

Gestión de personal y recursos humanos presente en el Banco Popular: una estrategia para el fortalecimiento organizacional, sistema de seguridad, salud en el trabajo y riesgos laborales.

Trabajo de Grado Presentado Para Obtener El Título De Psicólogo

Cindy Paola Ortiz Plata

Pasante

Carolina Díaz

Directora de Trabajo de Grado

Universidad Pontificia Bolivariana

Seccional Bucaramanga

Facultad de Psicología

Junio 2015

Índice

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Introducción.....	6
Justificación.....	6
Objetivos.....	8
Información de la institución.....	9
Referente conceptual.....	12
Resultados.....	24
Población cubierta.....	24
Problemáticas atendidas.....	24
Discusión.....	39
Relación con lo teórico.....	39
Conclusiones.....	43
Sugerencias.....	45
Referencias.....	47

Graficas

Figura 1. Funcionarios del Banco Popular zona oriental.....	24
Figura 2. Funcionarios del Banco Popular zona oriental según el género.....	25
Figura 3. Participación de funcionarios en la actividad de Riesgo Cardiovascular.....	27
Figura 4. Participación de funcionarios en la actividad de Prevención del Cáncer Cervico Vaginal (Citología).....	27
Figura 5. Participación de funcionarios en la actividad de Bienestar social (Cine).....	29
Figura 6. Participación de funcionarios en la actividad de Bienestar social (Gimnasio).....	30
Figura 7. Cajas de cumpleaños entregadas en el primer semestre del año 2015 de zona oriental.	31
Figura 8. Obsequios entregados del día de la mujer en zona oriental.....	32
Figura 9. Obsequios entregados del día del hombre en zona oriental.....	32
Figura 10. Obsequios entregados del día de la secretaria en zona oriental.....	33
Figura 11. Procesos de selección de personal realizados en el primer semestre del año 2015 en el Banco Popular.....	34

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Gestión de personal y recursos humanos presente en el Banco Popular: una estrategia para el fortalecimiento organizacional, sistema de seguridad, salud en el trabajo y riesgos laborales.

AUTOR(ES): Cindy Paola Ortiz Plata

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Carolina Diaz

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo principal desarrollar estrategias de fortalecimiento en el área de gestión de personal y recursos humanos presentes en el Banco Popular, con la intención de comprender las deficiencias y dificultades que posee una entidad financiera en el campo organizacional. De esta forma se pueden llegar a crear diferentes soluciones y estrategias para mejorar los programas, procedimientos y principalmente la eficiencia de la institución. Enfocándose en el rol de psicólogo como profesional encargado del área. Para esto se analizaron las tres divisiones que posee la asistencia de personal del Banco Popular, las cuales son: selección de personal, bienestar social y sistema de seguridad, salud en el trabajo y riesgos laborales. Debido a esto se llega a la conclusión que el Banco Popular en su área de gestión humana se cumple cabalmente la contratación del mejor perfil del candidato para la empresa, brindándole de esa manera al funcionario el espacio necesario para su bienestar y posee actividades necesarias en el ámbito de salud preventiva que brinda una organización. es indispensable dar seguimiento y solución a las situaciones que generan demora en los procesos por parte de diligenciamiento de documentos.

PALABRAS CLAVES:

Psicología Organizacional, Bienestar Social, Salud Preventiva, Gestión Humana.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Personnel management and present at Popular Bank human resources: a strategy for organizational strengthening, system security, occupational health and occupational hazards.

AUTHOR(S): Cindy Paola Ortiz Plata

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Carolina Diaz

ABSTRACT

This work has as main objective to develop strategies for strengthening in the area of human management and human resources in the Popular Bank, with the intention to understand the shortcomings and difficulties owns a financial institution within organizations. In this way you may create different solutions and strategies to improve programs, procedures and primarily the efficiency of the institution. Focusing on the role of psychologist as a professional in charge of the area. Recruitment, social welfare and security system, occupational health and occupational hazards: For this the three divisions has the assistance of staff of Popular Bank, which are analyzed. Because of this he concludes that the Popular Bank in its human resource departments fully hiring the best candidate profile for the company are met, providing that way the staff necessary for their well-being space and has necessary activities preventive health field that provides an organization. It is essential to monitor and control situations that generate delay in the process by filling out documents.

KEYWORDS:

Organizational Psychology, Social Welfare, Preventive Health, Human Resources,

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

Justificación

La pasantía organizacional es un proceso que posibilita beneficios tanto para el pasante de psicología como para la entidad que recibe su apoyo, el intercambio de estos suele causar un impacto positivo que se dirige a un fin común, el de satisfacer la demanda y necesidades que presenta la organización frente al área de personal.

Contar con la oportunidad de desempeñarse y hacer parte de un equipo trabajo facilita la integración asertiva, incursionando en un entorno laboral que acrecienta notablemente la puesta en práctica de conocimientos ya adquiridos y unido a esto el desarrollo de habilidades y competencias que le permitan competir en un futuro como profesional apto en su disciplina.

De esta forma, el rol del psicólogo y sus conocimientos son los que le permiten a una empresa la contratación de personal idóneo para cada puesto de trabajo, son los encargados de mantener al empleado motivado y satisfecho para así generar mayor éxito al momento de realizar su labor diaria y disminuir la deserción laboral, reduciendo los gastos generados al contratar y capacitar un empleado nuevo, de esta manera y teniendo presente la salud del empleado y su ambiente de trabajo, el profesional deber organizar y desarrollar actividades preventivas de acuerdo al riesgo de enfermedades laborales presentes en la organización. Dichas actividades le permiten al pasante el desarrollo de habilidades propias de la psicología aplicada al ámbito laboral y que en un futuro afianzaran las destrezas para un óptimo desarrollo como profesional.

Al igual que todas las organizaciones y empresas el Banco Popular requiere de la participación activa del psicólogo pasante, contando con él en la elección eficaz del perfil ideal para cada cargo como se menciona anteriormente, así mismo su integración activa con los demás funcionarios a partir de conocimientos sólidos y coherentes en su actuar, que le permitirán apoyar actividades de bienestar social con la participación masiva de los mismos, a fin de generar motivación y unido a esto velar por un ambiente propicio, tranquilo, disminuyendo factores de riesgo que impidan el total de desempeño y sentido de pertenencia del trabajador para con la empresa.

Complementar el funcionamiento de la organización con conocimientos propios de psicología organizacional y el manejo de un profesional de su área, le garantizará en gran medida a la entidad crediticia y de comercio el óptimo desempeño de sus empleados a partir del desarrollo de programas y actividades tales como: selección de personal, evaluación de desempeño, sistema de seguridad, salud en el trabajo, riesgos laborales, bienestar social y comunicación interna, actuando únicamente en pro del talento humano, un activo invaluable para cualquier sociedad.

Dicho esto, la visión y perspectiva del Psicólogo pasante es analizar, describir y mejorar las falencias y dificultades que el área de recursos humanos, a través de una perspectiva conceptual que otras áreas profesionales no poseen tales como: el sentido humano, la importancia del bienestar del trabajador, el ambiente laboral y las relaciones jefe – empleado pueden causar al momento de la productividad y resultados de la empresa.

Objetivos.

Objetivo General.

Desarrollar estrategias de fortalecimiento en el área de gestión de personal y recursos humanos presente en el Banco Popular, con el fin de mejorar los procedimientos y la eficacia de la institución.

Objetivos Específicos.

Describir los programas presentes en el área de gestión de personal y recursos humanos presentes en el Banco Popular, los cuales son: Selección de personal, actividades de bienestar social, sistema de seguridad, salud en el trabajo y riesgos laborales.

Identificar las debilidades y falencias presentes en el área de gestión de personal y recursos humanos del Banco Popular.

Elaborar las estrategias adecuadas para fortalecer y reforzar el área de gestión de personal y recursos humanos presente en el Banco Popular.

Información de la institución.

BANCO POPULAR.

El Banco popular inicia sus labores el 18 de Diciembre de 1950, cuando se expide el Decreto-Ley 2.143 que autoriza la creación del Banco Popular de Bogotá donde hoy funciona la oficina San Agustín, y emprende sus actividades que en un comienzo fueron de entidad prendaria, con un capital de 700 mil pesos y siete empleados fundadores. Un año más tarde, adquiere el carácter nacional con todas las facultades de un establecimiento crediticio comercial e inaugura su primera sucursal en Manizales. Rápidamente el Banco fue ampliando su cubrimiento geográfico y de servicios, creando nuevas líneas de crédito para satisfacer necesidades de sectores económicos en plena expansión, apoyado por el Gobierno Nacional que obliga a las entidades estatales a mantener sus recursos en esta Institución.

En 1.976 se traslada la sede social del Banco a la ciudad de Cali y ese mismo año se inicia el proceso de descentralización administrativa que da origen a la creación de las zonas o regionales. En la década de los ochenta, marcada por una profunda crisis en el sector financiero y por el advenimiento de las Corporaciones de Ahorro y Vivienda, se perdió la credibilidad del sector dentro del público. Como consecuencia de esta crisis, tuvo lugar la nacionalización de varias entidades por parte del Estado. Dentro de este panorama, el Banco Popular continua su camino hacia una posición de liderazgo, fortalecido en ese entonces por ser un banco oficial, sólido, seguro y con una alta credibilidad entre el público.

Ante un mercado cada vez más competido el Banco inicia un estudio profundo de autoanálisis para mejorar y poder responder a nuestros clientes y al país en general. Producto de

este estudio surge el primer plan estratégico de la entidad con unas directrices, políticas y programas claros que determinaron el rumbo que más tarde habría de seguir la institución.

En el inicio de los noventa, con la Ley 45 se establece que los bancos pueden prestar servicios financieros a través de filiales y la ley 510 le da facultades al gobierno para crear un sistema de financiación de vivienda a largo plazo que con la ley 546 cambiaría del sistema UPAC al UVR, dicha reglamentación reforma totalmente el sistema financiero, abriendo aún más el mercado y la competencia.

Así se inicia un cambio trascendental en el sistema financiero, entidades reforzadas con capitales extranjeros, especialmente españoles, entidades que optaron por fusionarse para enfrentar la competencia y entidades que establecieron alianzas estratégicas con este mismo fin. En medio de esta importante transformación, el Gobierno Nacional coloca en venta sus acciones del Banco Popular. Así, el 21 de noviembre de 1996, el Grupo Luis Carlos Sarmiento Angulo LTDA a través de la Sociedad Popular Investment S.A. se convierte en su mayor accionista. Desde ese momento, el Banco Popular comienza su etapa de privatización, de cambio de esquemas para adaptarse a nuevas políticas administrativas y comerciales, hasta llegar al Banco Popular de hoy, un banco moderno, con proyección al futuro, con visión del negocio bancario, posicionado como una entidad de prestigio en el mercado, un banco favorecido y fortalecido por la alianza estratégica que integra el Grupo Aval, al que pertenecen el Banco de Bogotá, el Banco de Occidente y la Corporación de Ahorro y Vivienda AV Villas.

