

PROGRAMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y APOYO A ACTIVIDADES DE  
BIENESTAR DEL BANCO POPULAR



JENNY PAOLA GUALDRON ZAMBRANO

LA MODALIDAD DE PASANTIA PARA OPTAR AL TITULO DE PSICOLOGA

SUPERVISORA

PS. CLAUDIA MILENA SERRANO

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

2014

**DEDICATORIA**

Primeramente agradezco a “Dios” por darme la fuerza necesaria para enfrentar las diversas situaciones y ser mi medio espiritual para confiar todos los días.  
A mis padres por brindarme su apoyo incondicional, por instruir valores que permiten crecer a nivel personal como profesional.  
A mi hermano por ser mi apoyo incondicional.  
A mi novio por su respaldo absoluto en esta etapa.  
A mis amigas y colegas por estar siempre en todo momento y apoyarme en las diferentes decisiones.

A todos infinitas gracias porque con su amor, dedicación, entrega y apoyo estoy cumpliendo uno de mis más grandes sueños... a ellos les dedico este triunfo!!!

## **AGRADECIMIENTOS**

Mis más sinceros y profundos agradecimientos a la Universidad Pontificia Bolivariana por permitirme crecer y formarme en su institución, constituida de principios y valores que espero mantener siempre; así mismo por permitir la realización de la pasantía organizacional en una entidad financiera reconocida a nivel nacional, como lo es el Banco Popular; seguidamente a la asesora de pasantía, la Dra. Claudia Serrano por su paciencia y dedicación en el transcurso de esta etapa; finalmente agradecimientos sinceros al Banco Popular por permitir ejecutar el proyecto de grado en su entidad y permitir tener un acercamiento a la vida laboral.

## TABLA DE CONTENIDO

| Contenido                   | Página |
|-----------------------------|--------|
| RESUMEN-----                | 06     |
| ABSTRACT -----              | 07     |
| INTRODUCCION -----          | 08     |
| Justificación -----         | 08     |
| Objetivo General -----      | 09     |
| Objetivos Específicos ----- | 09     |
| MARCO TEORICO -----         | 13     |
| METODOLOGÍA -----           | 13     |
| Participantes -----         | 13     |
| Instrumentos -----          | 14     |
| Procedimiento-----          | 15     |
| RESULTADOS -----            | 22     |
| DISCUSION -----             | 25     |
| CONCLUSIONES -----          | 26     |
| RECOMENDACIONES -----       | 26     |
| REFERENCIAS -----           | 27     |
| ANEXOS -----                | 27     |

## LISTA DE TABLAS

| Contenido  | Página |
|--|--------|
| Tabla 1. Apoyo a actividades de Bienestar-----         | 20     |
| Tabla 2. Apoyo a actividades de Salud Ocupacional----- | 22     |

## LISTA DE GRAFICAS

|   |    |
|---|----|
| Grafica 1. Procesos de Selección realizados   | 15 |
| Grafica 2. Genero de los candidatos que aplicaron a procesos de selección en el Banco Popular ----- | 16 |
| Grafica 3. Procesos de selección de personal realizados por mes -----                               | 17 |
| Grafica 4. Total de Candidatos por cargo -----  | 18 |
| Grafica 5. Entrevistas de Selección -----   | 18 |
| Grafica 6. Verificación de Referencias -----  | 19 |
| Grafica 7. Visitas Domiciliarias -----  | 19 |

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** PROGRAMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y APOYO A ACTIVIDADES DE BIENESTAR DEL BANCO POPULAR

**AUTOR:** JENNY PAOLA GUALDRON ZAMBRANO

**FACULTAD:** FACULTAD DE PSICOLOGIA

**DIRECTOR:** CLAUDIA MILENA SERRANO

**RESUMEN:** La Psicología organizacional y del trabajo permite identificar competencias y aptitudes en cada persona, donde su principal objetivo es aprovechar las cualidades para que estas sean orientadas al mejoramiento laboral y así mismo a generen un aumento en la productividad; estas capacidades constituidas por la experiencia y aprendizaje fortalecen las potencialidades con el ánimo de ser mejor cada día y originar competitividad, lo que para la empresa dignifica un progreso continuo y para el individuo produce un mejoramiento integral. La presente propuesta de trabajo se efectuó bajo el enfoque mixto dado que una parte se evaluó por medio del enfoque cuantitativo, lo que refiere a la medición de aptitudes y capacidades a través de la aplicación de pruebas como: BAC, BPA, IC,ABI, TISD, evaluadas a través de un cuestionario y calificadas a través de una plantilla, que determina un puntaje mínimo, requisito que debe ser cumplido por el candidato; así mismo se complementa con pruebas como WARTEGG, MACHOVER Y DISC, que permiten hacer un reconocimiento sobre la personalidad del candidato evidenciando emociones, pensamientos, actitudes y/o aspectos propios del contexto; de igual forma se realizó a través del enfoque cualitativo, haciendo referencia a la entrevista, reclutamiento y actividades de bienestar; se certificó que el conjunto de estas pruebas estratégicas son indispensables y ratifican que el candidato cumpla con el perfil requerido al cargo exigido, lo que permite garantizar un desempeño favorable dentro de la institución.

**PALABRAS CLAVES:** Psicología organizacional y del trabajo, mejoramiento laboral, experiencia, aptitudes, competitividad, desempeño.

## GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

**TITLE:** PROGRAMME OF RECRUITMENT AND SUPPORT ACTIVITIES  
WELFARE BANCO POPULAR

**AUTHOR:** JENNY PAOLA GUALDRON ZAMBRANO

**FACULTY:** FACULTY OF PSYCHOLOGY

**DIRECTOR:** CLAUDIA MILENA SERRANO

**ABSTRACT:** Organizational Psychology and work to identify competencies and skills in each person, where your main objective is to exploit the qualities that these are geared towards employment improvement and likewise to generate an increase in productivity, these capabilities provided by the experience and learning strengthen the potential with the aim to be better every day and lead competitiveness, which dignifies the company for continued progress and the individual produces an overall improvement . This proposed work was conducted under the mixed approach because a part was evaluated by quantitative approach , which refers to the measurement of skills and capabilities through the application of evidence as: BAC , BPA , IC, TISD , DISC, assessed through a questionnaire and ranked by a template, which determines a minimum score requirement which must be fulfilled by the candidate , likewise complements evidence as WARTEGG and MACHOVER , that allow recognition of personality the candidate showing emotions , thoughts , attitudes and / or specific aspects of the context , and likewise was performed using qualitative approach , referring to the interview, recruitment and welfare activities , is certified that all these strategic tests are essential and confirm that the candidate meets the required fee to the required profile , which can guarantee a favorable performance within the institution.

**KEY WORDS:** Organizational and work psychology, work improvement, experience, skills, competitiveness and performance.

