectiva profesional para llevarse a cabo de la mejor forma. En la empresa de Sales360, la autora del presente trabajo se desempeñó como asistente de Administración y Recursos Humanos a cargo de la cuenta LG en Huancayo y Huánuco, donde participó de la mejora de los procesos orientados sobre todo al bienestar de los colaboradores y a la incorporación de talentos que sumen al crecimiento y desarrollo de la empresa y su cliente. Cada proceso llevado a cabo con efectividad significa rentabilidad no solo para el cliente, sino también para la empresa, que subsiste gracias a la confianza de sus clientes. Los procesos son sostenidos tanto por la central de Lima como por cada oficina zonal a nivel nacional. En el mundo de las ventas y comercialización existen muchos desafíos que Sales360 y su cliente LG deben asumir para poder liderar en un competitivo mercado; es así como el rol de un psicólogo organizacional es clave para dar soporte con éxito a tales desafíos, pues promueven no solo desarrollo a una empresa que inicia en esta oportunidad con uno de sus más grandes clientes, sino también bases sólidas que contribuyan a realizar una gestión de talento exitosa.