A partir del año 2000, año en el cual el Banco Popular cumplió sus 50 años de servicio al país, nuestra institución definió su visión y valores corporativos e inició un proceso de fortalecimiento de su filosofía comercial y cultura organizacional, buscando adecuarse a las exigencias del mercado y posicionar aún más su imagen en el sector financiero.

En pleno siglo XXI nuestra empresa motivada por las nuevas exigencias de un mercado cada vez más competido, se ha insertado en un escenario de cambio y crecimiento continuo en la medida en que ha implementado proyectos como Canales, Plataforma Integral, CRM, Sipla, Seguridad de la Información, Calidad, Intranet, y Capacitación Virtual, entre otros, que además de colocarnos a la vanguardia en materia tecnológica nos permiten fortalecer nuestras competencias así como optimizar nuestros procesos internos, elevando nuestro desempeño y excelencia organizacional.

El Banco Popular se encuentra dividido por zonas a nivel nacional que permite otorgar, procesos más detallados y dirigidos adecuadamente. (Zona Norte, Bogotá y Bancas alrededores, Zona Central, Zona Oriental, Zona Noroccidental, Zona Sur, Casa matriz nacional).

La Zona Oriental cuenta con 17 oficinas ubicadas en diferentes municipios y ciudades de Santander y sus alrededores, que son: Bucaramanga, Cabecera, San Francisco, Girón, Floridablanca, Barrancabermeja, Tonchalá, Cúcuta, Arauca, Pamplona, Socorro, San Gil, Puente Nacional, Málaga, Barbosa, Vélez y Santana.

Referente Teórico

La psicología organizacional tiene sus inicios con su primer exponente Frederick W. Taylor (1856-1915), el cual se dio cuenta del valor que tiene rediseñar situaciones o escenarios laborales para alcanzar una mejor producción. En 1915 los psicólogos comenzaron a usar los test a fin de seleccionar obreros para ocupar determinados puestos en las organizaciones. Uno de los exponentes principales es Walter Dill Scott, quien formó parte de los comités de la APA (La American Psychological Association) y que se encargaba del aspecto de motivación, Con su trabajo de selección de personal y desarrollando una escala de evaluación para la elección de oficiales consiguió convencer al ejército de la utilidad de la evaluación psicológica.

A lo largo de los años, esta rama de la psicología ha tomado fuerza y ha sido estudio de innumerables autores, Furnham (2001) citando a Saal y Knight (1988), la cual la definieron como el estudio del comportamiento, los pensamientos y sentimientos del hombre y la mujer conforme se adaptan a las personas, los objetivos y el ambiente donde se desenvuelven en el ámbito laboral. Dándole la importancia perteneciente a la psicología organizacional en la industria. Muchinsky (2002) Citando a Blum y Naylor (1968), explica la psicología organizacional como la aplicación o extensión de hechos y principios psicológicos a los problemas que conciernen a seres humanos que trabajan dentro del contexto de los negocios y la industria. Pues el trabajador deja su rol de mano de obra y comienza a ser visto como ser humano perteneciente a una empresa.

A diferencia de Spector (2002). La cual la define como un pequeño campo de la psicología aplicada, se refiere al desarrollo y aplicaciones de principios científicos en el lugar de trabajo, el cual manifiesta la importancia del estudio del empleado y su bienestar para obtener así

un éxito fundamental en la organización. A partir de la implementación de la psicología organizacional se han abierto puerta para el estudio de diversos aspectos a nivel institucional como lo es el comportamiento organizacional definido por Stephen (2004) como un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejor y eficacia de tales organizaciones, demostrando así que no solo esta área se centra en un ambiente externo del empleado con fines productivos para una empresa si no, va más allá del porque y para qué se necesita un programa completo y organizado en una organización.

Partiendo de esto se ha estudiado la psicología organizacional con varios nombres, unos de los cuales y más comunes es: Psicología Organizacional y de Trabajo definido por Schaper (2004) como una ciencia de la conducta y otras variables humanas que utiliza teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje entre otras, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana en el trabajo. Las organizaciones que muestra un interés creciente en el estudio de “variables psicológicas” también afirman un provecho al compartir este conocimiento (Cummings, 2003; Hendricks, 2004) con las organizaciones denominado aprendizaje organizacional entendido como la transformación del conocimiento individual en conocimiento colectivo y la difusión de conocimiento organizacional entre los trabajadores (Castañeda, 2004; Castañeda y Pérez-Acosta, 2005).

Rivero Méndez (2006) señala el compromiso y liderazgo de los jefes y la administración, la importancia de la participación del personal, dándole un enfoque a la organización hacia la satisfacción de todas las partes (empleados y empleado), el seguimiento, medición, análisis de datos y toma de decisiones basadas en hechos, así como la mejora continua Y la necesidad de la

integración. La incorporación de un sistema único y utilitario puede aumentar la eficacia y eficiencia de la organización.

Peña, Moreno, Rigor, (2011) concluyen en su trabajo *Sistemas integrados de gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, según los enfoques normalizados*, la integración de sistemas de gestión es una alternativa posible y recomendada para aumentar la eficacia de las organizaciones lo cual significa que un sistema integrado de gestión incluye procesos organizacionales y operacionales, que permiten el aumento de la productividad y éxito de la industria.

Del mismo modo como se mencionaba antes la gestión del talento humano es uno de los nombres aplicados de la psicología organizacional en las instituciones, la cual se ha incluido favorablemente dentro de las organizaciones, considerando a los trabajadores como un activo invaluable dentro de la operación de la empresa y el inicio de todo este proceso comienza por la selección de personal.

Según Idalberto Chiavenato, gestión “*es el proceso de planear, organizar dirigir y controlar el uso de los procesos para lograr los objetivos organizacionales*” el cual menciona como el objetivo general de la gestión del talento humano “*es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional*”. En síntesis se debe lograr la máxima productividad en un buen clima de trabajo, ya que el objetivo fundamental de una empresa como él lo plantea es satisfacer

una necesidad de la sociedad, generar riqueza y distribuir la riqueza generada entre las partes que hicieron posible su generación.

Es por tanto que dicha gestión es integrada a la planeación y ejecución de programas en pro del trabajador como lo son principalmente Bienestar Social y Salud preventiva pues *“la supervivencia de las empresas será posible en la medida en que sepan utilizar su capital intelectual”* Chiavenato (2002). A pesar de que la psicología organizacional es un elemento importante en la institución debido a que se cambia una empresa a partir de las actitudes, conocimiento y comportamientos de las personas que trabajan en ella Chiavenato nos hace entender que las organizaciones están preocupadas por mantener y desarrollar solo aquellos aspectos que contribuyan de manera y desarrollas solo aquellos aspectos que contienen de manera directa al negocio.

Este autor hace una definición de organización la cual divide en dos: organizaciones alfa que son aquellas que incentivan, motivan a las personas y aprecian el valor agregado de sus empleados, exigen más contribución y resultados a sus trabajadores pero se encarga de generar más satisfacción y placer al trabajar y organizaciones omega donde el área de recursos humanos todavía está centralizada y monopolizada todas las decisiones y acciones relacionadas con las personas, sin importar lo que hagan en el transcurso de su horario de trabajo, no generar mejora para el empleado ni motivación a incrementar el desempeño.

El área de personal o talento humano debe llevar acabo seis procesos para ser un programa completo y exitoso en una empresa, comenzado por admisión de personas: la división de reclutamiento y selección de personal como su nombre lo indica son los procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Aplicación de personas: división de cargos y salarios

encargada de Procesos para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, orientar y acompañar su desempeño, Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, compensación de las personas: es la división de beneficios sociales encargada de incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, desarrollo de personas: división de capacitación son los empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal, mantenimiento de personas: División de higiene y seguridad utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, evaluación de personas : División de personal principal en toda empresa procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados.

La selección de personal del Banco Popular se hace a través de distintas pruebas psicológicas como la prueba BAC (Batería para la Actividad Comercial) la cual fue elaborada por Nicolas Seisedos Cubero para adolescentes y adultos, puede ser administrada individual o colectivamente, tiene una duración de aproximadamente 60 minutos, la prueba cuenta con manual, cuadernillo, hoja de respuestas y plantilla de corrección.

Esta prueba evalúa las aptitudes básicas subyacentes en la mayoría de actividades comerciales, consta de un cuadernillo, hoja de respuestas y plantilla de corrección. Esta prueba contiene 120 ítems distribuidos en seis pruebas, cada una con su respectivo tiempo de realización: Comprensión verbal (CR) de 6 minutos, Memoria y Comprensión de Textos (MC) de 10 minutos, Rapidez Perceptiva (RP) de 6 minutos, Tablas y Gráficos (TG) de 12 minutos, Método y Orden (MO) de 5 minutos y Juicio en Situación de Venta (JV) de tiempo libre pero se da un tiempo máximo de 20 minutos. Esta prueba mide rasgos aptitudinales que pueden ser aplicadas en la mayoría de las situaciones, capacidad verbal o perceptiva las cuales son las

primordiales en cualquier tipo de cargo. Aunque esta prueba se aplica a diferentes cargos, varía el número de aciertos necesarios para cada perfil de acuerdo a la exigencia de cada uno de ellos.

La prueba PMA (Test de Aptitudes Mentales Primarias), su autor es L.L. Thurstone y Th. G. Thurstone, al igual que el BAC tiene un tiempo de aplicación de aproximadamente 60 minutos y se puede administrar individual o colectivamente, su ámbito de aplicación es adolescentes y niños y consta de manual, cuadernillo, hoja de respuestas y plantilla de corrección. Dicha prueba evalúa cinco habilidades mentales primarias, la cual permiten detectar las fortalezas y debilidades que un individuo posee en habilidades intelectuales específicas. Esta prueba se divide en 5 partes: **Factor V:** Capacidad para comprender y expresar ideas con palabras, habilidad implicada en toda actividad en la que información se obtiene por medio de la lectura o la audición de palabras o de frases (4 minutos), **Factor E:** Capacidad para imaginar y concebir objetos en dos y tres dimensiones, los cuales vienen dados por la percepción inmediata, es decir, la forma y las superficies de un objeto terminado antes que se construya con sólo mirar los planos y dibujos que servirían de guía al trabajador encargado de realizarlo (5 minutos), **Factor R:** Capacidad para resolver problemas lógicos, comprender y planear, Es el acto de pensamiento lógico procedente de inteligencia formal, tiende a obtener una conclusión particular de datos generales o una conclusión general de datos particulares (6 minutos), **Factor N:** Capacidad para manejar números y conceptos cuantitativos, simples con rapidez y precisión. La aptitud matemática es la más fácil de poner en evidencia pues supone principalmente la rapidez y la exactitud en el manejo de los números (6 minutos), **Factor F:** Capacidad para hablar y escribir sin dificultad, Los sujetos a quienes le acuden las palabras a la mente con prontitud, poseen una idónea fluidez verbal, es decir es la rapidez y facilidad con las as palabras pueden ser utilizadas y no el grado de comprensión de los conceptos (5 minutos).