## INTRODUCCIÓN

### **Justificación**

Desde perspectivas actuales en Psicología de las organizaciones el foco en mejorar el desempeño se amplía también a la mejora de la calidad de vida laboral y organizacional en un sentido más amplio en donde tiene cabida la mejora de la salud psicosocial, del bienestar y la satisfacción de los trabajadores.(Palaci, 2004); de esta forma busca analizar los procesos productivos con el fin de aumentar la eficiencia y la productividad vinculada con la armonía y el estado de ánimo del personal, ya que para el individuo la vida entera se desarrolla dentro de organizaciones y en ellas inician una vida social donde enfrentan sentimientos, ideas, intereses y aspiraciones, para lo que la organización se hace responsable de orientar, con el fin de producir bienes o servicios; es así como toda organización se constituye de individuos interdependientes e interactuantes para ejecutar un objetivo en común; de esta forma la psicología organizacional es muy importante en el ámbito laboral al vislumbrar su funcionamiento y tener en cuenta el desempeño de cada empleado para así promover mejoras que beneficien la institución.

En el Banco Popular el rol que cumple el Psicólogo es relevante dado que tiene la responsabilidad de evaluar personal competente que cumpla con el perfil exigido para aplicar al cargo disponible, es allí donde el profesional debe aplicar su conocimiento basado en herramientas que le permitan realizar la selección de los mismos; así mismo también debe velar por el bienestar de integral de cada trabajador en cada uno de los lineamientos establecidos, motivarlos a que participen de las actividades programadas e identificar las diferentes necesidades dentro del contexto organizacional.

### ***Objetivo general***

Apoyar los diferentes procesos de selección utilizando las herramientas proporcionadas con el fin de optimizar los procesos requeridos por el Banco Popular

### ***Objetivos específicos***

- Diseñar estrategias para optimizar los procesos de selección de personal
- Efectuar los lineamientos correspondientes a la selección de personal

- Apoyar las actividades propuestas por el banco con el fin de fortalecer las relaciones y generar motivación en el empleado
- Contribuir con diferentes herramientas que permitan un mejor desenvolvimiento laboral y así fortalezcan el desempeño en cada una de sus áreas.

## MARCO TEORICO

Para dar inicio a la realización de este proyecto es indispensable tener en cuenta que el Banco Popular se origina el 30 de Junio de 1950, partiendo del Decreto-Ley 2.143 que autoriza la creación del Banco Popular de Bogotá; es una empresa, que hoy en día ocupa un lugar privilegiado dentro del sector financiero del país. De esta forma crea pilares donde su mayor interés es la Satisfacción integral de las necesidades financieras de los clientes, como también Lograr que los clientes actuales y potenciales lo prefieran entre todas las entidades financieras, es por ello que dedica parte importante del tiempo en la respectiva formación para cada uno de quienes conforman esta organización, puesto que de esta forma contribuye al crecimiento de un mejor país por la promoción integral reflejada en la atención prestada a cada uno de los usuarios. Así mismo el Banco Popular hace presencia a lo largo y ancho del país, con sedes localizadas en las principales ciudades y diversas poblaciones, en las cuales ofrece un amplio portafolio de productos y servicios a clientes y usuarios.

El talento humano es parte de los insumos que una organización necesita para realizar el proceso de transformación y finalmente entregar al mercado un bien o servicio que satisfaga las necesidades de los clientes. Frente a esto, es primordial poseer como organización, personas capaces de entregar conocimientos, inteligencia, liderazgo y un sin fin de cualidades que fomenten mayor producción, tanto en cantidad como en calidad, en forma eficiente, eficaz y oportuna; y de esta forma, poder llegar a ser más competitivas. (Ganga & Sánchez, 2008)

De igual forma es importante destacar que la psicología organizacional y del trabajo es fruto de las circunstancias históricas, culturales, y sociales del contexto en que se desarrolla. Por consiguiente la selección de personal es una clara orientación, puesto que los resultados están orientados hacia la maximización del rendimiento laboral, la búsqueda de la competitividad y el aumento de la productividad. (Peralta, 2006); así mismo la selección de

personal es una actividad de opción, de decisión, de clasificación, que consiste en escoger entre candidatos reclutados a quien tenga mayores probabilidades de ajustarse al cargo o puesto vacante y de mantener o aumentar la eficacia y el desempeño de la tarea. (Ernst & Young, 1998).

Uno de los aspectos que se tienen en cuenta, en el estudio de cómo las diferencias individuales contribuye con el proceso, son las aptitudes, puesto que desde los inicios de psicología, se han empleado profusamente como predictores del rendimiento en el ámbito laboral. (García, García & Ramos, 2007).

La selección de personal es hoy en día un proceso complejo que permite delimitar desde el ingreso el tipo de personal que la empresa desea; además, a partir de la descripción y análisis de cargos, se acomoda a los individuos a los perfiles que la organización construye en razón de las necesidades de la empresa. (Hernández, 2012).

Así mismo, para realizar los debidos procesos de selección existen una serie de parámetros, que se tienen en cuenta al convocar a los respectivos vacantes; lo que suministra la información necesaria para elegir a quien cumpla con un apropiado perfil respecto al cargo que se evalúa.

Es así como el reclutamiento juega un papel importante, puesto que está orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. (Peralta, 2006); para que ello se lleve a cabo existen diferentes formas de reclutar, tales como las empresas temporales, los avisos en la prensa, redes sociales; entre otras.

Seguidamente se lleva a cabo la verificación de la hoja de vida, en la que también se encuentran criterios de exclusión, de acuerdo a las políticas de la empresa; posteriormente se realizan las debidas pruebas psicotécnicas definidas por la institución, Utilizadas como herramientas, las cuales son instrumentos de medición a través de los cuales se tiene un acercamientos a las cualidades psicológicas, actitudinales, de personalidad y competencias de los candidatos, y permiten comparar estas características con lo requerido por la organización,

teniendo así uno de los primeros filtros para la selección. (Llanos, 2005).

Posteriormente se realiza la entrevista, lo que ratifica la información suministrada en la hoja de vida, como también permite hacer un reconocimiento de la seguridad que se tenga y las diferentes maneras para resolver conflictos; además de evidenciar las expectativas de vida y otros aspectos que reconocen las diferentes facultades y debilidades del candidato; A partir de ello se comprende que el proceso de selección de personal se puede concebir como racional y excluyente, o como proceso en el que se tiene en cuenta al otro y al concepto público de la organización. (Peralta, 2006).

Una vez seleccionado el candidato se debe hacer reconocimiento de la documentación y la comprobación de referencias. Esta comprobación puede ser mediante cartas (de referencia o de recomendación). (Ernst & Young, 1998), ya que las referencias laborales sirven para validar información proporcionada por el solicitante y en algunas situaciones pueden brindar datos sobre la actuación del candidato en los trabajos anteriores; esta información es de carácter institucional; puesto que es una garantía para el empleado, para la empresa (pues ayuda a reducir futuros absentismos, accidentes, etc.) (Ernst & Young, 1998).

De acuerdo a lo anterior, la ética es el conjunto de principios y valores que hace más humana y meritoria la convivencia entre los hombres. Los principios se fundan como paradigmas morales para ser aplicados mediante una correspondiente necesidad de clarificación y de discusión pública; estos son conocidos independientemente y previamente antes de su aplicación. Los valores son las ideas abstractas regidas por el pensamiento y acción para soportar la cultura, visión y misión de una persona. (Romero, 2006).

Es por ello que la protección del candidato al momento de un examen psicológico, está garantizada esencialmente por la obligación legal respecto del secreto profesional. (Lievens, 1984).

