

**BIENESTAR PARA LOS COLABORADORES, INTERVENCIÓN EN
COMPETENCIAS, SALUD MENTAL Y SISTEMA DE SEGURIDAD BASC -
COLOMBINA - 2011**

GISELLE PAOLA GÓMEZ MARULANDA

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
PRACTICAS ACADÉMICAS
PEREIRA
2011**

Informe Final de Práctica Académica

Bienestar Para los Colaboradores, Intervención en Competencias, Salud Mental y Sistema de Seguridad BASC – Colombina – 2011

Giselle Paola Gómez Marulanda

**Tutor
Adaneys Álvarez Ramírez
Psicóloga Organizacional**

**Universidad Católica de Pereira
Facultad de Ciencias Humanas, Sociales y de la Educación
Programa de Psicología
Prácticas Académicas
Pereira
2011**

Tabla de contenido

Contenido

Tabla de contenido.....	4
Lista de Ilustraciones y Tablas	6
Lista de Apéndices.....	7
Lista de Anexos.....	8
Resumen.....	9
Introducción	10
1. Presentación de la organización o sitio de práctica	12
2. Diagnóstico del área de intervención o identificación de las necesidades	16
3. Eje de intervención.....	18
3.1. Eje de intervención en Selección y Desarrollo	18
3.2. Eje de intervención en Clínica y Salud Mental	19
3.3. Eje de intervención en Sistema de Seguridad BASC.....	19
4. Justificación del eje de intervención	21
4.1. Selección y Desarrollo	21
4.2. Salud mental.....	22
4.3. Sistema de seguridad BASC	23
5. Objetivos	25
5.1. Objetivos en Selección y Desarrollo	25
5.1.1. Objetivo General:	25
5.1.2. Objetivos Específicos.....	25
5.2. Objetivos en Salud Mental	25
5.2.1. Objetivo General:	25
5.2.2. Objetivos Específicos.....	25
5.3. Objetivos en Sistema de Seguridad BASC.....	25
5.3.1. Objetivo General:	25
5.3.2. Objetivos Específicos:.....	25
6. Marco Teórico	26
6.1. Marco teórico Gestión por Competencias	26
6.2. Marco teórico Salud Mental.....	29

6.3. Marco teórico en Sistema de Seguridad BASC	31
7. Cronograma de Actividades	33
8. Presentación y Análisis de los Resultados	34
8.1. Presentación de análisis y resultados en Selección y Desarrollo	34
8.2. Presentación de análisis y resultados en Salud Mental	36
8.3. Presentación de análisis y resultados en Sistema de Seguridad BASC.....	37
Conclusiones.....	39
Recomendaciones	41
Referencias Bibliográficas	42
Apéndices	44
Anexos	45

Lista de Ilustraciones y Tablas

<i>Ilustración 1. Resultados Entrevistas por Competencias</i>	34
<i>Ilustración 2. Resultados Competencias Cardinales Para Nuevos Colaboradores</i>	35
<i>Ilustración 3. Objetivos específicos abordados y pendientes por abordar en competencias cardinales</i>	36
<i>Ilustración 4. Resultados de la implementación entrenamiento en relajación</i>	36
<i>Ilustración 5. Objetivos específicos abordados y pendientes por abordar en Salud Mental</i>	37
<i>Ilustración 6. Resultados de la implementación sistematización en sistema de seguridad BASC.</i>	37
<i>Tabla 1. Primer semestre 2011</i>	33
<i>Tabla 2. Segundo Semestre 2011</i>	33
<i>Tabla 3. Marco lógico en Selección por competencias</i>	34
<i>Tabla 4. Marco lógico en Competencias cardinales</i>	35
<i>Tabla 5. Marco lógico en Taller entrenamiento en relajación</i>	37
<i>Tabla 6. Marco lógico en Sistema de Seguridad BASC – visitas domiciliarias</i>	38

Lista de Apéndices

<i>Apéndice 1. Formato de actualización de visitas domiciliarias, programa en Microsoft Excel</i>	<i>44</i>
<i>Apéndice 2. Entrevistas por competencias</i>	<i>44</i>
<i>Apéndice 3. Formato de citación para visitas domiciliarias BASC</i>	<i>44</i>

Lista de Anexos

<i>Anexo 1. Diccionario de competencias corporativo Colombina S.A.</i>	<i>45</i>
<i>Anexo 2. Formatos de descripción de cargos Colombina S.A.</i>	<i>45</i>
<i>Anexo 3. Descripción de cargos críticos en el sistema de seguridad BASC – Colombina S.A.</i>	<i>45</i>

Resumen

A lo largo del presente documento se trabajan tres ejes fundamentales, Selección y Desarrollo, Clínica y Salud Mental y Sistema de Seguridad BASC (Business Alliance for Secure Commerce) con el fin de optimizar recursos para la organización y brindar bienestar a los colaboradores de Colombina S.A. en este sentido, se cumplen a cabalidad los objetivos planteados en lo relacionado a estructuración de entrevistas por competencias para el proceso de selección de personal y el eje en sistema de seguridad BASC mejorando el proceso de visitas domiciliarias y con ello obtener resultados efectivos en el proceso de auditoría. En relación al desarrollo de competencias cardinales para los colaboradores que ingresan a planta y a talleres en salud mental, específicamente entrenamiento en relajación, se desarrolla sólo el planteamiento de las propuestas.

Palabras Clave: Selección, Competencias, Salud mental, Bienestar, Sistema de Seguridad BASC

Abstract

Throughout the present document three main topics will be discussed: Selection and Development, Mental Health and Clinic, and BASC (Business Alliance for Secure Commerce) Security System. The objective is to optimize resources for the organization and to provide welfare for the employees of Colombina S.A. In this sense, the objectives are completely fulfilled in terms of the selection process based on interviews for competencies taking the BASC security system into account, which is necessary for improving the home visits for optimum results in the audit process. In relation to the development of cardinal competencies in the employees of the company and the workshops for mental health, specifically training in relaxation, only the proposals are developed.

Key Words: selection, competencies, mental health, welfare, Security system BASC

Introducción

La realización del presente documento consistió en dar respuesta a las demandas de la organización Colombina S.A. En éste sentido, el trabajo se centró en tres ejes fundamentales: Selección y Desarrollo, Clínica y Salud mental y Sistema de seguridad BASC, con dos objetivos, brindar bienestar a los colaboradores de la planta y optimizar recursos humanos en términos de tiempo para la organización.

En cuanto a Selección y Desarrollo se hace referencia a dos aspectos fundamentales: el primero, procesos de selección por competencias, específicamente en entrevistas por competencias y el segundo aspecto dirigido a fomentar y brindar conocimiento a los colaboradores que ingresan a planta en lo que se refiere a competencias cardinales de la compañía.

En relación a Clínica y Salud Mental, se encuentra a través de los procesos de Orientación Psicológica que los colaboradores tienen necesidades personales que afectan su vida personal y laboral en temas repetitivos, algunos de ellos son trabajados por la entidad Comfandi que brinda apoyo en procesos de bienestar social. Finalmente se propone como taller para ellos “entrenamiento en relajación” con el fin de facilitar herramientas en situación de crisis emocional y que no cuente con atención adecuada y oportuna al momento que se requiera.

Por último, el sistema de seguridad BASC, requiere como oportunidad de mejora optimización de procesos en la realización de visitas domiciliarias para los colaboradores que ocupan cargos críticos en la compañía y mejorar resultados en auditorías realizadas por la DIAN para proceso de certificación BASC. Para ello se implementa programa para ingresos nuevos de cargos críticos y actualización de visitas domiciliarias a través de Microsoft Excel con el fin de cumplir con los tiempos establecidos en la realización de visitas.