La prueba MACHOVER (Figura Humana) su nombre completo es Test de la Figura Humana de Karen Machover, como su nombre lo dice su autora es Karen Machover es una prueba Proyectiva de Personalidad Objetiva, su aplicación puede ser a adolescente y adultos, individual o colectiva y tiene un tiempo de aplicación aproximado de 20 minutos, esta prueba es muy sencilla de aplicar ya que solo consta de manual, 2 Hojas de papel carta marcadas con los números 1 y 2, lápiz N° 2 y borrador. Esta prueba es aplicada en la selección de todos los cargos ya que es una prueba proyectiva en la que la persona plasma de forma indirecta la esencia de su propia personalidad, características de sus capacidades y competencias cognitivas ya que permite llegar fácilmente al inconsciente, debido a que el evaluado desconoce qué aspecto de su personalidad están evaluando.

Quedando claro que la selección del personal idóneo para cada cargo es la base fundamental del éxito de la organización, obteniendo como resultado un mejor desempeño al momento de rendir laboralmente, para poder obtener un mayor control de este tipo de áreas, en las empresas se han diseñado las evaluaciones de desempeño el cual es definido por Alles (2006) como un instrumento para dirigir y supervisar personal que tiene como objetivo la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos donde se cuenta con un convenio entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado dialogo para encontrar la mejor solución a los conflictos y problemas encontrados en la organización.

En este sentido hay variedades de métodos para la evaluación de desempeño en la cuales se puede encontrar la comparación de pares basada en la clasificación de los subordinados mediante una tabla de todos los pares posibles de individuos, para cada característica, para indicar cuál es el mejor empleado de ese par. Para la evaluación de desempeño se deben seguir

una serie de pasos como definir el puesto en el cual el trabajador se desempeñara mejor, realizar una evaluación y seguimiento en la función y resultados del cargo y su respectiva retroalimentación como este hay infinidad de temas relacionados con la psicología organizacional como la evaluación por competencias, análisis del rendimiento, modelos basados en resultados, entrevistas.

Volviendo al tema principal la psicología organizacional en una entidad financiera se dividió en tres temas fundamentales a trabajar: selección de personal, bienestar social, sistema de seguridad, salud en el trabajo y riesgos laborales. Como ya se menciona al inicio de este trabajo la selección de personal como base de la pirámide del éxito no se deja atrás el programa de Bienestar Social el cual tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los funcionarios y sus familias, elevando los niveles de satisfacción, eficiencia, eficacia y oportunidad; logrando que se sientan identificados plenamente con la organización.

Bienestar social encargada así de la felicidad laboral del trabajador, Prieto (2013) Es el sentimiento de pensar que la actividad que se realiza tiene un propósito definido que permite el desarrollo y el libre pensamiento que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Parte fundamental del programa tanto como las otras debido a que si el trabajador no se siente satisfecho, lleno, pleno, no encuentra ese equilibrio entre familia y trabajo, una combinación perfecta de motivación personal y profesional no se obtendrá un éxito completo, un empleado que es feliz es un empleado productivo.

Por último el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, tiene como finalidad mejorar la calidad de vida laboral, la reducción de accidentes, enfermedades laborales y ante todo generar ambientes sanos de trabajo no solo como una medida legal sino

también como la obligación de proteger la salud e integridad de sus trabajadores. Está basada en cuatro principios fundamentales los cuales son: Planificar el cual consiste en elaborar la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando que cosas se están haciendo incorrectamente o se pueden mejorar y determinando, el Hacer es la implementación de las medidas planificadas. Verificar en el cual se revisa que los procedimientos y medidas implementados están consiguiendo los resultados deseados y actuar en el que se realiza acciones de mejora para obtener mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores Herrera (2014). En el siguiente párrafo se hará un recuento de algunas normas que dieron origen y avance a lo que hoy en día es un área fundamental de recursos humanos en las instituciones y empresas.

Esta área de los recursos humanos se dio inicio con la resolución 2400 de 1979 Estatuto de Seguridad Industrial Ley 9 de 1979 Código Sanitario Nacional Resolución 2013 de 1986 Comité Paritario Salud Ocupacional, Decreto 1295 de 1994 Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Resolución 1016 de 1989 Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país Decreto 1530 de 1996 Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional con muerte del trabajador Ley 776 de 2012 Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales. Resolución 1401 de 2007 Reglamenta la investigación de Accidentes e Incidentes de Trabajo Resolución 2346 de 2007 Regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales Resolución 1918 de 2009 Modifica los artículos 11 y 17 de la Resolución 2346 de

2007 y se dictan otras disposiciones Resolución 1956 de 2008 Por la cual se adoptan medidas en relación con el consumo de cigarrillo o tabaco Resolución 2646 de 2008 Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional Decreto 2566 de 2009 Tabla de Enfermedades Profesionales Resolución 652 de 2012 Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Circular 0038 Espacios libres de humo y sustancias psicoactivas en las empresas. Resolución 1356 de 2012 Por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012. Ley 1562 de 2012 Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Resolución 1409 de 2012 Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas. 5.4 y finalmente el decreto 1443 de 2014 *del Ministerio de Trabajo por el cual se dictan las disposiciones para la implementación del SG-SST, en las empresas privadas y públicas, los contratantes bajo la modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener la cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y en misión.*

Dicho esto, la normatividad obliga a las empresas a sustituir el Programa de Salud Ocupacional por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se entenderá en adelante como Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones

de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores Herrera (2014). En todas las ocupaciones también reglamentan los programas de Bienestar Social dirigidos a los funcionarios y su grupo familiar. Estos decretos contemplan que los programas de Bienestar Social, deben organizarse como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, mejorando así su nivel de vida y el de su familia.

Por tal motivo toda entidad debe tener un profesional encargado de hacer cumplir esta Ley en las instituciones, creando o regulando un programa completo de acuerdo a lo anteriormente mencionado encargado de mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores que este acorde a las necesidades de dicha empresa, el cual debe contemplar el nivel y control de riesgos que atenten contra la salud de los trabajadores, donde contemple un ambiente interno (lugar donde labora) y un ambiente externo (factores naturales o de ubicación que puedan ocasionar daño a la salud) y así evitar enfermedades laborales o accidentes de trabajo.

El Banco Popular desarrollo un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo que contempla tres aspectos importantes: uno el cual es la medicina preventiva encargada de fomentar entre los funcionarios la cultura del auto cuidado de la salud, a través de actividades educativas para la

detección temprana de enfermedades, fomenta el cambio de hábitos y estilo de vida para llevar un vida saludable, exámenes constantes e intervenciones necesaria en grupo o individuales dependiendo de las circunstancias. La segunda es la medicina del trabajo basada en la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgos ocupacionales; ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psicofisiologicas y manteniéndolo en aptitud de productividad tercera y última higiene y seguridad industrial la cual tiene como objetivo la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que pueden ocasionar enfermedades profesionales o accidentes laborales.

Resultados

Población cubierta y participantes

El Banco Popular ubica al pasante en el cargo de Aprendiz Universitario, que cumple la tarea como un apoyo a labores establecidas dentro del área de personal, durante el periodo académico (primer semestre 2015) se desarrollan actividades propias de la psicología organizacional, enfocadas al buen desempeño de los funcionarios, dichas actividades se encuentran explicadas a continuación.

El Banco popular zona oriental cuenta con 17 oficinas, 5 de las cuales están ubicadas en Bucaramanga y su zona metropolitana (Girón, Floridablanca, San Francisco, Cabecera del llano y Bucaramanga).

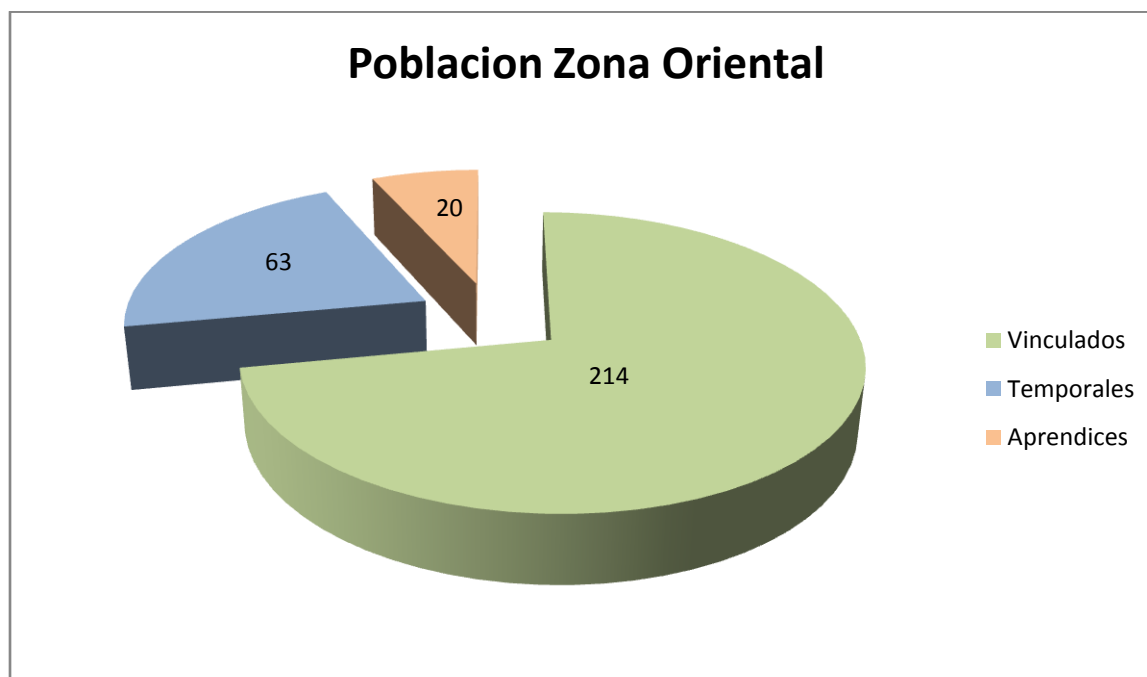


Figura 1. Funcionarios del Banco Popular zona oriental.

Como se puede observar en la Grafica 1, hay 214 empleados vinculados directamente con el Banco Popular, 63 funcionarios temporales y 20 aprendices Sena y universitarios en su etapa productiva y pasantía.