La visita domiciliaria realizada en los procesos de selección para vincular personal, es considerada una técnica de gran importancia orientada a obtener información para determinar las características y condiciones de los vacantes para conocer las opiniones, creencias,

comportamientos y sentimientos de los mismos. (Caceres, Oblitas & Parra, 2001). Es por ello que para las empresas es importante tener un acercamiento directo con sus futuros empleados y su entorno, dado que de esta forma se puede determinar si finalmente el candidato cumple con los requisitos y no son un riesgo para la institución.

Inmediatamente después de realizado el debido proceso de selección se realiza el ingreso a la institución donde recibirán la debida inducción. El objetivo primordial consiste en fomentar un pensamiento positivo en los nuevos miembros del personal. Los programas de inducción son un medio de dar información a los nuevos miembros de la organización o una manera de integrar las personas de modo que se transformen en una parte productiva de la fuerza laboral, tanto como sea posible. (Bermúdez, 2011).

A partir de ello, se ejecutan programas de capacitación para los funcionarios nuevos, diseñados especialmente para conocer más a fondo la institución, políticas, reglas, procesos, así como comunicar sobre las debidas actitudes, estándares, valores que la organización espera sean cumplidos a cabalidad.

Finalmente es imprescindible mencionar el apoyo a actividades de bienestar social, y salud ocupacional, que contribuyen con el fortalecimiento de relaciones entre los empleados y directivos, además del estado de salud. Según Vigoya (2002), Los programas de bienestar social son procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la Entidad en la cual labora.

Estas actividades propuestas por el área de bienestar permiten ser un momento de esparcimiento para salir de la monotonía y así disfrutar en compañía de la familia y allegados así mismo generan que el trabajo en equipo se fortalezca, aviva la motivación entre empleados, acrecienta la confianza entre compañeros, entre otros aspectos de mejora en el desempeño diario de sus labores.

## METODOLOGIA

### Participantes-sujetos

La población cubierta durante este periodo de pasantía correspondió a 314 procesos de selección realizados a los candidatos que aplicaron a las diferentes vacantes disponibles en las 17 oficinas correspondientes a la Zona oriental, tales como: Bucaramanga, Floridablanca; Girón, Cabecera, San Francisco, Tonchala, San Gil, Arauca, Pamplona, Cúcuta, Barbosa, Puente Nacional, Málaga, Santana, Barranca, Socorro, Vélez, así como también se dio apoyo a las oficinas de Buga Cartago Tuques y pasto.

La muestra estuvo constituida por aquellos participantes cuyo criterio de inclusión fue:

- Cumplir con el perfil establecido para aplicar a la vacante disponible

Como criterio de exclusión:

- El estado civil del candidato (unión libre)
- Pruebas Psicotécnicas
- Entrevista
- Visita Domiciliaria
- Verificación de referencias: motivo de retiro en las empresas anteriores

### Instrumentos-recursos (con qué)

1. Pruebas de conocimiento aplicadas a los candidatos tales como: BAC, BPA, IC, TISD, donde se evalúa al aspirante con respecto a información general de acuerdo al tipo de cargo a aplicar. (ver anexo 1).
2. Pruebas Psicotécnicas utilizadas como Wartegg Machover y Disc que permiten hacer un reconocimiento de la personalidad de cada candidato. (ver anexo 2).
3. Formato correspondiente a la realización de referencias para cada uno de los candidatos en cada empresa donde haya laborado. (ver anexo 3)
4. Formato de visita domiciliaria a cada uno de los candidatos. (ver anexo 4)
5. Cuenta con correo intranet para facilitar la transmisión de información relevante entre

cada uno de los funcionarios de las diferentes oficinas.

### **Procedimiento (cómo)**

- Paso 1. Inicialmente se hace la respectiva revisión de hojas de vida suministradas por los aspirantes a través de las ofertas realizadas en las diferentes páginas de internet, como también se hace reconocimiento a las hojas de vida de quienes las han llevado personalmente y aspiran aplicar a algún cargo.
- Paso 2. Seguidamente se debe poner en contacto con los candidatos seleccionados para aplicar al cargo requerido, se citan y se da inicio al debido proceso de selección establecido para cada cargo.
- Paso 3. Después de haber realizado las respectivas pruebas de conocimiento se deben calificar a través de las plantillas correspondientes a la prueba aplicada, así mismo se exploran las pruebas psicotécnicas en conjunto con la psicóloga.
- Paso 4. Una vez se seleccionen los candidatos que continúan en proceso se citan nuevamente con el fin de llevar a cabo la entrevista, que es realizada por la psicóloga de la institución en la mayoría de los casos.
- Paso 5. Una vez seleccionados los candidatos se debe hacer la respectiva verificación en las centrales de riesgo de quienes continúan en el proceso.
- Paso 6. El paso a seguir con quienes fueron electos es la confirmación de las referencias en las anteriores empresas donde haya laborado, teniendo en cuenta el formato de verificación implementado por la institución.
- Paso 7. Finalmente se realiza la visita domiciliaria al participante conservando el formato establecido y siguiendo con el lineamiento para obtener la información necesaria.
- Paso 8. Por último se debe enviar a Bogotá la carpeta con el proceso completo del candidato,

incluido el informe realizado por la Psicóloga siguiendo el orden correspondiente, así mismo una copia para el área de recursos humanos y en zona oriental se debe dejar la constancia del proceso.

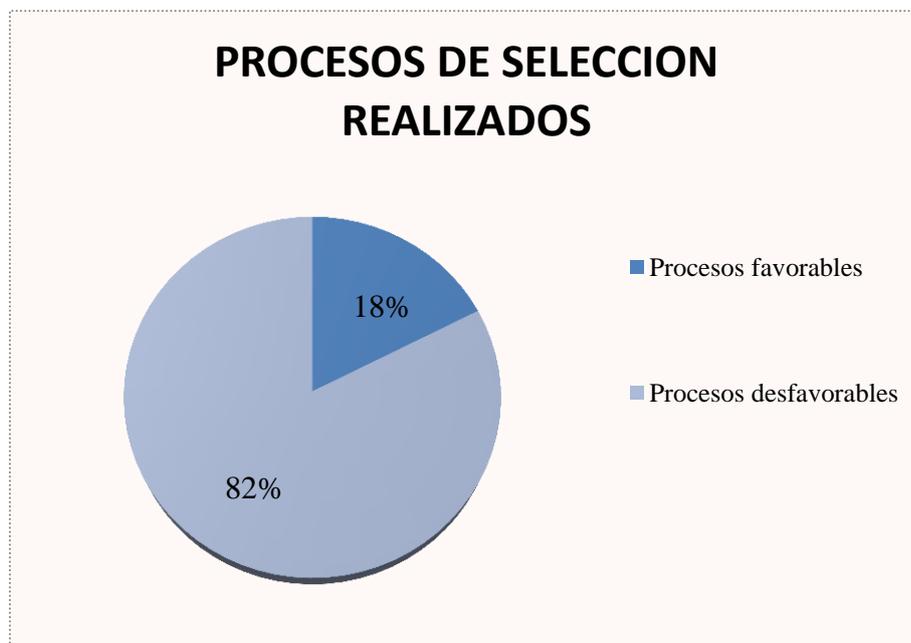
## RESULTADOS

### Caracterización de la información

Las siguientes gráficas muestran de manera clara la información obtenida de la población en su totalidad partiendo de los procesos de selección de personal ejecutados, aplicación de pruebas, entrevista, referenciación, visita domiciliaria. De igual manera las tablas representaran el apoyo a actividades de bienestar y salud ocupacional.