Con el abordaje de éstos tres ejes de intervención se optimizan recursos para la compañía en términos de tiempo en cuanto a selección de personal y visitas domiciliarias, y bienestar para

los colaboradores en cuanto a talleres en salud mental y aprendizaje de las competencias cardinales que deben interiorizar en su proceso al interior de la compañía.

1. Presentación de la organización o sitio de práctica

Colombina S.A. es una organización industrial que se dedica a la producción y comercialización de alimentos tales como café, pasabocas, salsas y conservas, chocolates, galletas, pasteles, dulces, helados y postres. En la cual, trabajan aproximadamente 2300 personas, en este sentido, es importante reconocer que para la empresa contar con procesos más especializados es necesario tener en cuenta su división por áreas, considerando la siguiente estructura: Gerencia, Gestión Humana, Producción e Ingeniería Industrial, Proyectos, Administrativo y financiero, Ingeniería, DEI (Desarrollo e Innovación), Calidad, Mantenimiento, Logística/Planeación, Almacenamiento/ (CENDIST) y Almacenamiento / Almacén.

La empresa ha sido producto de muchos años de trayectoria, por lo tanto resulta necesario hacer una contextualización del origen y evolución de la misma. En 1927, Hernando Caicedo logro transformar el sabor de éstas tierras fértiles, en delicias a gran escala, se comenzaron a producir toda clase de dulces y confites con sabores a frutas tropicales dando origen a Colombina S.A.

En 1946 Jaime H. Caicedo, hijo de Hernando, asumió la gerencia de Colombina. Su claridad y sus pensamientos alineados con una filosofía de desarrollo industrial y productividad económica y social, fueron las bases para capitalizar y desarrollar a Colombina, una iniciativa brillante que le dio nuevas y exitosas estrategias que llevaron a la empresa a evolucionar rápidamente creciendo en el mercado nacional e internacional. En este sentido, Colombina S.A. emprendió sus exportaciones a los Estados Unidos en 1965. Esto la llevó a convertirse en la primera fábrica Suramericana que llegó a competir con la dulcería europea en el mercado de dulces más grande del mundo.

En 1968 se construyó una nueva fábrica en el corregimiento "La Paila", con el fin de atender la creciente demanda internacional. Para 1970, Colombina dotada con modernos equipos para producir confites, chocolates y conservas de fruta, producía 25 millones de libras anuales. Ese mismo año, la fábrica lanzó un producto que revolucionaría el mercado del dulce en

Colombia y triplicaría las ventas de la Empresa en tan solo un año, el “Bon Bon Bum”. Desde hace 35 años Colombina, ha participado como exhibidor en diversas ferias de confitería realizadas en los Estados Unidos, Europa y México, lo que ha contribuido a que sus productos tengan una excelente imagen y gran reconocimiento a nivel internacional de la confitería.

Teniendo en cuenta el recorrido histórico de la organización, la misión con la cual se rige se enfoca a cautivar al consumidor con alimentos prácticos y gratificantes, fundamentada en el bienestar y compromiso de su Capital Humano, en el desarrollo de marcas líderes y productos innovadores de alto valor percibido, dirigidos a la Base del Consumo a través de una comercialización eficaz, guiada por los objetivos estratégicos pretende ser cada vez más grande y efectiva. De esta manera el crecimiento financiero, cautivar al consumidor, satisfacer las expectativas de servicio de los clientes, ser una empresa de alta efectividad en la administración de recursos y desarrollar y fortalecer la cultura empresarial; son claves en la consecución de metas dentro de la organización.

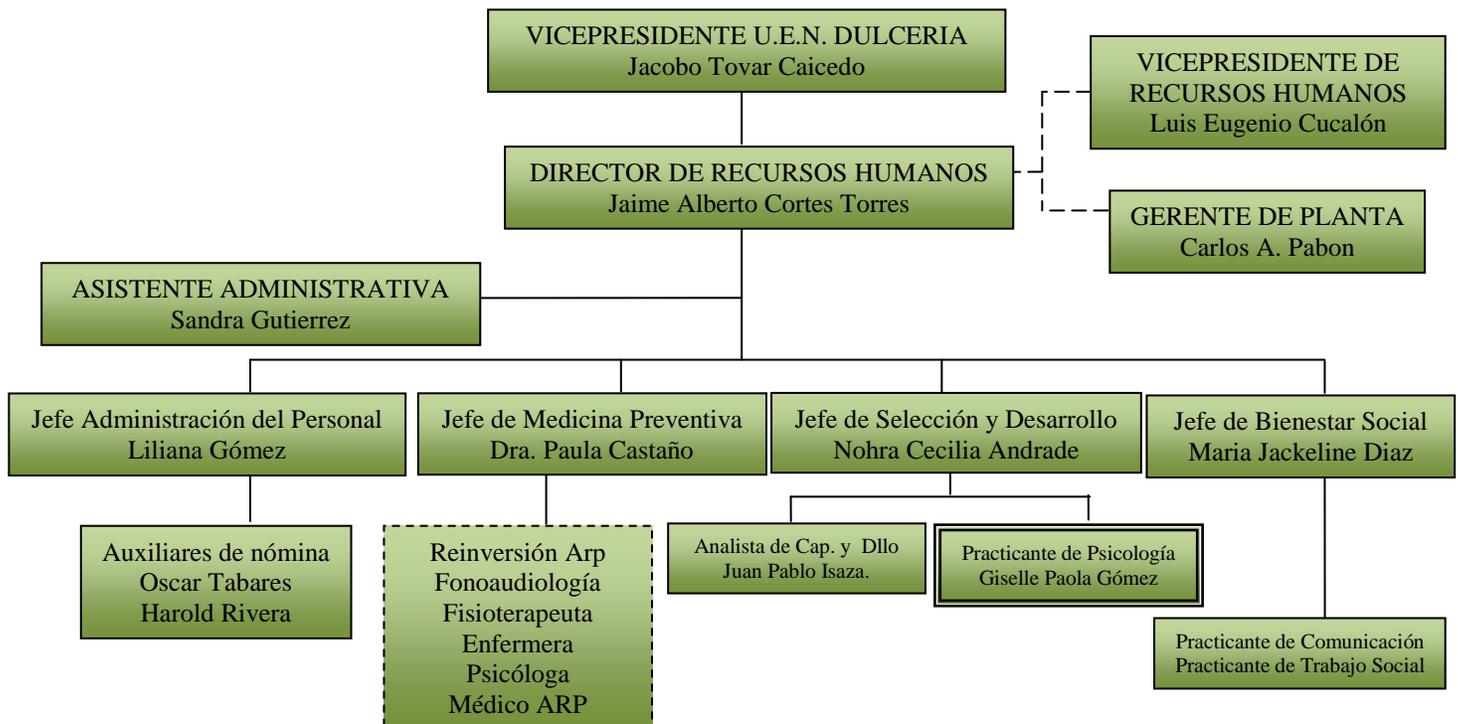
Siguiendo la misma línea, otros parámetros que rigen la empresa están sustentado en los valores corporativos o las mismas competencias cardinales que deben tener en cuenta todos los colaboradores de la planta: El compromiso con la rentabilidad y la eficiencia económica, La orientación al consumidor, El respeto, la Colaboración y La creatividad e innovación hace mantenerse como una de las empresas más importantes del país.