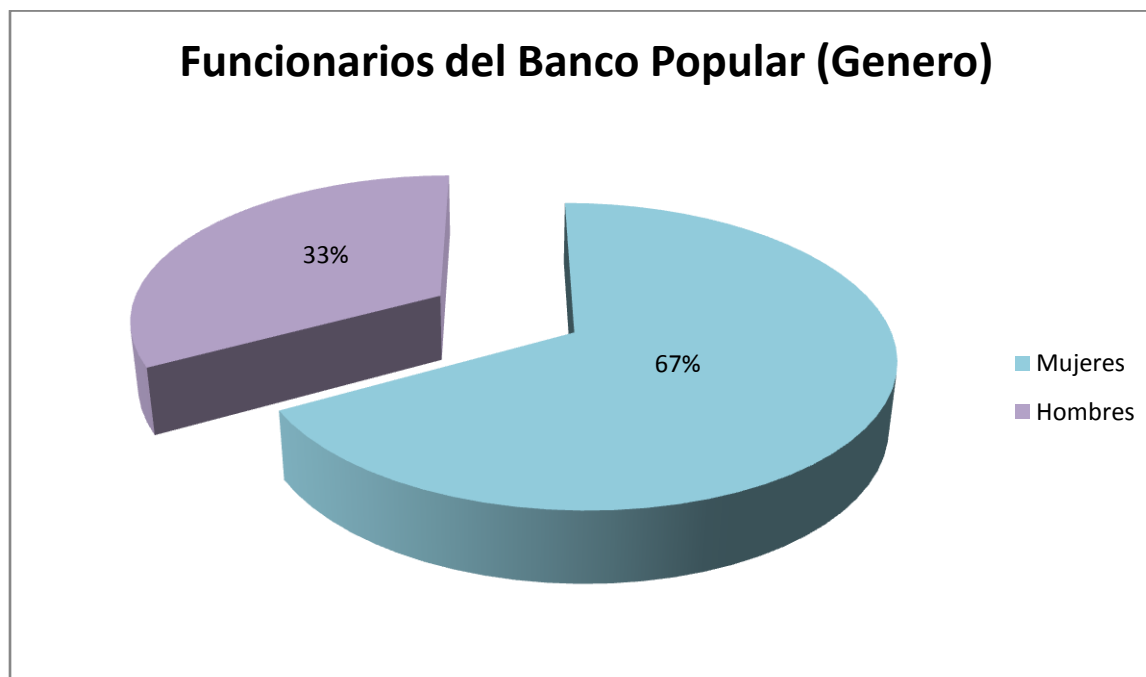


Figura 2. Funcionarios del Banco Popular zona oriental dividido por genero.

Como se muestra en la Grafica 2, el 67% de los funcionarios del Banco Popular son mujeres y el 33% son hombres.

El Banco popular cuenta con funcionarios denominados outsourcing que no participan en las actividades realizadas por el departamento de gestión humana y por tal motivo no son tenidos en cuenta en este conteo.

Como metodología y procedimiento para la realización de las actividades que continuación se mencionaran, se manejo un correo virtual llamado intra-net en el cual aparecen todos los funcionarios que corresponden al banco por el cargo que desempeñan o nombre completo, también se empleo un correo físico interno en el cual obtienen un mayor control de la

correspondencia, disminuyendo así la pérdida de documentos haciendo que sea más fácil y rápida la comunicación.

La gestión del talento humano que cumple el área de personal se destina a crear, mantener y desarrollar un grupo humano con habilidad y motivación para lograr las metas de la organización con eficiencia y un ambiente adecuado, así mismo el crecimiento personal y alcance de los objetivos individuales.

Para esto basa el programa del área de personal en la salud preventiva estas actividades proporcionan tanto al trabajador como al empleador un programa completo con el que se cumplen requisitos exigidos por la legislación (Decreto 26 46 de 2008), tiene como objetivo apoyar las actividades que promuevan la salud de los trabajadores a partir del control y la reducción de factores de riesgo, utilizando estrategias como circulares contantes sobre temas de interés frente al cuidado de la salud y el control de accidentes laborales con Cartillas, videos, capacitaciones y ejercicios prácticos (evacuaciones, durante la jornada laboral obteniendo como resultado a nivel profesional aprender a desarrollar organizar y realizar jornadas de prevención de lesiones, accidentes o enfermedades a partir del auto cuidado del trabajador y empleador.

Dicha área es la encargada de promover la salud de los funcionarios a partir de la ejecución de programas como: “Prevención del Riesgo Cardiovascular” la cual se efectuó en las 17 oficinas de la Zona Oriental con una participación de 235 funcionarios (Figura 3) y la segunda actividad fue dirigida exclusivamente a las mujeres de la Zona Oriental para la “Prevención del Cáncer Cérvico Vaginal (Citología)” obteniendo una participación de 104 empleadas (Figura 4).

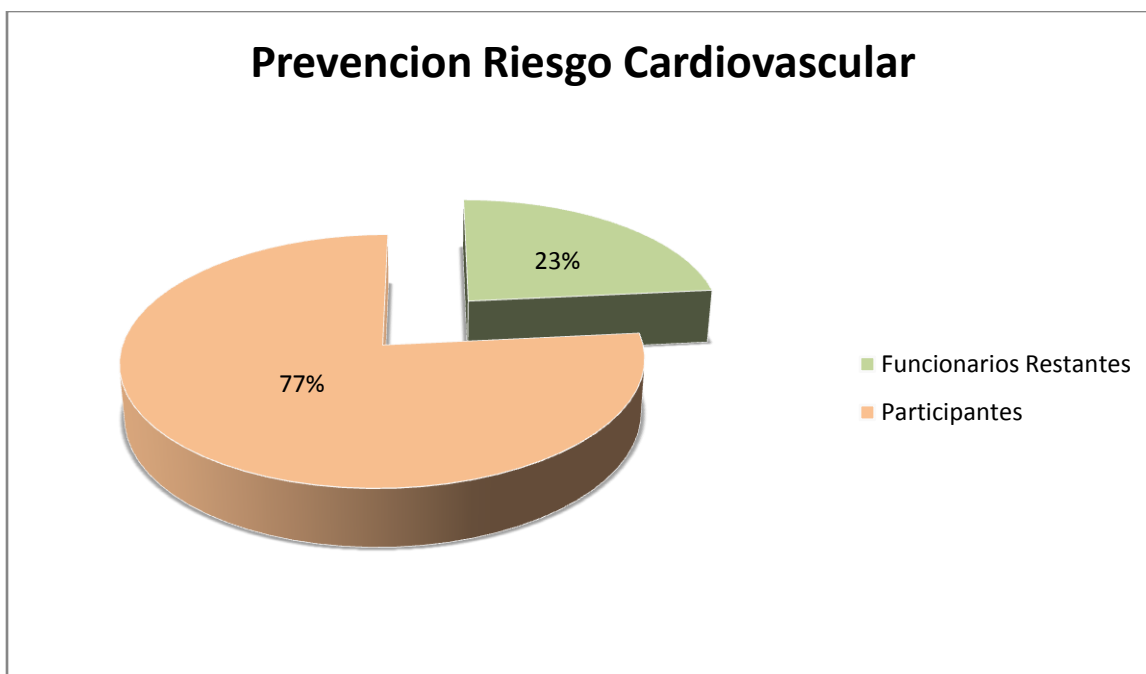


Figura 3. Participación de funcionarios en la actividad de Riesgo Cardiovascular.

Como se puede observar en la Grafica 3, el 77% de los empleados fueron participes de la actividad de Riesgo Cardiovascular, logrando de esta forma el cumplimiento de la meta propuesta, la cual consistía en obtener una alta participación por parte de los funcionarios haciendo satisfactoria y relevante la realización de este tipo de actividades a nivel organizacional.

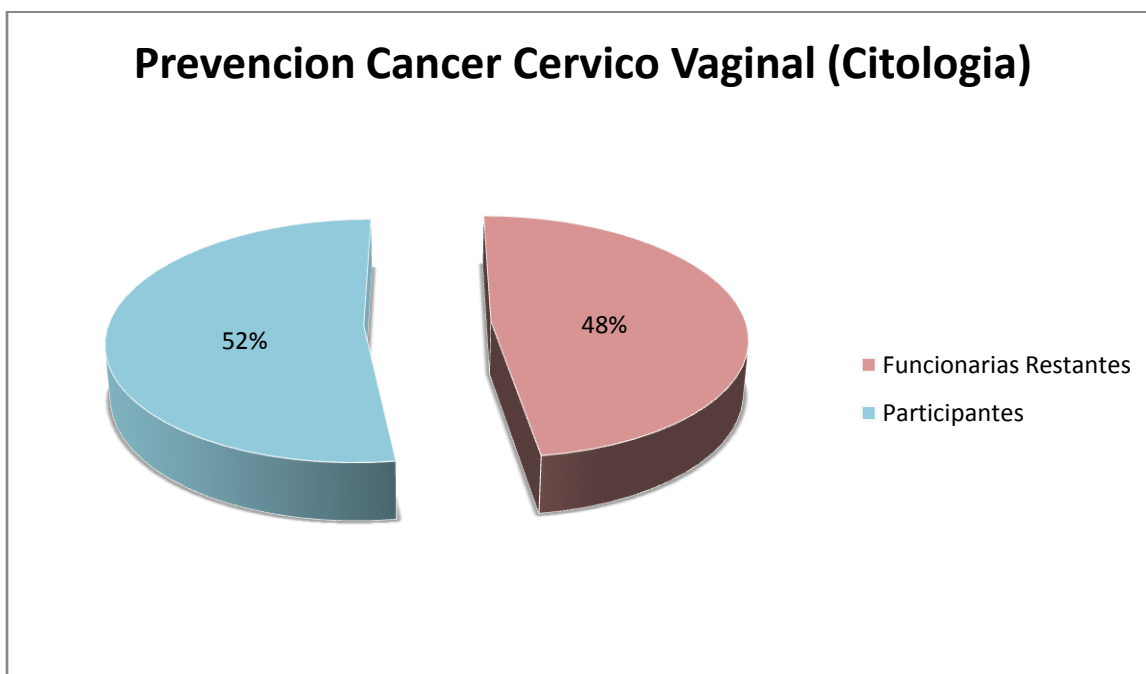


Figura 4. Participación de funcionarias en la actividad de Prevención del Cáncer Cervico Vaginal (Citología).

En la Grafica se puede analizar una participación del 50% la cual solo cumple las expectativas de asistencia esperada mas no satisfactoria, ya que el principal objetivo de dichas actividades es lograr que las funcionarias se interesen mas por la realización de estas actividades.