En la siguiente tabla se expone el número de procesos de selección de personal realizados en su totalidad a lo largo del periodo que oscila desde la fecha, 27 de junio-24 de diciembre de 2013, donde se hace reconocimiento a la totalidad de procesos realizados, procesos favorables y desfavorables

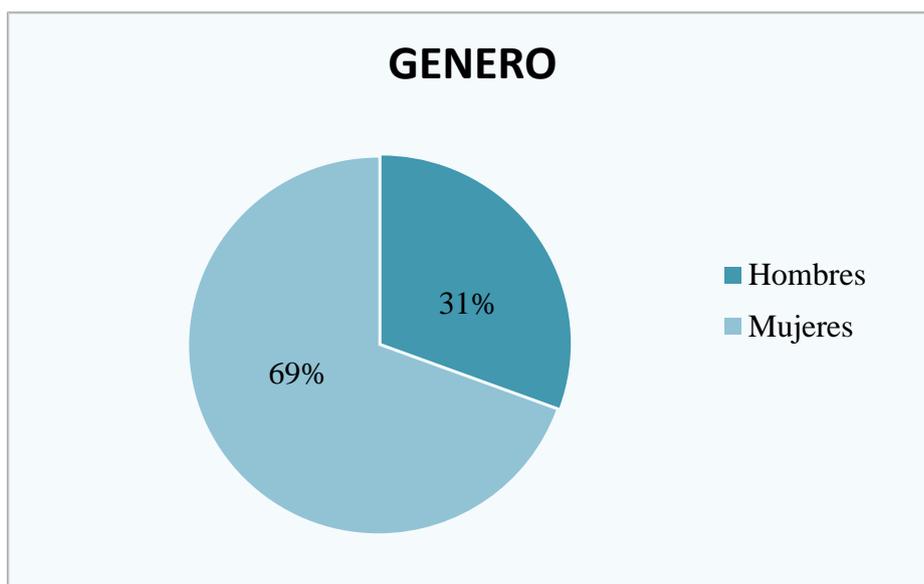
Grafica 1. Procesos de selección realizados



La gráfica muestra el total de procesos de selección realizados durante la pasantía, para lo que

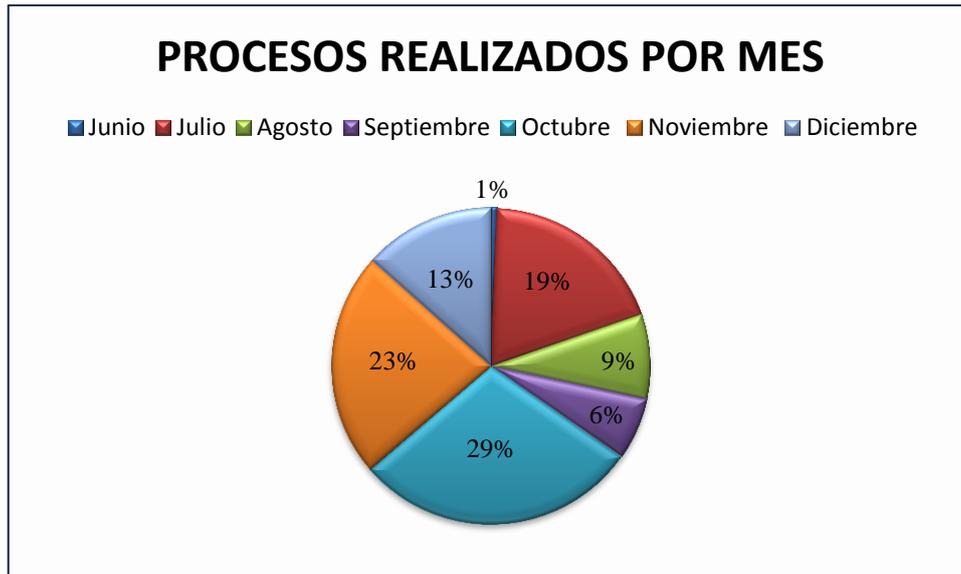
se un total de 314 procesos, de los cuales 55 fueron favorables, es decir 18% y finalmente 265 fueron desfavorables, lo que corresponde al 18%.

Grafica 2. Género de los candidatos que aplicaron a procesos de selección en el Banco Popular



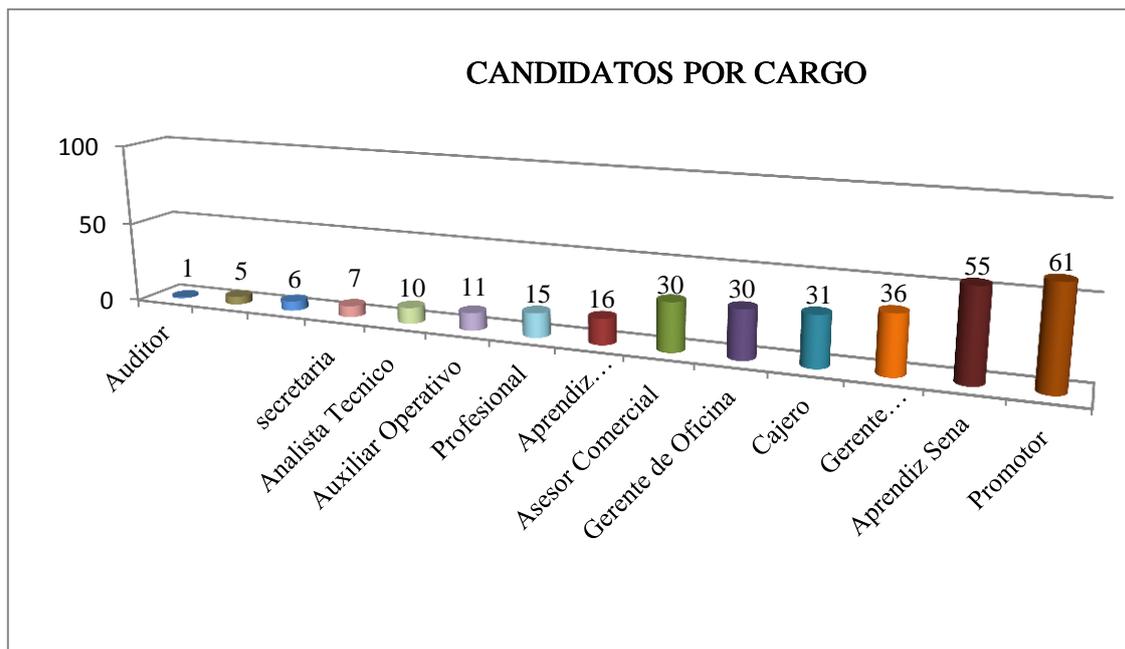
La gráfica muestra el porcentaje de candidatos que aplicaron a los diferentes cargos requeridos por el Banco Popular en sus diferentes oficinas, donde el 69% corresponde a un predominio del género femenino en relación al género masculino que corresponde a un 31%