Así mismo, cada una de estas áreas, está compuesta por un lado por insumos materiales y por otro por el capital humano, o en términos de Alcover, M. (2003) por “Los participantes –o actores sociales- organizacionales, que son aquellos individuos que, en respuesta a una gran variedad de incentivos, realizan contribuciones para la consecución de las metas organizacionales” (Pp. 45), aunque la visión de la empresa tenga un enfoque Taylorista en la medida que se enfoca la producción masiva y máximo rendimiento de los colaboradores en la misma obteniendo con ello una remuneración determinada, tienen presente el capital humano, su motivación y sus condiciones de vida, es así como el área de Recursos Humanos brinda la posibilidad a los colaboradores de tener mejores condiciones de trabajo y mejor calidad de vida en general.

Para ello, el área de recursos humanos tiene como objetivo apoyar procesos para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y brindar herramientas que permitan tener personal competente para la organización reflejado en la producción y buen desempeño en la planta, las dependencias encargadas de brindar este bienestar a los trabajadores son: Administración de Personal, Medicina Preventiva, Selección y Desarrollo y Bienestar Social.

La administración de personal se encarga de todo lo relacionado con contratos, llamados de atención, entrega de dotación, retiros, pensiones, etc., del personal de la planta; por su lado, Medicina Preventiva, esta al tanto de las dificultades que tengan los colaboradores en su campo de trabajo, así como las dificultades de salud que presenten los mismos. El área de Bienestar Social se encarga de tener presente las necesidades de cada trabajador, préstamos, calamidades domésticas, visitas a la planta y en suma, las dificultades que presentan a nivel personal y familiar, brindando espacios donde puedan dispersarse de sus actividades laborales. Por último el área de Selección y Desarrollo se enfoca hacia la consecución de capital humano para los procesos realizados en planta y capacitaciones para un óptimo desarrollo en cada uno de los cargos al interior de la compañía.

Para tener una visión más clara del área de Recursos Humanos se plasma el organigrama donde están descritos cada uno de los cargos en orden jerárquico.



Teniendo una visión de la composición de la empresa y el área de Recursos Humanos específicamente. Se dirige a desarrollar la presente propuesta identificando las necesidades propias y fundamentales del área de interés para posteriormente indicar acciones con el fin de aportar al cumplimiento de las demandas propuestas por la organización.

2. Diagnóstico del área de intervención o identificación de las necesidades

Al ser una empresa de gran estructura humana y técnica, sus necesidades son múltiples y difíciles de satisfacer a cabalidad, ya que continuamente aparecen y se desarrollan nuevos vacíos importantes a tener en cuenta en el proceso de práctica. Para realizar el diagnóstico de necesidades en la empresa se tienen en cuenta los siguientes pasos, revisión de documentos en la empresa relacionados con programas de capacitación y desarrollo y bienestar social tales como: Capacitaciones anteriores (informes), Programas en el área de bienestar social (alcances y limitaciones), Informes finales de practicantes anteriores y Diccionario de competencias de la empresa. Aunado a esto, entrevista con jefe de Selección y desarrollo y jefe de bienestar social para evaluar principales necesidades que presentan los colaboradores partiendo de las Orientaciones psicológicas y realizando análisis del proceso de inducción.

En el área de Recursos Humanos se estructuran programas que permiten a los colaboradores tener un panorama de un espacio que apoya y dirige problemáticas y necesidades de la población en general, mejorando su calidad en el trabajo y en su vida personal.

En este sentido, en el campo de Selección y Desarrollo se identifica como necesidad de intervención lo relacionado a competencias específicamente en dos campos, primero el proceso de selección para el diseño de entrevistas por competencias en cada uno de los cargos y segundo en el proceso de ingreso de los colaboradores a planta, donde las competencias básicas que deben tener desarrolladas no se les dan a conocer al momento de ingresar a la organización.

Para el área de Bienestar social se establecen como necesidades que pueden ser intervenidas en el proceso de práctica las dificultades de pareja; siendo tema repetitivo en las orientaciones psicológicas, específicamente en relación a la infidelidad, separación, falta de diálogo, comunicación y desconfianza, esto se evidencia según el informe realizado en el 2010 por la practicante de psicología. Por otro lado, se encuentra, que los colaboradores de la planta no tienen en cuenta un manejo adecuado de sus recursos económicos, generando dificultades en el hogar con sus familias por la falta de recursos y con ello dificultades a nivel emocional que se

trasladan en muchos casos al campo laboral. Así mismo, dentro de las recomendaciones de informes finales de práctica se encuentra como necesidad ahondar en el manejo de las emociones, expresión de sentimientos y proyecto de vida, así como pautas de crianza en hijos de los colaboradores.

En relación a las oportunidades de mejora que se detectan en el proceso de estudiante en práctica, una de las funciones a realizar está relacionado con el proceso de certificación BASC (Business Alliance for Secure Commerce) que tiene la empresa (más adelante se hará alusión al tema resaltando su significado e importancia), allí se deben realizar visitas domiciliarias periódicamente para algunos cargos al interior de la compañía. En este proceso se detectan oportunidades de mejora en cuanto al cumplimiento de visitas y falta de sistematización en el proceso lo que genera poca optimización en el tiempo.

3. Eje de intervención

3.1. Eje de intervención en Selección y Desarrollo

El eje de intervención en selección y desarrollo enfocó su mirada hacia dos puntos centrales, el primero con énfasis en el proceso de selección por competencias y el segundo con el desarrollo de competencias necesarias para cada colaborador al interior de la compañía.

Con ello es importante tener en cuenta los pasos que están estipulados como conducto regular en la empresa dentro del proceso de selección de personal por competencias: aplicación de pruebas psicotécnicas como DISC (para candidatos que tuviesen personal a su cargo), Wartegg 8 campos (para estudiantes en práctica SENA y Operarios) y Wartegg 16 campos (en el caso de administrativos y estudiantes en práctica universitaria). En cargos que requieren conocimientos especializados, aplicación de prueba técnica valorada por el jefe inmediato de cada cargo y por último, se realiza entrevista que tiene como objetivo determinar el desarrollo que tiene cada candidato en las competencias requeridas para el cargo.

Siendo una función específica de la práctica apoyar en el proceso de selección por competencias, fue de interés elaborar entrevistas por competencias propias para cada cargo administrativo dentro de la compañía. Se realizó un análisis sobre la forma como están estructuradas las competencias y las preguntas que se maneja para cada una de ellas y de ésta manera se estructuraron entrevistas para cada cargo administrativo.

El segundo punto central en el presente eje de intervención se encuentra enfocado al desarrollo de las competencias específicamente en el personal operativo y estudiantes que entran a realizar práctica a la organización. En este sentido, estas personas son evaluadas en parte por el cumplimiento en las competencias cardinales que cada uno debe tener desarrolladas en un nivel mínimo para poder tener un buen desempeño: Compromiso con la rentabilidad y la eficiencia económica, Orientación al consumidor, Respeto, Colaboración e Innovación para crecer. Este

reconocimiento de las competencias resulta necesario para ellos en la medida que podrá mejorar la evaluación de su desempeño por parte de sus superiores.

3.2. Eje de intervención en Clínica y Salud Mental

El proceso de salud mental al interior de la empresa juega un papel importante centrandose su interés en mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la compañía. Ante esto se han realizado talleres con problemáticas específicas como prevención en el consumo de sustancias psicoactivas, la motivación en el trabajo y manejo del estrés, entre otros.