También en el Presente año, se llevo a cabo la actualización del Plan de Emergencia, el cual es un formato que debe ser diligenciado por la Asistente Administrativa de cada oficina que contiene el nombre de la persona a la que se le denomina brigadista, encargada de evacuar la instalación en caso de presentarse una emergencia, así mismo el formato posee un inventario de utensilios como casco, linterna, Botiquín, extintores, señalización numero de emergencias y ruta de evacuación. Adjunto a este se les hizo entrega de los elementos autorizados que debe contener un botiquín de primeros auxilios: 50 unidades de curitas, 1 frasco de jabón quirúrgico, 1 unidad de cabestrillo, 1 unidad de comprensa de gasa, 10 sobres por 3 de gasas esterilizadas, 1 rollo de micropore, 1 rollo 3"x5 de vendaje elástico, 1 rollo 5"x5 de vendaje elástico, 1 rollo 6"x5 de vendaje elástico, 2 pares de guantes, 2 pares de tapa bocas.

Anexo a este se encuentra un formato de Relación de Funcionarios en el que se pregunta: nombre completo, identificación, grupo sanguíneo, contacto de emergencia, teléfono del contacto de emergencia, EPS, A.R.L, alergias y si actualmente consume algún tipo de medicamento.

Otra área con las que cuenta la institución, es la de Bienestar Social donde se realizan actividades en pro de mejorar la calidad de vida tanto de los funcionarios como de sus familias, elevando niveles de satisfacción, eficiencia y eficacia, proporcionado espacios de integración desarrollando acciones que generan sentido de pertenecía con la organización. Esta área cuenta con el objetivo principal de fomentar alternativas para fortalecer la cultura institucional, la integración entre funcionarios y los espacios que cambien la actividad, incluye así mismo la

celebración de fechas importantes actividades de integración y festivales en la que se hacen entrega de Obsequios e instrumentos propios de la actividad, al igual que las demás actividades se realizan en el horario laboral y le brindan al pasante universitario la oportunidad de fomentar el clima laboral y la experiencia de desarrollar actividades extra laborales que proporcionen bienestar a los funcionarios.

En esta área se realizaron dos convenios a nivel de zona, los cuales son: entretenimiento (cine) y condicionamiento físico (Gimnasio). Estas actividades se organizaron directamente con los cines y gimnasios de cada ciudad, obteniendo así, beneficios mensuales de entradas de cine 2D, 3D, y para los cinemas Cine Colombia bonos cine combitos.

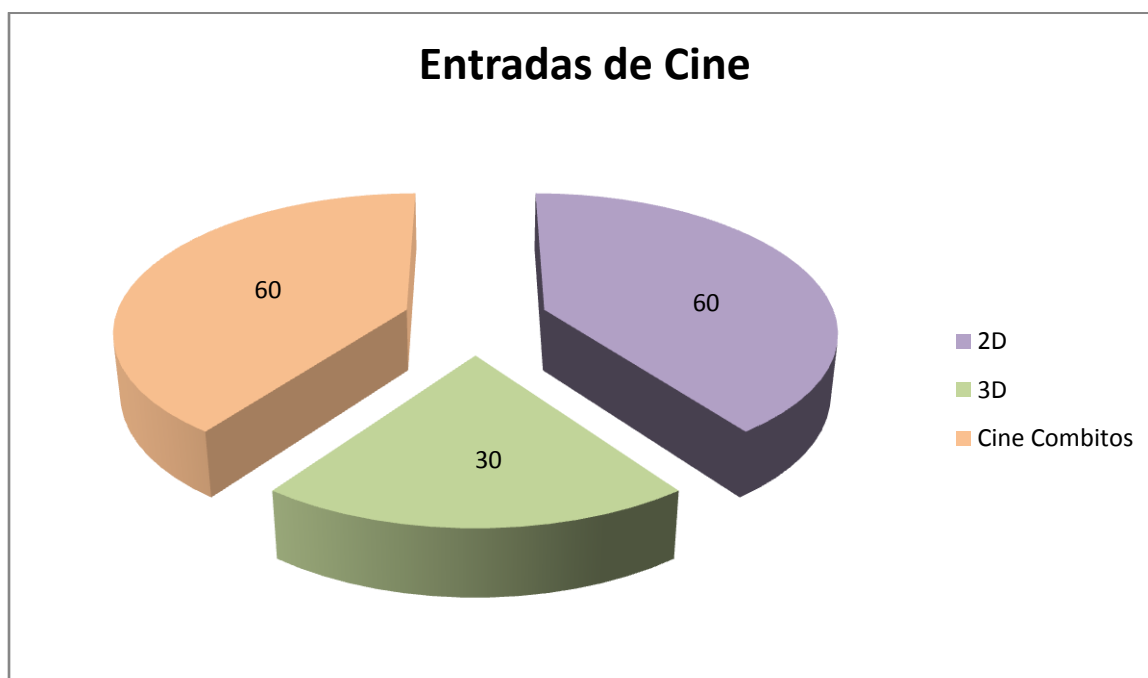


Figura 5. Participación en la actividad de bienestar social (Cine).

En la Grafica se puede observar que en la ciudad de Bucaramanga se entregaron 60 entradas 2D, 30 entradas 3D y 60 cine combitos lo cual permite ver la gran acogida de la actividad en los funcionarios del Banco Popular.

En la ciudad de Bucaramanga autorizaron la realización de convenios con 2 Gimnasios ubicados en diferentes puntos de la ciudad (Fitform y FitnessPeople) con 6 cupos (6 funcionarios) en cada periodo de tiempo (trimestre, cuatrimestres, semestre, año) para un total de 30 cupos anuales en el cual tienen un periodo de inscripción de un mes luego de la aprobación. Cerrando así los convenios programados en el primer semestre del año.

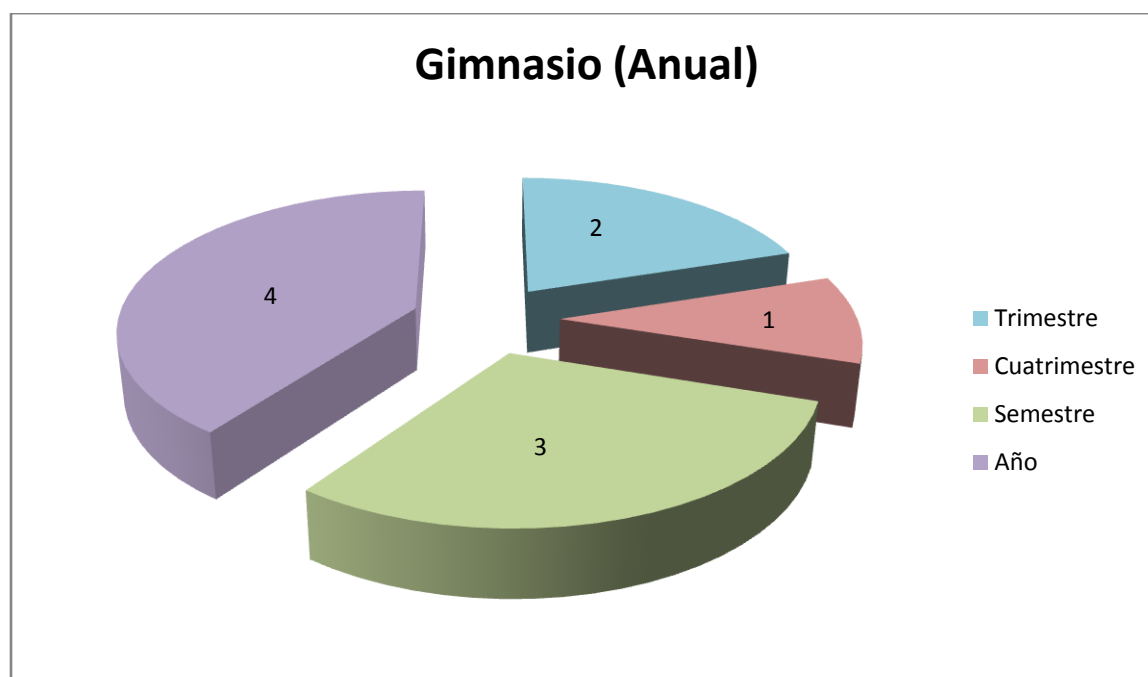


Figura 6. Participación en la actividad de bienestar social (Gimnasio).

En la Grafica se puede analizar que en la ciudad de Bucaramanga se han inscrito 2 funcionarios a trimestre en gimnasio, 1 a cuatrimestre, 3 a semestre y 4 en año lo que muestra que ya comienza avanzar la actividad ya que hace poco se dio su autorización.

A nivel general, el área de Bienestar Social es la encargada de la celebración de cumpleaños, día de la mujer, día del hombre y día de la secretaria a nivel de zona como ya se explico anteriormente, se nombran solo estas celebraciones ya que son las que se realizan en el primer semestre del año.

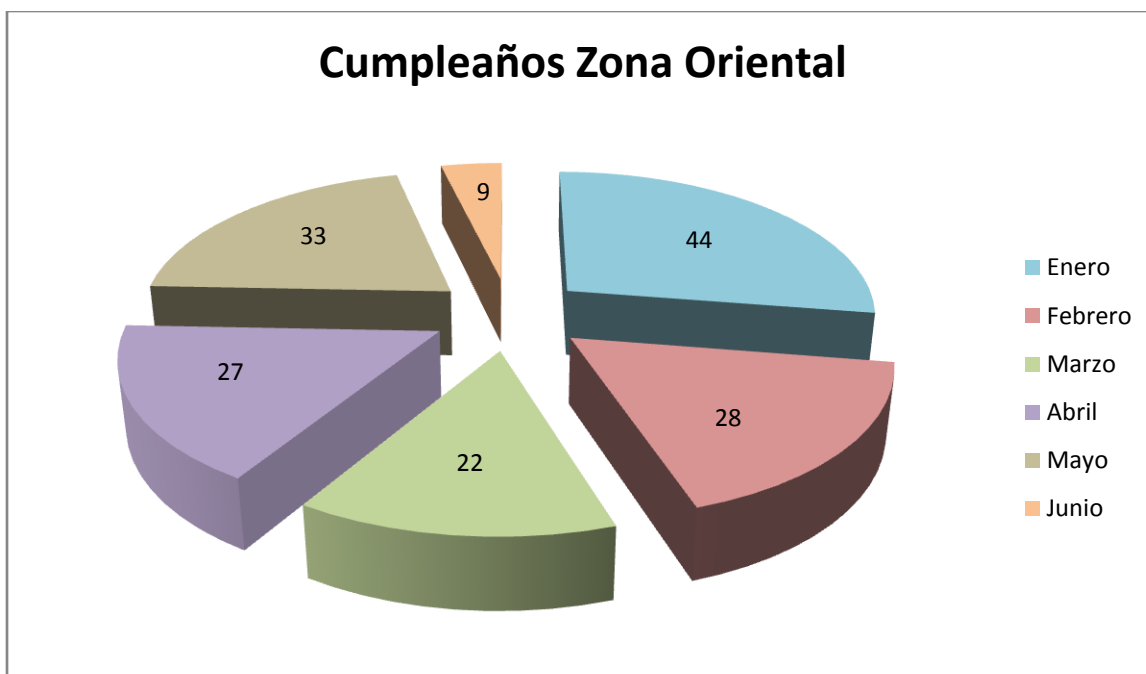


Figura 7. Cajas de Cumpleaños entregadas en el primer semestre del año 2015 a nivel de zona.