Grafica 3. Proceso realizados por mes



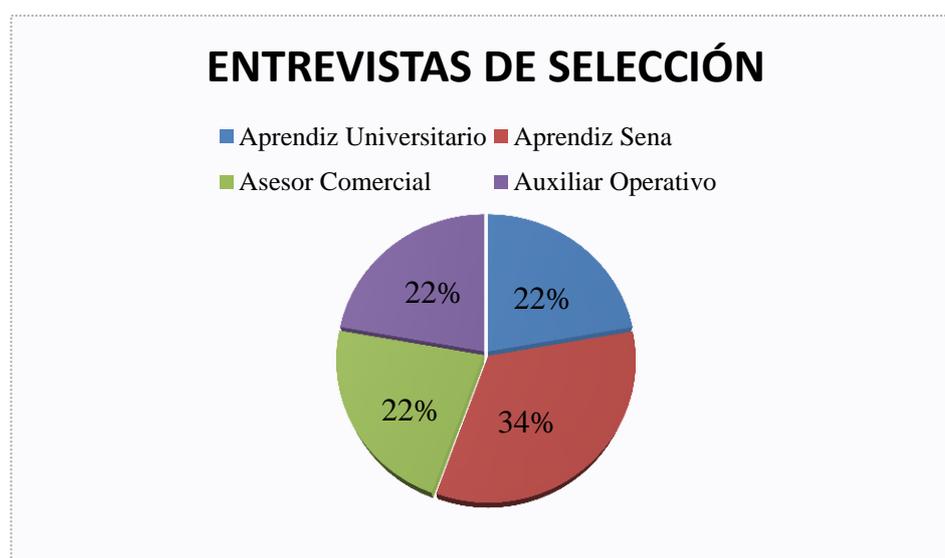
La grafica muestra la totalidad de procesos de personal para las diferentes oficinas realizados cada mes desde el periodo de Junio- Diciembre donde se expone que en el mes de junio se evaluaron 2 candidatos, lo que equivale al 1%, en julio aplicaron 60 personas 19% en agosto fueron evaluados 27 personas, equivalentes al 9%, para el mes de septiembre se realizaron 20 procesos de selección que corresponden al 6% , en el mes de octubre hubo 91 candidatos, para un 29%, asi en noviembre fueron evaluados 72 participantes, que obtuvieron 23%, finalmente en el mes de diciembre se llevo a cabo 42 procesos, lo que corresponde a un 13%.

Grafica 4.Total de candidatos por cargo



La gráfica hace referencia al número total de candidatos evaluados para los diferentes cargos, para un total de 314 participantes, donde al cargo de auditor fue evaluado un solo candidato, por lo tanto equivale a 0% con respecto al cargo de promotor que fue el de mayor incidencia con 61 candidatos, equivalente al 19% de la población.

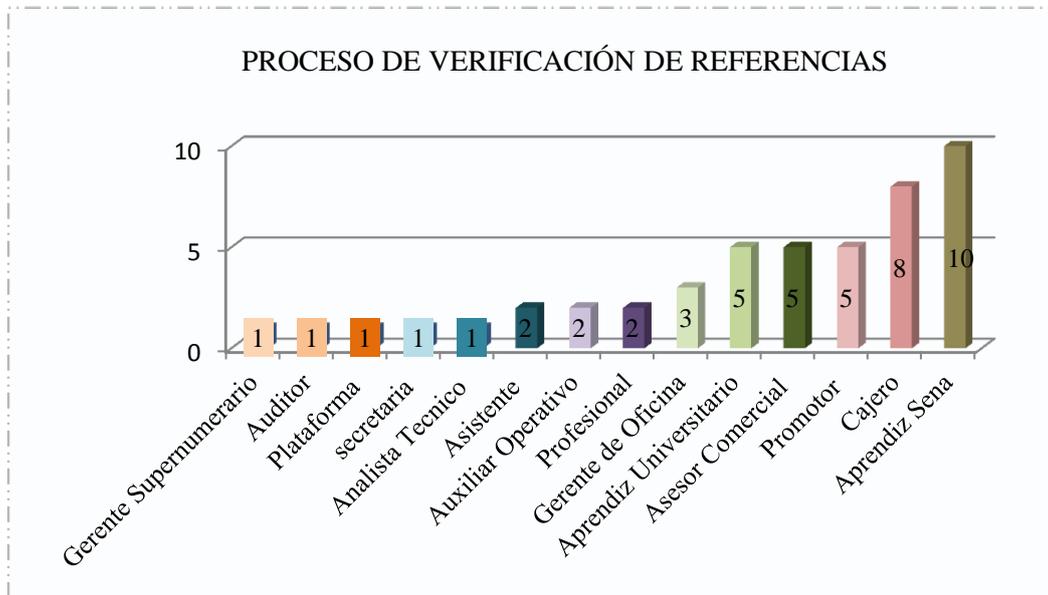
Grafica 5. Entrevista de selección de personal



La anterior gráfica representa el total de entrevistas de selección de personal realizadas a lo largo del proceso, efectuando 2 entrevistas para el cargo de Aprendiz Universitario, Asesor

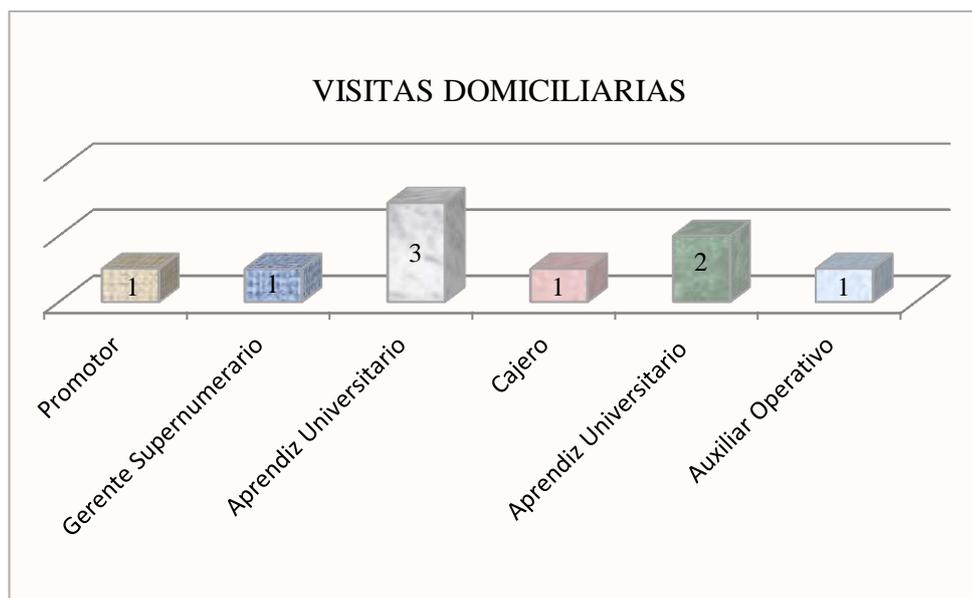
comercial y Auxiliar Operativo, lo que equivale al 22%, y 3 entrevistas para el cargo de aprendiz Sena equivalentes al 34%.