Estos talleres se han realizado con el objetivo de brindar herramientas a los colaboradores para enfrentar una situación estresante que se les este presentando en su vida cotidiana. El diagnóstico para la realización de dichos talleres se ha realizado a partir de orientación psicológica solicitada por el personal de la empresa; así como inconvenientes que tienen los colaboradores expresados a través de sus supervisores y coordinadores, con direccionamiento al área de Recursos Humanos para encontrar apoyo.

En el presente eje de intervención se hace seguimiento a los talleres sobre problemáticas que en informes anteriores se expresa la necesidad pero aún no se han abordado y que siguen aquejando a los colaboradores de la planta como dificultades en la relación de pareja, manejo de la economía familiar, pautas de crianza para colaboradores con sus hijos y manejo de emociones en situaciones de crisis.

3.3. Eje de intervención en Sistema de Seguridad BASC

El sistema de seguridad BASC tiene como objetivo tener una comercialización segura con otras entidades y países. Como uno de los requisitos necesarios para la certificación BASC se pide a la compañía que se determinen cargos críticos que pueden poner en juego el proceso optimo de comercialización, en relación a manejo de información y riesgo en el puesto de trabajo que tenga cada colaborador.

Uno de los requerimientos es que las personas que ocupan dichos cargos críticos se les realice visita domiciliaria periódicamente dependiendo de la criticidad que se le haya dado por parte de Seguridad Física que se define en términos de tiempo, en espacios de cada año, cada dos años y cada tres años a quien corresponda.

El listado donde se determinan los cargos críticos y las personas que los ocupan se remite al área de Recursos Humanos, específicamente en Selección y Desarrollo, donde se da apoyo en la realización de las visitas domiciliarias.

Es así como la persona encargada, que en éste caso es la practicante de psicología debe tener al día las visitas teniendo en cuenta los nuevos ingresos de la planta y fechas de vencimiento en visitas anteriores. En éste proceso se identifican oportunidades de mejora en términos de tiempo y continuidad en los procesos que quedan pendientes de practicantes anteriores, encontrando falta de sistematización, dando respuesta y cumplimiento poco oportuno a la realización de visitas.

La pretensión por tanto fue optimizar los recursos en términos de tiempo a través de la sistematización y organización en la realización de visitas para dar cumplimiento oportuno en el proceso y de los requerimientos exigidos por auditoría.

4. Justificación del eje de intervención

4.1. Selección y Desarrollo

La importancia de ahondar en este eje de intervención se da en dos campos, primero en la elaboración de entrevista por competencias, para ello existe como insumo dentro de la empresa un cuadernillo de las competencias básicas que se requieren al interior de la compañía y se ajustan a la cultura de la organización y las preguntas que pueden ir dirigidas a cada competencia. Este insumo se construyó con ayuda de Martha Alles, administradora y contadora pública nacional, desempeñándose como consultora internacional en gestión por competencias.

El documento ha sido significativo para el proceso en diversas compañías, siendo importante resaltar que:

Las organizaciones, incluso dentro de un mismo sector industrial, tienen características individuales en función de sus valores, de su historia, de su ambiente, de las personas que las componen... por tanto, cada organización deberá ser tratada de manera individual y particular, porque aunque sea muy similar a otras también será significativamente diferente (Pereda y Berrocal, 2001. Pp. 21)

Resultando útil hacer el análisis de las competencias definidas previamente y sus preguntas, adaptándolo a cada cargo particular en la planta,

El presente eje de intervención tuvo especial interés en el campo de Selección y Desarrollo, donde los procesos de selección serían más eficientes, precisos y estandarizados para diferentes candidatos que aspiren a un cargo determinado, haciendo más efectivo el proceso de selección.

El segundo punto en el presente eje de intervención estuvo relacionado con el modelo de gestión por competencias, donde se pretendió realizar intervención en el desarrollo de las competencias cardinales que deben tener colaboradores que ingresan a la planta, dando a conocer

a los operarios y practicantes en qué consiste cada una de las competencias cardinales, su importancia y el grado en el que las deben tener desarrolladas. Este ejercicio tuvo como espacio el proceso de inducción de una manera muy didáctica, y tuvo como objetivo mejorar los resultados en la evaluación de cada uno de los colaboradores haciendo retroalimentación propia de su desempeño.

El proceso resulta importante tanto para el área de Recursos Humanos, como para los superiores de colaboradores y practicantes, ya que si tienen conocimiento sobre los lineamientos sobre los cuales son evaluados, así mismo podrán mejorarlo.

4.2. Salud mental

En el eje sobre salud mental se busca hacer intervención sobre un tema que sea de interés para la población en general, tanto personal operativo como administrativo y que sirva de apoyo para hacer frente a situaciones cotidianas en el campo laboral y personal. Así, a través del diagnóstico dado por las orientaciones psicológicas se realiza taller de entrenamiento en relajación, brindando herramientas que permitan manejar el estrés cotidiano de una manera más adaptativa y saludable.

La Orientación Psicológica brinda herramientas para manejar el estrés, éste proceso consiste en proporcionar un espacio a las personas que lo requieran por una problemática particular, permitiéndoles ampliar su visión en relación a las dificultades presentadas, durante este proceso pueden darse dos vías, la primera hacer remisión con el médico general y en conjunto con él se determina a que especialista se debe dirigir al colaborador, y la segunda realizar proceso de orientación mejorando el bienestar emocional, estas orientaciones tienen una duración de 1 a 4 sesiones máximo, éste último caso requiere tener un seguimiento al trabajador, convirtiéndose los talleres en una forma de realizar revisión continua de la problemática al personal que lo requiere.

Es importante aclarar que los talleres son espacios donde se les brinda a los colaboradores herramientas que les permite enfrentar la situación de una manera adecuada para su salud mental, más no procesos de psicoterapia donde el objetivo este dirigido a modificar pensamientos estructurales e ideas irracionales en los colaboradores.

4.3. Sistema de seguridad BASC

El presente eje de intervención nace a partir de la realización de visitas domiciliarias, encontrándose en el proceso inconsistencia en bases de datos para la realización de dichas visitas. El listado de cargos críticos específicos en la empresa se debe renovar anualmente ya que se identifica modificación constante de personal en éstos cargos. Los cargos críticos son definidos por seguridad física teniendo en cuenta el riesgo al que están expuestos los colaboradores y el riesgo en el que se puede encontrar la empresa por el manejo de información que puedan tener.

En la organización, se le asigna una calificación a cada uno de los cargos respondiendo a preguntas determinadas que definen el riesgo que conlleva para la organización según el conocimiento que tenga y las labores que desempeñe. En este sentido, los cargos críticos al interior de la compañía son 48 ocupados por 223 personas. De ellas, 172 ocupan los cargos más críticos y se considera hacer visita domiciliaria cada año, 19 colaboradores cada 2 años y 32 cada 3 años.

El proceso de visitas domiciliarias se lleva de manera manual y no hay un sistema digital que permita verificar la fecha de la visita para así realizarla cuando corresponda, de ésta manera genera en algunos colaboradores inconformidades al realizar visitas domiciliarias antes de cumplirse el año, presentando por un lado repetición constante e inadecuada en las visitas y en otros no realizada cuando corresponde.

Por lo tanto, hacer frente al proceso impacta de manera positiva la certificación en BASC, teniendo las visitas actualizadas al momento de auditoría. Para ello se realizó un proceso en el cual las visitas tuviesen un programa sistematizado de actualización a través de Microsoft Excel donde le permita a cada practicante o encargado de la realización de visitas verificar fácilmente a qué personas corresponde ser visitadas mensualmente.