En la Grafica se puede distinguir que han sido entregadas 163 cajas de cumpleaños lo que lleva corrido del año 2015, lo que demuestra eficiencia y la importancia de esta actividad.

La celebración del día de la mujer, día del hombre y de la secretaria, se les hizo entrega de un obsequio por parte del Banco Popular a cada uno de sus funcionarios como lo muestra la Figura 8, 9 y 10.

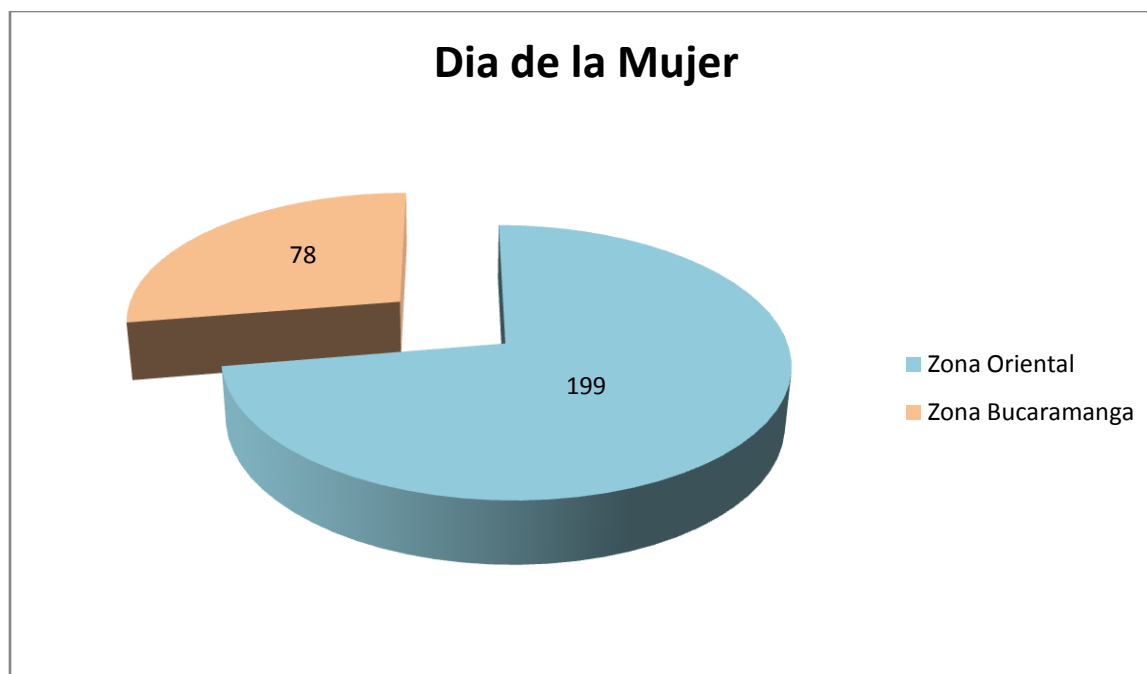


Figura 8. Obsequios del día de la mujer zona oriental y zona Bucaramanga.

Como se puede ver en la Grafica, se entregaron 199 obsequios del día de la mujer a nivel de zona y 78 zona Bucaramanga y su área metropolitana.

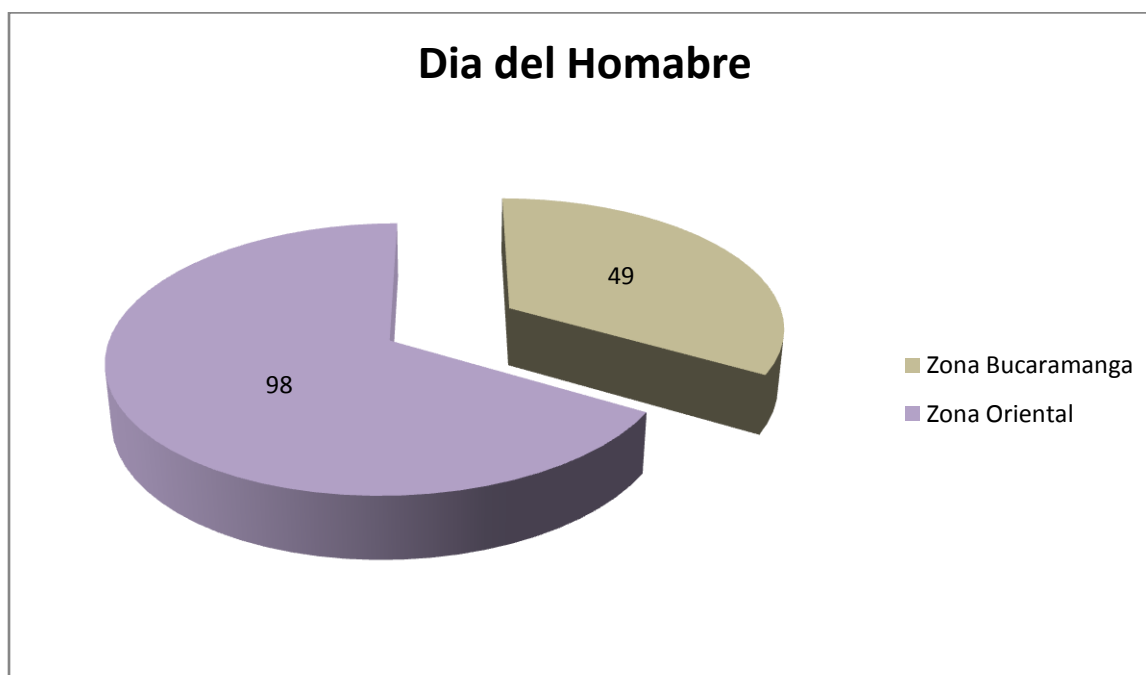


Figura 9. Obsequios del día del hombre zona oriental y zona Bucaramanga.

Como se puede ver en la Grafica, se entregaron 98 obsequios del día del hombre a nivel de zona y 49 zona Bucaramanga y su área metropolitana.

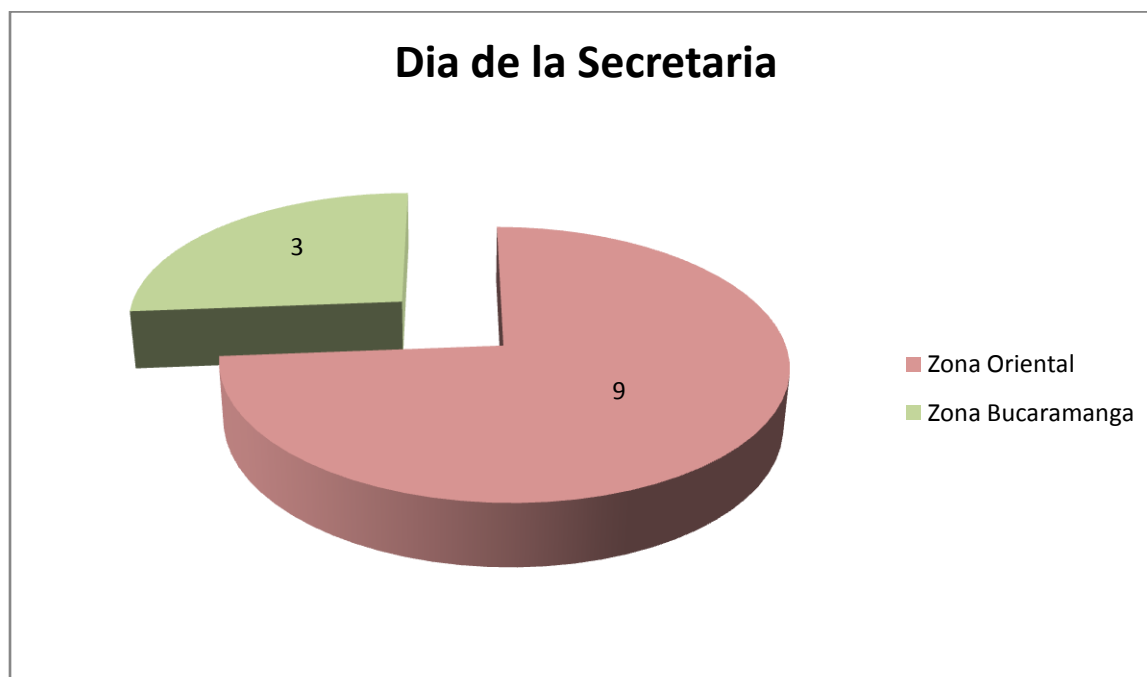


Figura 10. Obsequios del día de la secretaria zona oriental y zona Bucaramanga.

Como se puede ver en la Grafica, se entregaron 9 obsequios del día de la secretaria a nivel de zona y 3 zona Bucaramanga y su área metropolitana.

En la parte de selección de personal se inicia con la convocatoria correspondiente, utilizando páginas web especializadas en el tema y directamente con las universidades o en dicho caso la institución Sena, se seleccionan las hojas de vida que cumplan con los estudios y experiencia requerida para el cargo y se procede a la citación para la realización de pruebas psicológicas y de conocimiento.

Estas pruebas varían de acuerdo al cargo al que aspiran, para los aprendices Sena, universitarios, cajeros, mensajeros, asesores comerciales y ejecutivos comerciales se les aplica la Prueba BAC, para el cargo de gerente se les aplica la prueba TISD y EFAI III y finalmente a los profesionales y asistentes administrativos se les aplica el PMA, en todos los procesos de

selección, independientemente del cargo se les aplica la prueba MACHOVER como prueba psicológica proyectiva y como complemento a la entrevista con la Psicóloga profesional a cargo.

En lo que va recorrido del año se han realizado 187 procesos iniciados a partir del 15 de Diciembre del año 2014 de los cuales realice 86 Procesos (85 entre aprendices Sena y Cajeros y 1 Asistente Administrativo) de los cuales se contrataron 10 Aprendiz Sena, 5 Aprendiz Universitario, 10 Cajeros, 1 Asistente Administrativo, 2 asesor comerciales, 1 Gerente de Leasing, 1 Gerente de Abastecimiento (Figura 11).