Gráfica 6.Verificación de referencias



La gráfica denota que de los 55 procesos favorables se realizaron 47 verificaciones de referencia de ellos; así es como el cargo de Aprendiz Sena obtuvo el mayor porcentaje de verificación.

Gráfica 7.Visitas domiciliarias



La gráfica muestra que se realizaron 10 visitas domiciliarias de los 55 procesos favorables ; sin embargo 1 fue desfavorable, y corresponde al cargo de Aprendiz Sena, debido a la inseguridad del barrio y el riesgo que se corre.

Tabla 1. Apoyo a actividades de Bienestar

| ACTIVIDAD             | DESCRIPCIÓN   |
|-----------------------|---|
| Conocernos más cuenta | A cada uno de los funcionarios de zona oriental se le entrego un formato con preguntas que debian realizarse a otro funcionario obtenido al azar, donde la idea era conocerse, para la integracion de la actividad se realizo un concurso por grupos con el fin hacer un sancocho, esta se desarrollo en cajasan donde fueron evaluados por un cheft y al finalizar la jorjada cada uno expuso lo que mas le llamo la atención de su compañero. |
| Mes de amor y amistad | Se jugo al amigo secreto con todos los funcionarios, donde a cada uno les   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>correspondio un personaje de ficción, todos los días debía endulzarse dejando el detalle en una urna que se encontraba en el 9° piso, para el día del descubrimiento cada uno debía personificar a quien saco y uno por uno fue pasando al frente a describir las características del personaje que habia sacado.</p> |
| El banco Popular tiene talento                           | <p>En conjunto con las oficinas de Floridablanca, Giron, Cabecera, San Francisco se llevo a cabo presentaciones por parte de cada una, donde hubo bailes, canto, mimicas, obras de teatro, ademas de bonos para los funcionarios, esta actividad se desarrollo en la camara de comercio.</p>                             |
| Taller de “servicio la excelencia de nuestra eficiencia” | <p>Esta actividad se efectuo en 2 jornadas dividiendo a todos los funcionarios de las diferentes oficinas, en la que vino un capacitador, se realizaron diferentes actividades con le objetivo de ver las falencias en cada uno, los sueños, aspiraciones y asi mismo lograr conocer a los demás.</p>                    |
| Día de los niños   | <p>Se llevo a cabo la celebración del día de los niños en una actividad en la zona de juegos del centro comercial Caracoli, donde ellos iban disfrazados en compañía de sus padres, allí se les dio refrigerio y obsequio por parte del Banco.</p>   |
| Fiesta de navidad  | <p>Esta integración se desarrollo en un club de Piedecuesta en conjunto con los hijos de cada funcionario, a cada hijo se le entrego</p>   |

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | un obsequio de navidad por parte del Banco Popular, y para los funcionarios hubo bailes, Concursos, rifas y muchas sorpresas. |
| Novenas de navidad | A cada piso de la zona oriental le correspondio un día de la novena, donde ademas de la oración se realizaba un compartir.    |

TABLA 2. Apoyo a actividades de salud ocupacional

| ACTIVIDAD                      | DESCRIPCION   |
|--------------------------------|---|
| Prevencion de cancer de cervix | En convenio con profamilia, las funcionarias que se encontraran interesadas debian inscribirse y presentarse en profamilia para la realizacion del examen |
| Glucometria                    | Los funcionarios intereados debian acercarse para realizar este examen, en el que median, pesaban, y tomaban la muestra.                                  |

## DISCUSIÓN

Para la ejecución de la pasantía, el estudiante debe interactuar y hacer un respectivo reconocimiento de la institución, para que de esta forma el trabajo y buena comunicación con los superiores y en general con todos los funcionarios sea un complemento que facilite la ejecución y producción durante este periodo que conlleva a la obtención de buenos resultados en todos los aspectos vinculados con la institución, lo que permitió que se diera cumplimiento a la línea central de trabajo en el programa de selección de personal y apoyo a actividades de bienestar del banco popular, teniendo en cuenta que la selección es el principal eje de desarrollo en la institución, ya que contribuye con el buen desempeño de los funcionarios, así como de la planeación y ejecución de acciones para el mejoramiento y rendimiento de la organización, orientadas a la consecución de los logros y metas de la misma. De esta forma cabe destacar el aporte realizado por (Ganga & Sánchez, 2008) donde manifiestan que el talento humano es parte de los insumos que una organización necesita para realizar el proceso de transformación y finalmente entregar al mercado un bien o servicio

que satisfaga las necesidades de los clientes. Es así como la competitividad entra a jugar un papel importante en el medio, ya que a las organizaciones les interesa que su equipo de trabajo sea conformado por individuos capaces, inteligentes, líderes y que logren aumentar la productividad de manera eficiente y eficaz.

En este sentido el Banco Popular como entidad financiera que es, se preocupa por la búsqueda de personal idóneo y competente para aplicar a cada uno de los cargos requeridos, teniendo claridad y como base cada uno de los perfiles que cada puesto debe cumplir para que de esta forma cada funcionario brinde a la entidad en buen desempeño laboral de acuerdo a las cualidades y aptitudes que este tenga; en relación a lo anterior (Ernst & Young, 1998) manifiestan que la selección de personal es una actividad de opción, de decisión, de clasificación, que consiste en escoger entre candidatos reclutados a quien tenga mayores probabilidades de ajustarse al cargo o puesto vacante y de mantener o aumentar la eficacia y el desempeño de la tarea. De esta forma se puede decir que el diseño de perfiles de acuerdo a las competencias que el cargo exige es indispensable a la hora de definir quién es apto para aplicar a una vacante, pues de esta forma se da inicio a la primera etapa en un proceso de selección; por lo tanto a la hora de realizar el reclutamiento para aplicar a algún cargo hay que dirigirse a los diferentes medios para hacer visible la opción laboral, o hacer revisión a los currículos que la gente hace llegar, de esta forma, a través de la hoja de vida se puede hacer una visión con respecto al candidato y hacer el respectivo reclutamiento, puesto que está orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. (Peralta, 2006);

Así pues, según (Llanos, 2005). se realizan las debidas pruebas psicotécnicas definidas por la institución, Utilizadas como herramientas, las cuales son instrumentos de medición a través de los cuales se tiene un acercamiento a las cualidades psicológicas, actitudinales, de personalidad y competencias de los candidatos, así la institución selecciona a aquellos candidatos que deben ser confiables y que hayan aprobado en su totalidad las pruebas psicológicas, percibiendo que el candidato sea el idóneo para el cargo y que ejecutaran sus labores con éxito; por ello el banco hace uso de las diferentes pruebas evaluando las habilidades de cada individuo al enfrentarse a las diferentes situaciones que exige el medio; lo que para complementar se vale de la entrevista, en la que se indaga acerca de información

de tipo familiar, personal, acerca de la experiencia laboral, entre otros aspectos, como lo afirma (Peralta, 2006). Es así como la entrevista también es desencadenante en la elección de personal para el Banco Popular puesto que se continúa indagando por las aptitudes, habilidades y destrezas que reconfirmar que el candidato es el apropiado; A partir de ello se comprende que el proceso de selección de personal se puede concebir como racional y excluyente, o como proceso en el que se tiene en cuenta al otro y al concepto público de la organización. (Peralta, 2006).