En dicho proceso también se encuentra como oportunidad de mejora la citación para las visitas, ya que al momento de contactar a un colaborador se realizaba de manera informal, ante esto, se podrían negar fácilmente para recibir la visita o incumplían con el compromiso. Es así como la citación de las visitas se comienza a realizar de una manera formal para mayor compromiso por parte del colaborador por medio de una citación

por escrito donde se le explica a la persona cuál es el objetivo de la visita y su importancia, así como la fecha y hora en que se pretende realizar. Éste formato tuvo gran impacto ya que la citación de las visitas es directamente proporcional a la realización de las mismas.

5. Objetivos

5.1. *Objetivos en Selección y Desarrollo*

5.1.1. *Objetivo General:* Diseñar herramientas de selección y desarrollo del personal con el proceso de selección por competencias implementado por la organización

5.1.2. *Objetivos Específicos.*

- Estructurar y diseñar entrevistas por competencias para cada cargo del área administrativa de la organización.
- Sensibilizar al personal de la organización a través del programa de inducción sobre la apropiación y el desarrollo de competencias según el nivel del cargo.

5.2. *Objetivos en Salud Mental*

5.2.1. *Objetivo General:* Diseñar estrategias que permitan la creación de herramientas en aras de garantizar una mejor calidad de vida a los trabajadores.

5.2.2. *Objetivos Específicos.*

- Realizar diagnóstico de necesidades a partir de las orientaciones psicológicas y resaltar temas específicos para la realización de los talleres.
- Diseñar taller con el diagnóstico de necesidades hechas previamente en pro de una mejor calidad de vida.

5.3. *Objetivos en Sistema de Seguridad BASC*

5.3.1. *Objetivo General:* Diseñar estrategias que permitan la optimización de recursos y tiempo en la realización de visitas domiciliarias

5.3.2. *Objetivos Específicos:*

- Realizar formato para citación de visitas domiciliarias

- Actualizar bases de datos para identificar visitas vencidas y vigentes
- Sistematizar proceso de visitas domiciliarias de manera digital.

6. Marco Teórico

La organización se encuentra compuesta por diferentes áreas, cada una de ellas especializada en llevar a cabo procesos específicos de la empresa, para que el funcionamiento de la misma sea efectivo, encaminado a la máxima optimización de recursos tanto materiales como humanos. En este sentido, áreas como las de mantenimiento, calidad, producción, proyectos, financiera y recursos humanos, se encargan de diversos procesos al interior de la empresa, con el fin de satisfacer a los clientes con productos innovadores y de excelente calidad.

La visión de la compañía se basa por tanto en la producción y la capacidad máxima que puedan brindar los operario y administrativos en promover servicios adecuados para los clientes, basados en una visión taylorista donde "Según ellos una vez que se enseñara al obrero el mejor procedimiento de trabajo y una vez que su salario se asociara a la producción, podría llegar a producir el máximo rendimiento posible (calculado por los ingresos de tiempo y movimiento)" (Alcover, 2003. Pp. 54), ésta forma de ver a los empleados que trabajan al interior de la empresa se sustenta en el tipo de empresa en producción masiva, sus recursos los brinda la producción masiva de alimentos, por tanto la visión resulta acorde con los requerimientos de la compañía.

Con lo expuesto anteriormente se podría pensar que el sujeto como ser biopsicosocial es dejado de lado, sin embargo, la empresa también centra su interés en el bienestar de los trabajadores y en mejorar su calidad de vida, siendo el área de Recursos Humanos destinada para tal fin.

6.1. Marco teórico Gestión por Competencias

La gestión por competencias, según Leboyer, L. (2002) implica desde el mismo reconocimiento de la palabra competencia y su diferenciación con actitudes y rasgos de la personalidad, pasando por el reconocimiento de las competencias propias de cada individuo y generales de cada empresa, para llevar a cabo procesos.

Por un lado están los procesos selección en diferentes puestos de trabajo y por otro, la evaluación del desempeño en los cargos al interior de la empresa. Estas competencias están íntimamente ligadas con el desarrollo y la adaptación constante dentro de la organización, ya que las compañías están en constante cambio debido al desarrollo en lo tecnológico y técnicas utilizadas con el fin de hacer los procesos más efectivos, siendo el desarrollo de competencias una modificación continua en cada puesto de trabajo.

Ahora bien, según Leboyer, L. (2002), "Una competencia es un conjunto de conductas organizadas, en el seno de una estructura mental, también organizada y relativamente estable y movilizable cuando es preciso" (Pp. 40). Mientras que Pereda y Cols. (2001) definen competencia como "...un conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta" (Pp. 21), el primero hace referencia a una organización mental, aunque más adelante, el mismo autor plantea que dichas actividades están ligadas a actividades profesionales, a misiones que forman parte de un puesto, la segunda definición alude a una organización física. Es así como ambos se refieren a un conjunto de conductas y comportamientos observables al interior de una organización con exigencias específicas para cada cargo.

Las competencias tendrán las siguientes características según Leboyer, L. (2002) son repertorios de comportamiento que hace a una persona eficiente en un momento determinado, son observables tanto en la realidad del trabajo como situaciones test. Allí se ponen en práctica aptitudes, rasgos de la personalidad y conocimientos adquiridos, por lo tanto se tienen en cuenta tanto características individuales como cualidades requeridas para llevar a cabo misiones profesionales precisas.

Ahora bien, dentro del término competencias, al ser utilizado en una organización permite hablar de diversos procesos al interior de la misma, como el proceso de selección basado en competencias y con él la entrevista por competencias.

La entrevista por competencias se define como: "una entrevista semiestructurada, focalizada en la obtención de ejemplos conductuales de la vida laboral, académica y/o personal del entrevistado, susceptibles de ser utilizados como predictores de sus comportamientos futuros en el trabajo" (Pereda y Cols. 2001. Pp. 187), es decir, se le solicita al candidato por medio de una pregunta relacionada con la competencia que se quiera analizar, que relate un suceso de la vida cotidiana sea laboral o en otro ámbito que pueda dar cuenta

de ello, la manera como se comportó y cuáles fueron los resultados de tal suceso, con preguntas cada vez mas específicas y cerradas que permita al entrevistador dar cuenta del desarrollo de la competencia y su predicción en un puesto a futuro, sin decir con ello dicha predicción sea infalible.

La entrevista basada en competencias resulta ser un instrumento relevante en la decisión final en la selección de personal ya que actualmente no son suficientes los conocimientos que tenga una persona en un campo determinado, dichos conocimientos deben estar ligados con aptitudes y rasgos de la personalidad que vayan acorde a las exigencias de la empresa en general y del cargo en particular.

Es así como Alcover 2003 plantea que: "ya no parece cierto que la acumulación de conocimientos básicos le haga a uno más competitivo en la competencia actual ante los empleos. Presentar pruebas de competencias extraídas de la experiencia representa, en cambio, una ventaja cierta" (Pp. 30), que los colaboradores tengan la habilidad para desarrollar competencias resulta más valioso que tengan comportamientos fijos y rígidos sin posibilidad de cambio y evolución, esto debido al cambio constante en las empresas por la competitividad presente en el contexto.

Como plantean P Herriot y C. Pemberton citados en Levi-Leboyer (2002) "la supervivencia de las empresas depende de su capacidad para crear conocimientos y utilizarlos, lo que solo se puede hacer gracias a los individuos. Porque únicamente los individuos son capaces de prever el futuro y de crearlo. Una empresa no administra sus recursos humanos; ella es lo que son sus recursos humanos" (Pp. 32. 2002). De aquí la importancia de optimizar el proceso de selección y adquirir capital humano cada vez más flexible, competente, efectivo y valioso, quienes serán los guidores a la compañía según su visión y sus metas.