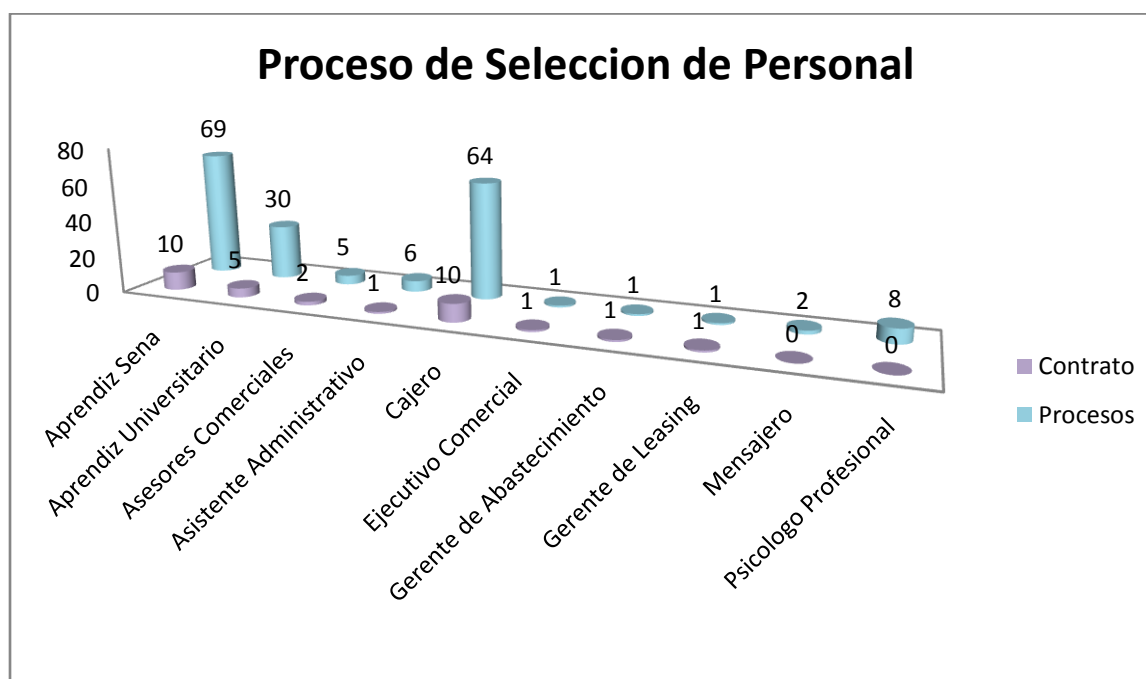


Figura 11. Procesos de Selección de Personal En el Banco Popular.

En la gráfica es posible observar que los procesos de selección de personal se dan en mayor medida a cargos relacionados con rotación constante (aprendices) y cajeros.

Dentro de las funciones del Área de Personal se encuentra la inducción donde se proporciona a los funcionarios nuevos de la Zona Oriental información básica y de forma resumida sobre los antecedentes del Banco, historia, filosofía institucional, división

administrativa y geográfica, además de las distintas áreas y programas enfocados hacia personal de la organización, el cual tiene como objetivo Potencializar y desarrollar habilidades, conocimientos y competencias en los funcionarios sobre las diferentes temáticas propias del Banco Popular. Todo esto a partir de una presentación que expone brevemente toda la temática, para finalmente evaluar a los participantes de dicho proceso los conocimientos adquiridos, durante esta jornada se proporciona además el “Código de ética y Conducta del Banco Popular” que debe ser revisado para que en últimas instancias se tengan en conocimiento los valores y patrones de conducta que son esperados por la institución, esta actividad le proporciona al pasante un Conocimiento de temáticas claves propias del banco y un desenvolvimiento oral para manejar diferentes grupos. En el primer semestre del año 2015 se realizaron 34 inducciones a funcionarios.

También se realizó apoyo Administrativo a todo lo correspondiente del área de Personal, el cual consistía en asistir a las actividades adicionales que se presentaran, como lo eran: reuniones, facturación, pre-costeo, reservas de hotel, refrigerios, transporte, formatos y papelería propia del banco. Estas actividades dejaron como experiencia al pasante todo el conocimiento operacional que con lleva hacer las actividades mencionadas anteriormente.

Luego de mencionar las actividades propias del Aprendiz Universitario y para cumplir con el objetivo de este trabajo, el cual es desarrollar estrategias de fortalecimiento en el área de gestión de personal y recursos humanos, se realizó un diagnostico institucional el cual se expondrá a continuación:

Con 65 años de servicio el Banco Popular hace parte de una alianza estratégica reconocida y posicionada en el sector financiero de Colombia “Grupo Aval”, que lo ubica como

un Banco oficial, solido, seguro y con una alta credibilidad entre el público, sin embargo no lo exenta de un mercado cambiante y competitivo, que día a día lo obliga a seguir en dirección de mejora.

Dicho mejoramiento recae en mayor medida sobre procesos internos propios de la organización, aunque a pesar de los años se han realizado cambios y movimientos, aún existen inconsistencias que en muchos de los casos demoran y retrasan los resultados en procesos claves realizados por las diferentes áreas que conforman la estructura del Banco Popular.

Propiamente hablando del Área de Personal, donde se desempeña el pasante de Psicología, es posible ver procesos muy bien estructurados pero así mismo puntos de mejora que si se corrigieran, podrían fortalecer el desempeño y la excelencia organizacional; estar posicionado en el cargo de Aprendiz Universitario le permite al estudiante realizar un análisis propio de las funciones que cumple dicha área y llevar a cabo una visión de su entorno.

Indudablemente el Banco posee fortalezas que ha venido forjando desde sus inicios como entidad crediticia y de comercio, sin embargo, es preciso resaltar pequeñas brechas existentes:

La Selección de Personal, se realiza casi que diariamente dentro del área, presentando demora a la hora de cubrir vacantes en oficinas aledañas, según la división administrativa la zona oriental, está conformada por un total de 17 oficinas, es por esto que el requerimiento de una vacante implica desplazamiento de la única profesional en psicología encargada de dicho proceso, prorrogando funciones en su puesto de trabajo.

Del mismo modo otra de las etapas que retrasa la inclusión y contratación del candidato en su puesto de trabajo, es la verificación de sus referencias laborales, requeridas desde su graduación en adelante, pues por la cantidad que existe en muchos casos y la incongruencia entre

los números de teléfono o jefes inmediatos, se convierte en una tarea compleja de cumplir en el tiempo estipulado, sin embargo es relevante resaltar que es una etapa del proceso igual de importante a las demás.

Por otro lado, la orientación y toma de decisiones que proporciona Casa Matriz (Bogotá) respecto a los diferentes procesos, programas y actividades, impide en numerosas ocasiones llevar a cabo labores simples así como la de administración y envío de documentos que son devueltos si no están en el orden solicitado, casi que la centralización que se maneja y la distribución de ordenes en las diferentes zonas está afectando considerablemente el eficaz cumplimiento de deberes en el lapso de tiempo solicitado por los mismos.

La incapacidad y muchas veces el trámite tan extenso que se requiere para proponer cambios sencillos dentro de la organización, como es el ejemplo de la inducción, su forma de realizarla y el material proporcionado (Presentación en Power Point), puede causar una ruptura entre lo que se quiere obtener y lo que se logra, pues se esperaría que después de ella la adquisición de conocimientos respecto al banco: Historia, filosofía institucional, estructura organizacional y demás información, generara en un futuro sentido de pertenencia por parte del funcionario que ingresa a la entidad, sin embargo dicho formato se percibe como un elemento rutinario poco didáctico que convierte la jornada en un momento tedioso del cual posiblemente solo se recuerden los datos evaluados.

De lo anterior es posible resaltar que reconociendo los puntos de mejora que en algún momento pueden considerarse insignificantes, se podrían lograr resultados muchos más positivos con los cuales cuenta el Banco Popular una de las entidades crediticias más reconocidas del país. Más adelante en el apartado de sugerencias se darán las estrategias de solución para las

problemáticas relacionadas en el diagnóstico institucional, aunque no es de gran magnitud las falencias presentadas en el diagnóstico anterior son los puntos de mejora necesario para incrementar la eficiencia y rapidez de los procesos realizados en el área de personal y recursos humanos.

Discusión.

Banco Popular hace parte de una alianza estratégica reconocida y posicionada en el sector financiero de Colombia “Grupo Aval”, sin embargo no lo exenta de un mercado cambiante y competitivo, que día a día lo obliga a seguir en dirección de mejora, dicho mejoramiento recae en mayor medida sobre procesos internos propios de la organización, como lo son las actividades de Selección de personal, el sistema de seguridad, salud y de prevención en el trabajo. Como lo mencionaba Fumham (2001) citando a Saal y Kniight (1998) la importancia de las organizaciones esta en el comportamiento, los pensamientos y los sentimientos de los trabajadores en referencia con la organización pues gracias a ellos se logra que una empresa tenga éxito.

Debido a esto Muchinsky (2002) expone lo explicado anteriormente por Blum y Naylor (1968) en el cual el trabajador debe ser visto y valorado mas allá de su trabajo, con un sentido humano y visto como persona. Gracias a esto el Banco Popular cada año realiza una auto – evaluación de las actividades realizadas y la satisfacción de los funcionarios con estas, de tal forma que se mejoren y mantengan un equilibrio entre los productos de calidad que le ofrecen a sus clientes y una organización interna satisfactoria para sus trabajadores. Los resultados de estas evaluaciones realizadas para el primer semestre del años 2015 evidencian una participación de más de un 50 % de funcionario en las dinámicas realizadas en el área de Salud preventiva, aunque fueron realmente pocas (dos actividades en seis meses) la satisfacción por parte de los funcionarios fue de excelente y no hubo ni un solo funcionario de los que participaron inconforme. De esta forma se dio cumplimiento a los objetivos propuestos.

Como estrategia para lograr el éxito de una organización tal cual lo menciona Spector (2002) está en darle la importancia necesaria al estudio del empleado y su bienestar, por ello, el Banco Popular enfatiza en que los funcionarios al igual que los clientes, den opiniones de mejora para la institución, sus aportes son tenidos en cuenta para la capacitación de nuevos empleados y la organización de estructuras fiables y comprometidas, donde nace el sentido de pertenencia por la empresa, para que la organización sea número uno tanto para sus trabajadores, futuros empleados y clientes, pues es gracias a ellos que el Banco ha logrado posesionar en el mercado financiero nacional.

Al igual que Stephen (2004) el Banco Popular investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro y fuera de la organización, ya que un empleado satisfecho no abandona la empresa. (Cummings, 2003; Hendricks, 2004) señalan que las organizaciones que poseen interés en las variables psicológicas de la empresa generan más apego y provecho en compartir con los demás trabajadores, al igual que Castañeda, 2004; Castañeda y Pérez-Acosta, 2005 hacen mención del conocimiento colectivo como estrategia para proyectar confianza, y respeto entre los trabajadores.