De igual manera el Banco ve necesario realizar la debida verificación de referencias en cada una de las empresas en las que haya laborado el individuo, confirmando su desempeño laboral de acuerdo a la información suministrada por el jefe inmediato y el departamento de recursos humanos, a través de cartas de referencia o de recomendación como lo afirma (Ernst & Young, 1998), o por medio telefónico. Así mismo es de vital importancia resaltar que el banco está en la obligación de guardar confidencialidad con respecto a las respuestas que certifiquen el desempeño, en este sentido es importante traer a colación a (Lievens, 1984) quien ratifica que la protección del candidato al momento de un examen psicológico, está garantizada esencialmente por la obligación legal respecto del secreto profesional.

Por otra parte el Banco Popular en continuidad con los requerimientos establecidos realiza las visitas domiciliarias de cada uno de los candidatos que están aplicando a una vacante, ya que como lo afirma (Cáceres, Oblitas & Parra, 2001) La visita domiciliaria realizada en los procesos de selección para vincular personal, es considerada una técnica de gran importancia orientada a obtener información para determinar las características y condiciones de los vacantes para conocer las opiniones, creencias, comportamientos y sentimientos de los mismos, lo anterior permite identificar si el candidato no representa ningún riesgo para la institución .

Finalmente es conveniente resaltar que los proceso de selección de personal favorecen la institución de manera positiva, ya que de esta forma se elige personal idóneo y competente, lo que mejora la ejecución, productividad y asegura la permanencia dentro de la institución, de igual forma las relaciones interpersonales guidas por el buen clima laboral permiten el buen desempeño y que la motivación sea uno de los grandes pilares que impulsan a los

funcionarios a ser mejor cada día y que su calidad de vida mejore continuamente.

## CONCLUSIONES

Durante la ejecución de la de esta etapa se está expuesto a enfrentar a diversas situaciones, que permiten desarrollar habilidades necesarias para afrontar las adversidades que el medio presenta; es por ello que este proceso se hace indispensable y se convierte en un escenario que complementa el proceso de educación académico- teórico con la realidad, puesto que al estudiante debe enfrentarse a situaciones cotidianas y así mismo debe traer a colación y poner en juego, sus conocimientos al tener que ejecutarlos; de esta forma hacer un aporte que contribuya con el mejoramiento de la institución y solvente las necesidades que esta exija.

De esta forma el Banco Popular se convirtió en un puente importante, para poner en práctica los conocimientos adquiridos y de esta forma lograr desenvolverse en el medio de manera oportuna en cuanto a la selección de personal de los diferentes candidatos y los requerimientos necesarios para hacer parte de la organización, así como también el apoyo a actividades de Bienestar y salud ocupacional.

La importancia de realizar la selección de personal utilizando las diferentes herramientas proporcionadas por la institución, lo que permite tener un mayor acercamiento al candidato en cuanto a sus competencias y habilidades, así como también permite desarrollar habilidades en cuanto a la aplicación e interpretación de pruebas.

Es imprescindible que a cada candidato se le realice la debida revisión en las centrales de riesgo, la verificación de referencias, visita domiciliaria, ya que son necesarias para esclarecer comportamientos, lo que contribuye en su desempeño laboral.

Para que exista buena relación con los empleados es importante involucrarse en las diferentes actividades propuestas por la institución, ya que esto fortalece los lazos entre los funcionarios, además de incrementar la motivación y lograr un mejor desenvolvimiento laboral.

## RECOMENDACIONES

Con el fin de que los estudiantes logren tener un acercamiento a la vida laboral es importante que se permita continuar con la ejecución de la pasantía en el Banco Popular, ya que permite apoyar a la psicóloga de la institución con los procesos de selección y con actividades requeridas para fomentar la producción del personal.

## REFERENCIAS

Bermúdez, H. (2011). La inducción general en la empresa entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico. *Universidad y empresa* 21, 117-142.

Cáceres, L; Oblitas, B; Parra, L. (2001) la entrevista en trabajo social. Buenos aires, espacio

Ernst & Young. (1998). Manual del director de recursos humanos- selección de personal Madrid : *Cinco Días, D.L.* 17.

Ganga, F; Sanchez, R. (2008). Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de los lagos Chile. *Gaceta laboral* 14(2).

Hernández, B. (2012). La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas. *Semestre económico* 15(31), 173-186.

García, A; García, M; Ramos, P. (2007). Aportaciones de la inteligencia emocional y la autoeficacia: aplicaciones para la selección de personal. *Anales de psicología* 23(2), 231-239.

Lievens, S. (1984). La protección de la vida privada en la selección de personal; *revista latinoamericana de psicología* 16(1) 17-24.

Llanos, J. (2005). *Integración de Recursos Humanos*. México: Trillas.

Palaci, F. (2004). Psicología de la organización; *Pearson educación* 352-354.

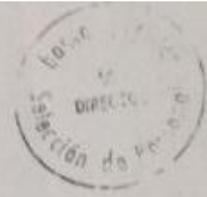
Peralta, M. (2006) lo público y lo privado en los procesos de selección de personal *acta colombiana de psicología* 9(1) 87-978.

Romero, G. (2006). Principios y valores éticos en las organizaciones bancarias respecto a la calidad del servicio de atención al cliente. *Revista venezolana de gerencia* 11(36).

Vigoya, A. (2002). *Bienestar Social Laboral*. Departamento

## **ANEXOS**

Anexo 1. Pruebas de conocimiento



# BAC





1

# **T**est de **I**nterpretación **S**electiva de **D**atos

## **CUADERNILLO**

No abra este cuadernillo hasta que se le indique.  
Anote toda sus contestaciones en la HOJA DE RESPUESTAS.  
Espere nuevas instrucciones.

**NO ESCRIBA NADA EN ESTE CUADERNILLO**

N.º 148

A. B. I.

Aptitudes Básicas para Informática

CUADERNILLO

NO ESCRIBA NADA EN ESTE CUADERNILLO

MARQUE SUS CONTESTACIONES EN LA HOJA DE RESPUESTAS



Autora: M.ª V. DE LA CRUZ, Técnico de la Sección de Estudios de TEA Ediciones, S. A.

Copyright © 1986. by TEA Ediciones, S.A. Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial.  
Publica FSEA Ltda. A.A. 55435 Santafé de Bogotá, D.C., con autorización de TEA Ediciones, S.A. Madrid.  
Reproducción literal de la edición española 1986.

N.º 95

## BPA - 1

1

Esta prueba está formada por unas frases en las que se han cometido faltas de ortografía, con unas líneas que dividen la página en varias columnas. Lea detenidamente cada frase y:

- Si encuentra una falta, fijese en qué columna está (A, B, C o D) y señale en la Hoja de respuestas el espacio que corresponde a esa letra, frente al número que tiene la frase.
- Si no hay ninguna falta, debe señalar, en la Hoja de respuestas, el espacio de la letra E, la de la columna donde está la palabra BIEN.