Por otro lado, las competencias también tienen sus clasificaciones al interior de la organización dependiendo del cargo y el nivel del mismo, existiendo al interior de la compañía, competencias cardinales, competencias gerenciales, competencias en dirección de personas y específicas para cada área. Es de interés determinar que las competencias cardinales "representan la esencia de la empresa y permiten alcanzar la visión organizacional" (P. 161. Alles, M. 2009), éstas, equivalen a todos los integrantes de la organización sin que importe el nivel ni el sector organizacional (Alles, M. 2005), siendo importante que todos los colaboradores tengan conocimiento y dominio de las mismas.

Dar el conocimiento a los colaboradores en cuanto a competencias cardinales es un proceso que se debe desarrollar antes del empezar a laborar en el puesto de trabajo, en este sentido, el espacio preciso para hacerlo se define como proceso de inducción, "...mediante el cual el individuo alcanza a apreciar los valores, las competencias, los comportamientos esperables, los conocimientos sociales que son esenciales para asumir un determinado rol laboral, y las actitudes precisas para participar en la organización" (s.f. jofre, R), en otras palabras, sería el tiempo requerido que se le brinda al colaborador para empaparse de toda la cultura empresarial y el comportamiento que debe llevar al interior de la misma, en la realización de sus actividades.

En suma, se considera el proceso de inducción un buen inicio laboral que requiere un tiempo mínimo y se traducirá en un valor de incalculable porcentaje para el futuro (Aristizabal, B. 2007), en términos de posible disminución de rotación al tener un desempeño adecuado partiendo de lineamientos claros que debe seguir al laborar en la organización.

6.2. *Marco teórico Salud Mental*

Al interior de la organización también se mueve otro proceso que es de interés en el presente informe de práctica y que integra a los colaboradores de la compañía con el objetivo de brindarles herramientas para atenuar molestias emocionales.

Este objetivo es relevante si se tiene en cuenta que "El trabajo como actividad cotidiana exige para su práctica un ambiente concreto (microclima) que está en las empresas, las cuales tienen sus áreas y condiciones claramente definidas" (Alvarez Pp. 17. 2007), es así como, el tema de Salud Mental es de especial interés en el área de Recursos Humanos, específicamente en lo concerniente a Bienestar Social, área encargada dentro de la empresa de dirigir procesos en pro del bienestar tanto laboral, como social y personal de cada uno de los colaboradores.

Es importante delimitar el concepto de Salud Mental, ya que es un campo muy amplio, al respecto, se hace referencia al campo de la salud enmarcado en la Salud Ocupacional, relacionada con el trabajo y las consecuencias positivas y negativas que se pueden presentar en el campo laboral como consecuencia de la vida particular de cada sujeto.

En este orden de ideas la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definen la salud ocupacional como: el proceso vital humano no solo limitado a la prevención

y control de accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial" (Alvarez, Pp. 19. 2007), este entorno biopsicosocial, implica por tanto no solo las condiciones del campo laboral, sino también lo que acaece diariamente en el hogar y en sus demás círculos sociales que tienen impacto sobre las otras áreas de la vida del sujeto.

Dentro de la literatura relacionada con el tema de salud ocupacional y bienestar del sujeto en el trabajo se encuentran acercamientos de lo que implica una organización actualmente. Alvarez, F. (2007) plantea lo siguiente relacionado a una compañía de producción masiva:

Hasta hoy el sistema capitalista tiene sus bases en el concepto de productividad, o sea, la producción y utilización eficiente de los recursos, con el fin de obtener bienes y servicios en cantidades superiores a las que se consumen. Con el avance tecnológico esa productividad se ha multiplicado en forma exponencial, desplazo las fronteras hasta límites no imaginados. El consumo, también se ha incrementado tanto en el aspecto cuantitativo, como en el cualitativo, en una constante innovación hacia los bienes, servicios y al confort (Pp. 1)

Para cumplir con estas exigencias de la compañía es necesario que las personas que allí trabajan tengan sus necesidades primarias satisfechas por un lado y una adecuada calidad de vida con el fin de cumplir con los requerimientos de la compañía. De esta manera, El objetivo del eje de intervención estuvo basado en promover un estilo de vida saludable donde la persona que tiene inconvenientes a nivel personal tenga herramientas para sortearlos.

Es importante determinar la importancia de ahondar en este campo y porque resulta significativo para la empresa. Teniendo en cuenta que las condiciones de trabajo en cuanto a salud física no eran las mismas hace algunos años que ahora, la importancia en la salud de los empleados ha cambiado de interés, es así como "La alta incidencia de enfermedades infecciosas que sufrían los trabajadores en épocas pasadas, ha cedido su lugar a la neurosis ocupacional y a otros trastornos metales de la sociedad capitalista moderna" (Alvarez, Pp.18. 2007), de aquí el interés en las compañías de apoyar y prestar interés en enfermedades emocionales.

6.3. *Marco teórico en Sistema de Seguridad BASC*

BASC (Business Alliance for Secure Commerce), con una trayectoria desde 1996 tiene como misión facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística, en asociación con gobiernos, autoridades y empresas a nivel mundial (página web BASC, s.f). En este sentido, facilitar procesos aduaneros en diferentes países y estar libre de cualquier actividad ilícita se convierte en la piedra angular en el proceso de certificación BASC.

Ahora bien, el sistema de seguridad BASC no solo brinda beneficios en términos de comercialización, es una norma “destinada a ayudar a las organizaciones en el desarrollo de un propuesta de gestión en control y seguridad, que proteja a los empleados y otras personas cuya seguridad pueda verse afectada por sus actividades” (P. 12. Norma BASC – Versión 3 - 2008), generando impacto en el bienestar y seguridad de los colaboradores. En éste sentido, los factores humanos, la política y la cultura de la empresa se debe tener en cuenta al implementar la norma BASC.

Las empresas inscritas en BASC obtienen múltiples beneficios en cuanto a optimización de recursos y tiempo a la hora de comercializar, para ello las organizaciones deben ser auditadas periódicamente, revisando cada una de las áreas y funciones implicadas en el proceso, como uno de los requerimientos se encuentra la realización de visitas domiciliarias para cargos críticos en la empresa.

Como uno de los requisitos para pertenecer al sistema de seguridad BASC, “deben existir procesos por escrito y verificables establecidos para evaluar a los candidatos con posibilidades de empleo y realizar verificaciones periódicas de los empleados actuales” (P. 12. Norma BASC – Versión 3 - 2008), la verificación se hace a través de las visitas domiciliarias que se realizan a los cargos críticos que puedan poner en riesgo la seguridad de la empresa y de los mismos trabajadores, dependiendo de la criticidad del cargo dada por seguridad física se define el tiempo de la realización de visitas, cada año, cada dos años y cada tres años.

En éste orden de ideas es importante aclarar que “la organización debe mantener un procedimiento documentado para establecer e implementar un proceso de gestión del riesgo que permita la determinación del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos”, de esta manera, para el proceso de certificación BASC es la empresa misma quien plantea el sistema de seguridad propio dependiendo de las políticas de la misma, en el proceso de auditoría lo que se realiza es un seguimiento del cumplimiento en lo planteado.

Para dar respuesta adecuada en proceso de auditoría, el orden y el cumplimiento en la realización periódica de visitas domiciliarias es fundamental, en la medida que determinará el seguimiento de las personas en sus cargos críticos, así como el procedimiento a seguir en caso de detectar alguna inconformidad, como irregularidades entre sus bienes y sus ingresos, medio ambiente disfuncional, comunidad en riesgo de consumo de sustancias o expendio de las mismas, entre otras.