Rivero Méndez (2006) habla de la importancia del compromiso entre jefe y empleado y es por eso que el Banco Popular mantiene un ideal de liderazgo entre sus políticas empresariales, ya que los jefes son personas que se formaron en el banco, que trabajaron en los mismos puestos que sus empleados y que con esfuerzo y dedicación lograron los grandes puestos que hoy en día manejan. Esta gran trayectoria y oportunidades de crecimiento construyen el respeto, la confianza, empatía y la experiencia necesaria para conocer a su personal generando una unión no solo laboral sino de amistad y familia.

El Banco Popular se encuentra en un cambio organización a nivel nacional en el que su principal objetivo es lograr hacer fans a sus funcionarios y clientes. Se entiende como un fan a una persona que siente gusto y entusiasmo por algo, el empleado es la persona que trabaja para otra o para una institución a cambio de un salario y finalmente un cliente es una persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa. Definido lo anterior, el Banco Popular busca un sentido de pertenencia en las personas que obtienen algún servicio de ella para que se sientan satisfechas con los productos y resultados, de tal forma que no sea la empresa la que busque empleados y clientes sino que los clientes y empleados busque trabajar en una empresa exitosa y número uno en el mercado y los clientes tener algún servicio de ella. Por lo tanto y como hacer referencia Peña, Moreno, Rigor, (2011) construyendo una organización integrada interna y externamente donde los funcionarios y jefes tengan claro un mismo objetivo y se convierta en una meta colectiva, aumenta la eficacia, la productividad y resultados de la compañía.

Por eso es tan importante la selección de personal en una empresa, en lo que va recorrido del año en el Banco Popular se han realizado 187 procesos iniciados a partir de los cuales 31 cargos se ocuparon contratando al personal que mas corresponde al perfil, teniendo en cuenta todo el proceso de selección y capacitación, garantizando así un desempeño favorable en el cargo, considerando que el objetivo general de la gestión del talento humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades, capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional.

Para mantener su redimiendo y actualizaciones de personal el Banco Popular cuenta con evaluaciones de desempeño realizadas cada 6 meses el cual como alles (2006) lo define es un

instrumento para dirigir y supervisar el personal que tiene como objetivo la mejora permanente de resultados y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos, si el empleado llega a fallar en dicha prueba se le informa al jefe inmediato para que pueda encontrar una solución satisfactoria para ambas partes y al mes se repite la evaluación de desempeño para encontrar y tomar medidas en el caso que el funcionario no supere la prueba.

Como primera instancia y para cumplir la visión de la empresa propuesta del Banco Popular Chiavenato propone que la base para alcanzar el éxito es “*la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las persona*” cumpliendo así un objetivo común y permitiendo a los funcionarios desplegar sus habilidades y capacidades para conseguir la máxima productividad tanto del funcionario como de la empresa.

Para esto se debe cuidar al empleado proporcionándole mayor satisfacción, tranquilidad y felicidad, ya que debido esto, se inspira el sentido de pertenencia con la compañía. se disminuye la deserción y los gastos que involucra contratar y capacitar a un nuevo empleado. He aquí la importancia del bienestar social y la salud preventiva como dijo chiaveneto “*la supervivencia de las empresas será posible en la medida en que sepan utilizar su capital intelectual*” por ende, actualmente las mejores empresas para laboral independientemente del salario son aquellas que le mantiene al empleado contento, un ejemplo de ello es Google, una empresa que demuestra que los empleados no están ahí por ganancias económicas, ya que muchos de ellos han logrado grandes fortunas, sino por los beneficios personales y profesionales que les brindan.

Lo cual significa de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores, logrando

así el Banco Popular un programa completo debido a que cuenta con la posibilidad de capacitar y brindar el apoyo necesario para que sus funcionarios puedan acceder al conocimiento requerido para subir de cargo y se desarrollen profesionalmente.

Como lo menciona Prieto (2013) el bienestar social es el sentimiento de pensar que la actividad que se realiza tiene un propósito definido que permite el desarrollo y el libre pensamiento que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Por esto el Banco Popular realiza convenios durante todo el año que pueden mejorar la calidad de vida del funcionario y obtener calidad de tiempo en familia como convenios con cine Colombia y mejoramiento físico con el gimnasio logrando así el equilibrio buscado por el funcionario para una vida plena y desarrollo personal.

Sin dejar atrás y no menos importante la salud preventiva parte del sistema de seguridad y salud en el trabajo, está basada en los cuatro principios fundamentales los cuales son planificar las actividades correspondientes para prevenir las enfermedades más frecuentes que se presenten en la organización, hacer una realización adecuada para lograr la satisfacción y la participación de los funcionarios, verificar que los resultados se han los esperados para mejorar y renovar la planeación y de esta forma mejorar cada vez más las actividades de dicha empresa. Es por ello que el Banco Popular y contrata un profesional en el área de psicología el cual tiene en una de sus obligaciones de seguir un programa de salud preventiva durante todo el año que cubre las principales enfermedades como lo son Riesgo Cardiovascular y Cáncer Cervico Vaginal (citología). En estas dos actividades se logro una participación del mas del 50% de los funcionarios y una satisfacción del 100%, notándose los avances que este programa hace para asi dar cumplimiento de objetivos, visión y meta.

Conclusión.

A partir de la experiencia y la participación como Aprendiz Universitario en el Banco Popular, es posible concluir de forma satisfactoria la práctica realizada durante este semestre, experiencia que se hace acreedora de abundantes aprendizajes y el desarrollo de habilidades necesarias en un futuro para la vida profesional en el ámbito organizacional.

Gradualmente me fue posible desenvolverme y adquirir dentro de todas las actividades a cumplir en el cargo, de las cuales se resaltan las de Selección de personal, Bienestar Social Y sistema de seguridad, salud en el trabajo y riesgos laborales.

La inducción contribuyo con el perfeccionamiento de habilidades orales de gran relevancia en la profesión, así como el constante contacto con funcionarios de recién ingreso dando a conocer la filosofía institucional del banco y generando sentido de pertenecía en ellos.

Así mismo el apoyo en actividades de sistema de seguridad, salud en el trabajo y riesgos laborales permitió el aprendizaje y puesta en práctica de dichos conocimientos, ahora necesarios dentro de cualquier organización en donde se promueve y protege la salud de los trabajadores a partir del control de accidentes y enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

Por otro parte el trabajo realizado a partir del Bienestar Social permitió tener presente las necesidades de los funcionarios, facilitando el trabajo en equipo y la calidad del servicio prestado al cliente, todo esto a partir de la detención de factores que estaban interrumpiendo con un clima laboral adecuado además de proporcionar espacios para la integración y participación en actividades extra labórales, enfocadas al ejercicio físico y cultural.

Sugerencias.

Se considera relevante seguir participando de forma activa dentro del equipo de trabajo y la organización, en donde se tenga en cuenta que solo a partir de la puesta en práctica sobre los distintos pre-saberes y conocimientos propios del campo organizacional es posible llegar a un acercamiento sobre el óptimo desempeño de la psicología en el contexto laboral.

Por otra parte y con el fin de generar soluciones frente a las posibles brechas existentes en los procesos del área de personal, se sugiere brindar atención a situaciones que generan demora en los procesos, aunque es relevante resaltar que son cambios que se considerarían necesarios pero que únicamente son los cargos directivos quienes podrían apoyar las ideas.

Al hablar del proceso de selección se recomendaría tener la posibilidad de contar con una profesional más en psicología, que realice procesos de selección en las oficinas aledañas incluidas en la zona, en donde pueda seleccionar el candidato idóneo para cada cargo sin generar el desplazamiento de la única profesional con la que se cuenta, e impidiendo el prorrogamiento de funciones propias de su cargo, situación que se da en cada viaje que esta debe realizar.

Así mismo, a fin de disminuir tiempo entre los requisitos solicitados para el ingreso del candidato y la contratación, se sugiere abreviar el proceso de referenciación laboral, a partir de estrategias que validen únicamente experiencia del candidato con duración mayor a 3 meses y con organizaciones que no sean de tipo familiar, de tal manera que pueda reducirse el volumen de llamadas y verificaciones.

Por otra parte con la intención de reducir costos innecesarios que se están generando por exigencias vanas en estructura y orden de la documentación u otros procesos asociados al archivo de hojas de vida de candidatos favorables, desfavorables o banco hoja de vida que son

devueltos en muchos casos innecesariamente, podría indicarse el orden específico y en dado caso que no lo lleven tener flexibilidad a la hora de archivarlos en Casa Matriz anticipándose a la devolución inmediata de los mismos.

Finalmente se consideraría óptima la implementación de nuevo material para los candidatos de recién ingreso, en donde la inducción sea un ambiente propicio y dinámico que permita el reconocimiento y sentido de pertenencia hacia la institución.

Referencias

Allis, M. (2006). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°- 1ª ed. 3ª reimp-* Buenos Aires: Granica,2006.

Castañeda, D. I. (2004). Estado del arte de las investigaciones en aprendizaje organizacional en Bogotá, en el período 1992-2002. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 23-33.

Castañeda, D., I., Pérez-Acosta, A., M. (2005). ¿Cómo se produce el aprendizaje individual en el aprendizaje organizacional?. Una explicación más allá del proceso de intuir. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 24, 1-15.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá; Mc. Graw-Hill.

Congreso de Colombia. “Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional” Ley 1562, 11 de Julio de 2012.

Cummings, J. (2003). *Knowledge sharing: A review of the literature*. Washington, D.C.: The World Bank.

Furnham A. (2001). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford.

Hendriks, P.H.J. (2004). Assessing the role of culture in knowledge sharing, In *Proceedings of Fifth European Conference in Organization, Knowledge, Learning and Capabilities*, Innsbruck, Austria.

Herrera, M. (2014). *Propuesta de actualización de la instructiva elaboración del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo de una empresa pública de formación para el trabajo, con relación a la normativa vigente del SG-SST*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo (6a. ed)*. México: Thompson Editores.

Peña, D., Moreno, M., Rigor, B. (2011). Sistemas integrados de gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, según los enfoques normalizados. 11 Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba Holguín. vol XVII, 3, Cuba.

Prieto, P. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. Especialización en gestión del talento humano y la productividad. Colombia: Universidad de Medellín.

Rivero Méndez, Y. (2006). Sistema de Gestión Integrado en la UEB de Proyecto y Construcción perteneciente a la Empresa Eléctrica de Holguín. Tesis de Grado. Universidad Oscar Lucero Moya, Holguín.

Schaper, N. (2004). Theoretical substantiation of human resource management from the perspective of work and organizational psychology. *Management Review*, 15, 192-200.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST (2015). *Decreto 1443 del año 2014, Ley 1562 del año 2012*, República de Colombia.

Spector, P. (2002). Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica. México: El Manual Moderno.

Stephen, (2004). Comportamiento organizacional (10ª. ed). México : Pearson educación.

El origen de la psicología. Obtenido

de http://www.profesiones.com.mx/origen_de_la_psicologia_organizacional.htm el día 12 de mayo de 2015.