Fijese en los ejemplos de práctica E1, E2 y E3, y vea cómo se ha contestado a la frase E1 en la Hoja de respuestas. Conteste a los ejemplos E2 y E3 de la misma forma.

|    | A   | B                                   | C                     | D                 | E    |
|----|---|-------------------------------------|-----------------------|-------------------|------|
| E1 | <i>Juan, persona</i>  | <i>agradable, es un</i>             | <i>guardia urvana</i> | <i>de Madrid.</i> | BIEN |
| E2 | <i>El aorro es fuente de riqueza</i>                        | <i>para el hombre y su familia.</i> |                       |                   | BIEN |
| E3 | <i>Todos los campesinos de la villa son rubios y altos.</i> |                                     |                       |                   | BIEN |

El ejemplo E1 está ya resuelto. Hay una falta de ortografía en la palabra «urbano», porque está escrita poniendo una «v» en lugar de la «b». Esta falta está en la columna C y por eso se ha señalado el espacio de la letra C en la Hoja de respuestas.

El ejemplo E2 tiene una falta; la palabra «ahorro» se ha escrito sin «h»; por tanto, ha debido señalar en la Hoja de respuestas el espacio A del ejemplo E2.

En el ejemplo E3 no hay ninguna falta, está BIEN; por tanto, ha debido señalar en la Hoja de respuestas el espacio E del ejemplo E3.

¿Ha entendido bien? ¿Quiere hacer alguna pregunta? Si se ha equivocado al señalar una respuesta, barre bien la señal y marque la nueva contestación.

En la página siguiente encontrará 20 frases. Lea atentamente cada frase y señale su contestación en la Hoja de respuestas, frente al número que corresponde a la frase. Trabaje rápidamente, pero procure no cometer errores.

Anote una sola respuesta a cada frase, y marque todas sus contestaciones en la Hoja de respuestas.

**ESPERE. NO ABRA EL CUADERNILLO HASTA QUE SE LE INDIQUE**

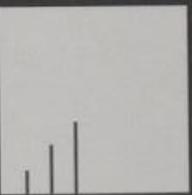
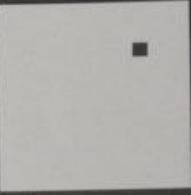
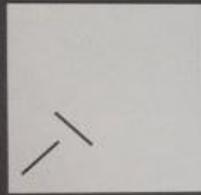


Copyright © 1977 by TEA Ediciones, S.A. Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial. Publica PSEA Ltda. A.A. 53435 Santafé de Bogotá, D.C., con autorización de TEA Ediciones, S.A. Madrid. Reproducción literal: De la edición española 1977.

## Anexo 2.Pruebas Psicotécnica

**PRUEBA DE PERSONALIDAD**  
**WARTEGG**

Nombre \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_  
 Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Nivel Académico \_\_\_\_\_  
 Profesión \_\_\_\_\_ Lugar de Nacimiento \_\_\_\_\_

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>   |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>   |

**TITULOS DIBUJOS**

1 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 4 \_\_\_\_\_  
 5 \_\_\_\_\_  
 6 \_\_\_\_\_  
 7 \_\_\_\_\_  
 8 \_\_\_\_\_

DIBUJO QUE MAS LE GUSTO \_\_\_\_\_  
 DIBUJO QUE MENOS LE GUSTO \_\_\_\_\_  
 DIBUJO QUE LE PARECIO MAS FACIL \_\_\_\_\_  
 DIBUJO QUE LE PARECIO MAS DIFICIL \_\_\_\_\_

Copyright by Verlag für psychologie, Dr. C.J. HOGREFF, Göttingen.  
 Autora Manual Español, Selma de Moraes



## Personal Competences Analysis

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Teléfono Casa: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Celular: \_\_\_\_\_

Compañía: \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_

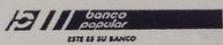
|    |              |              |               |                 |
|----|--------------|--------------|---------------|-----------------|
| 1  | Coequiperó   | Extrovertido | Pacífico      | Audaz           |
| 2  | Atento       | Influyente   | Modesto       | Inventivo       |
| 3  | Interesante  | Cumplido     | Terco         | Amable          |
| 4  | Manejable    | Enérgico     | Leal          | Cerismático     |
| 5  | Abierto      | Complaciente | Infatigable   | Divertido       |
| 6  | Animado      | Exacto       | Esforzado     | Equilibrado     |
| 7  | Competitivo  | Comedido     | Feliz         | Conciliador     |
| 8  | Minucioso    | Obediente    | Invincible    | Alegre          |
| 9  | Valiente     | Inspirador   | Dócil         | Indeciso        |
| 10 | Sociable     | Paciente     | Autónomo      | Cordial         |
| 11 | Osado        | Receptivo    | Cortés        | Ecuánime        |
| 12 | Locuaz       | Controlado   | Convencional  | Resuelto        |
| 13 | Prudente     | Intrépido    | Diplomático   | Satisfecho      |
| 14 | Agresivo     | Efusivo      | Influenciable | Temeroso        |
| 15 | Precavido    | Determinado  | Persuasivo    | Acogedor        |
| 16 | Servicial    | Impaciente   | Competente    | Dinámico        |
| 17 | Seguro       | Empático     | Tolerante     | Asertivo        |
| 18 | Disciplinado | Desprendido  | Esponáneo     | Perseverante    |
| 19 | Notable      | Bonadoso     | Sumiso        | Tenaz           |
| 20 | Respetuoso   | Pionero      | Optimista     | Condescendiente |
| 21 | Polémico     | Adaptable    | Apático       | Entrenizado     |
| 22 | Confiado     | Satisfecho   | Positivo      | Tranquilo       |
| 23 | Relacionista | Instruido    | Vital         | Comprensivo     |
| 24 | Amistoso     | Preciso      | Directo       | Reservado       |
| 25 | Incansable   | Colaborador  | Popular       | Dedicado        |
| 26 | Testarudo    | Compasivo    | Simpático     | Normativo       |
|    | Total        | Total        | Total         | Total           |

El P.C.A. (Personal Competences Analysis), es una Herramienta Genérica con un alto nivel de confiabilidad. El desarrollo de este formato permitirá identificar sus Habilidades, Aptitudes y Competencias Laborales.

El formato contiene 26 líneas y cada línea 4 columnas donde se indican adjetivos. Se debe marcar con un MAS (+) la columna cuyo adjetivo se identifique más con su forma de ser y con un MENOS (-) la columna cuyo adjetivo se identifique menos con su forma de ser. Cada fila debe contener un MAS y un MENOS y dos columnas quedarán en blanco.

**PARA LLENAR ADECUADAMENTE ESTE FORMATO USTED DEBE:**

- 1.- Concéntrese en llenarlo sin interrupciones, ni distracciones en un tiempo máximo de 10 a 15 minutos.
- 2.- Sea sincero y espontáneo al escoger el adjetivo que más lo identifique y en el que menos lo identifique.
- 3.- Para responder véase a sí mismo en su Ambiente Laboral.
- 4.- Si no ha trabajado véase a sí mismo en su Ambiente Familiar.



**Banco Pastoral**  
ESTE ES SU BANCO



**TIMS**  
ASSESSMENT GROUP

Agadecemos el tiempo y la atención prestada. TIMS ASSESSMENT GROUP le desea éxitos en su misión de vida.