Teniendo en cuenta el abordaje teórico en los tres pilares de la presente elaboración, se propone intervención en cada uno de los ejes con el fin de dar respuesta a las demandas de la organización, buscando bienestar para los colaboradores y optimización de procesos.

7. Cronograma de Actividades

Tabla 1. Primer semestre 2011

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Diagnóstico de área	■	■	■			
Entrevistas por competencias		■	■	■	■	■
Propuesta taller competencias			■		■	■
Identificación de necesidades en Salud Mental		■	■	■		
Modificación ejes de interv.						■

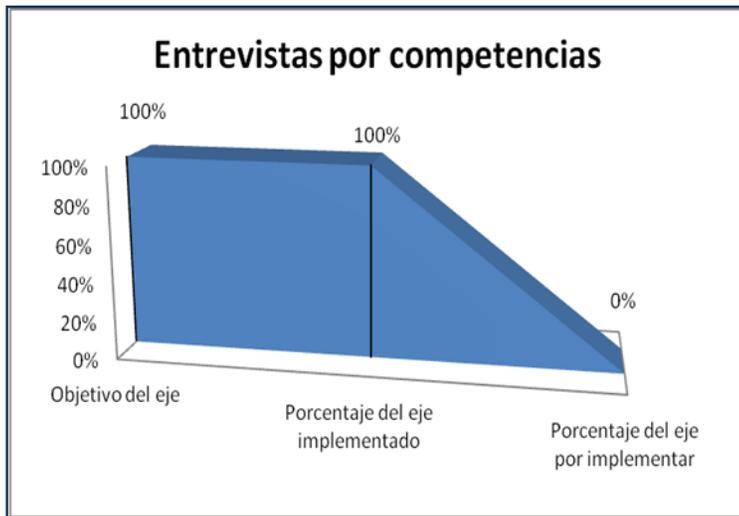
Tabla 2. Segundo Semestre 2011

Actividad	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Diagnóstico en BASC	■	■				
Actualización de visitas		■	■	■	■	
Sistematización de visitas		■	■	■	■	
Propuesta Entrenamiento en relajación				■	■	
Talleres competencias en inducción					■	■
Taller entrenamiento en relajación					■	■

8. Presentación y Análisis de los Resultados

8.1. Presentación de análisis y resultados en Selección y Desarrollo

Ilustración 1. Resultados Entrevistas por Competencias



Se ha cumplido con el 100% del objetivo relacionado con el diseño de entrevistas por competencias, así mismo, ha recibido el impacto esperado por parte del área de Selección y Desarrollo, optimizando procesos en la selección de personal administrativo.

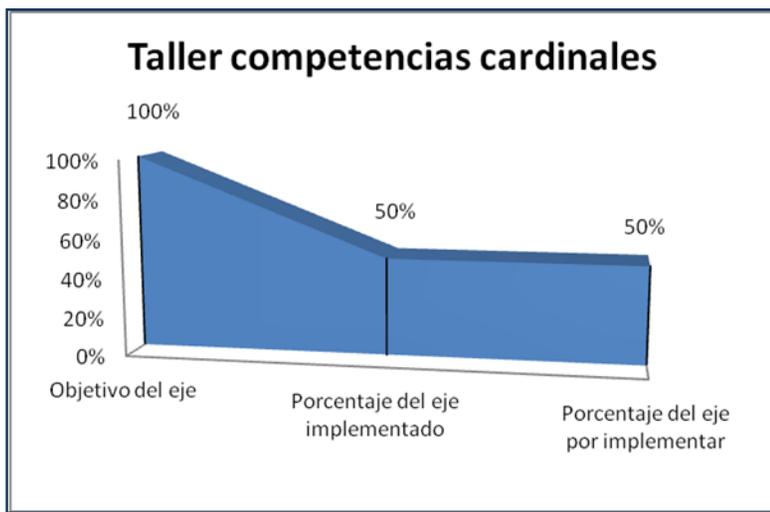
A continuación se presenta más detallado el proceso por el cual se alcanzó el objetivo planteado.

Tabla 3. Marco lógico en Selección por competencias

OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESULTADO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Estructurar y diseñar entrevistas por competencias para	Analizar proceso de competencias de la organización	Se revisa diccionario de competencias, cardinales y específicas para cada área	Se retoman definiciones de competencias: 5 cardinales, 2 específicas gerenciales, 2 con personal a cargo, 8 específicas por área	Cuadernillo Martha Alles y descripción de cargos de la empresa.

cada cargo del área administrativa de la organización	Diseño de entrevista	Existen 52 cargos que responden a combinaciones diferentes de competencias institucionales, distribuidos en 8 áreas	Se diseñan en promedio seis (6) entrevistas por área	Formatos de entrevista para cada área independiente
	Ejecución de entrevista	Se realizan 20 entrevistas, en los cargos de mas rotación	Se utilizaron 10 formatos diferentes	Registro de las entrevistas realizadas

Ilustración 2. Resultados Competencias Cardinales Para Nuevos Colaboradores



Se ha cumplido con el plan de acción en un 50%, lo relacionado con el análisis de competencias, grado de desarrollo dando con ello un diagnóstico y el diseño/propuesta del taller. El 50% restante está relacionado con dar a conocer las competencias en el proceso de inducción, y evaluación del impacto que tiene la realización del taller.

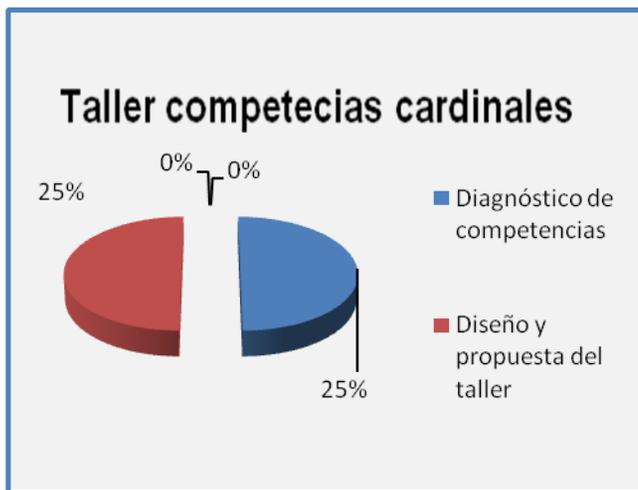
A continuación se presenta más detallado el proceso por el cual se alcanzó en parte el objetivo planteado.

Tabla 4. Marco lógico en Competencias cardinales

Objetivo	Actividad	Indicador	Resultado	Fuente de verificación
----------	-----------	-----------	-----------	------------------------

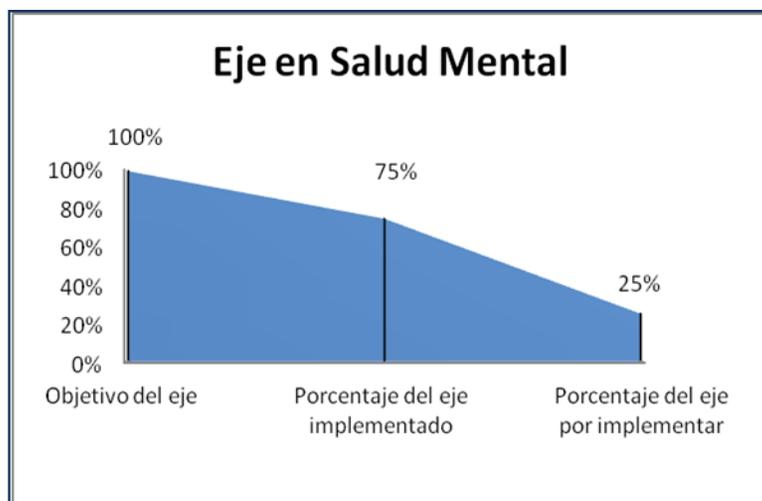
Sensibilizar al personal que ingresa a la organización sobre competencias cardinales	Analizar competencias cardinales y el grado de desarrollo	Se hace revisión de gestión por competencias en cada una de sus competencias y sus grados de desarrollo	5 competencias cardinales: colaboración, respeto, innovación para crecer, orientación al consumidor, compromiso con la rentabilidad.	Presentación del taller definición y explicación para colaboradores de competencias cardinales
	Dar a conocer en proceso de inducción las competencias	Todos los procesos de inducción realizados en noviembre y diciembre de 2011 para los colaboradores seleccionados	Pendiente presentación de resultados	Pendiente fuente de verificación del proceso.

Ilustración 3. Objetivos específicos abordados y pendientes por abordar en competencias cardinales



8.2. Presentación de análisis y resultados en Salud Mental

Ilustración 4. Resultados de la implementación entrenamiento en relajación



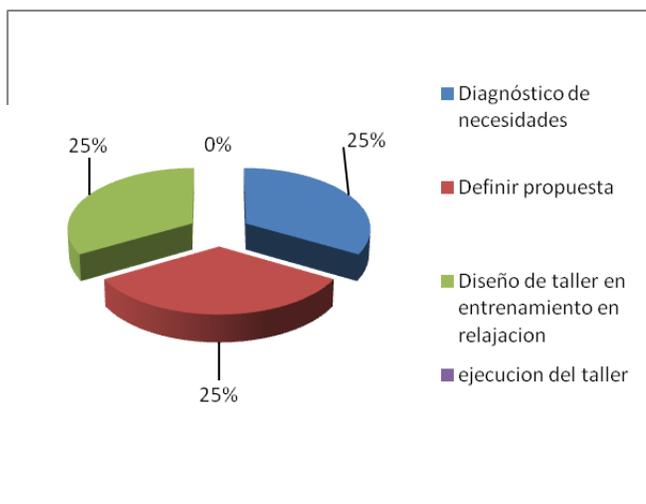
Se ha realizado diagnóstico de necesidades a partir de las orientaciones psicológicas, se ha realizado el diseño de taller con el diagnóstico previo en entrenamiento en relajación, está pendiente aprobación del taller por parte de la dirección del área.

A continuación se presenta más detallado el proceso por el cual se alcanzó en parte el objetivo planteado.

Tabla 5. Marco lógico en Taller entrenamiento en relajación

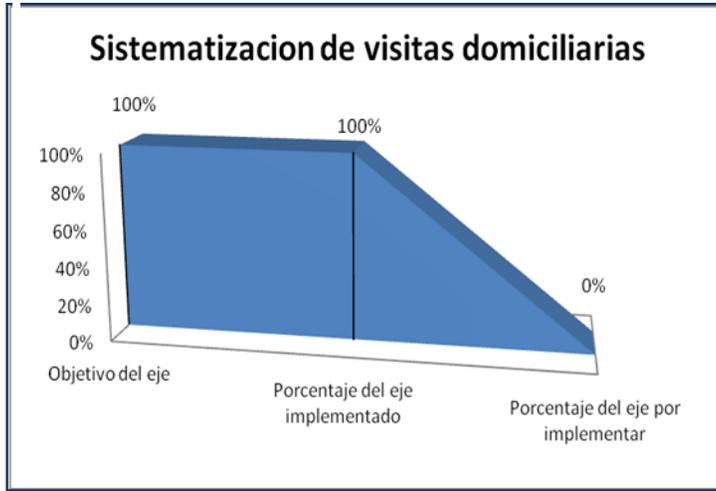
OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESULTADO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Brindar herramientas a los colaboradores que les permita mejora en la calidad de vida	Diagnóstico de necesidades a partir de orientación psicológica	Revisión de historial clínico (45 formatos) y problemáticas en cada situación	Se retoman los 45 casos	Historial clínico de cada uno de los casos
	Se define y realiza propuesta del taller	Revisión teórica y práctica de talleres en entrenamiento en relajación	Presentación en diapositivas e intervención didáctica	Pendiente aprobación del taller por parte de la dirección

Ilustración 5. Objetivos específicos abordados y pendientes por abordar en Salud Mental



8.3. Presentación de análisis y resultados en Sistema de Seguridad BASC

Ilustración 6. Resultados de la implementación sistematización en sistema de seguridad BASC.



Durante el segundo semestre de 2011 se hizo revisión de información actual en visitas domiciliarias, diseño de formato para citación de visitas donde se explique al colaborador el objetivo y la importancia de visitas BASC, comparación de bases de datos con personal actual en la empresa, visitas vencidas y vigentes comparando las realizadas 3 años atrás hasta la fecha y programa en Excel donde se pueda determinar la frecuencia en realización de visitas, identificando meta de visitas anual, fecha de vencimiento de la visita, ingreso de datos para personal nuevo en cargos críticos y actualización de la realización de visitas.

A continuación se presenta más detallado el proceso por el cual se alcanzó en parte el objetivo planteado.

Tabla 6. Marco lógico en Sistema de Seguridad BASC – visitas domiciliarias

OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESULTADO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Implementar estrategias que permitan la optimización de recursos y tiempo en la realización de visitas domiciliarias	Actualizar bases de datos para identificar visitas vencidas y vigentes	Revisión de registro de visitas 2008, 2009 y 2010, en total 294 visitas.	Se identifican con cargos actuales a la fecha 150	Registro sistemático de visitas en 2009 y 2010
	Realizar formato para citación de visitas domiciliarias	Se revisa frecuencia de incumplimiento en visitas, en promedio se realizaban 6 de 10 visitas programadas	Aplicación de 79 formatos de citación donde el cumplimiento corresponde a los form diligenciados	Registro de 79 formatos de citación y la realización de su respectiva visita
	Sistematizar proceso de visitas domiciliarias de manera digital	Se sistematizan visitas pendientes (20) y se verifica funcionamiento del programa	Programa funcionando adecuadamente	Programa de Excel en sistematización de visitas

Conclusiones

En el presente proceso de práctica, se demandan funciones que aunque no están directamente relacionadas con lo que debe cumplir como profesional de la psicología si se desprenden de allí, como es el eje de intervención en sistema de seguridad BASC, donde se optimizan recursos en términos de tiempo para disminuir carga en la realización de visitas domiciliarias, función que si corresponde de manera directa con el profesional de la psicología.

En el camino de identificar oportunidades de mejora en el proceso de certificación BASC, se hace intervención con estrategias de planificación para optimización del proceso, lo que permite a la estudiante en formación hace una reflexión, se amplía el panorama laboral, donde al estar inscrito en una empresa de amplia trayectoria exige al estudiante fortalecer su formación profesional individualmente según las exigencias del medio organizacional y no limitarse a lo brindado por la academia.

En relación a los conocimientos puestos en práctica de psicología organizacional, se permitió trabajar en un modelo de gestión por competencias y aportar al mismo a través de la realización de entrevistas por competencias para cada cargo administrativo y planteamiento de programas en pro del desarrollo de competencias en los colaboradores de la planta, identificando la efectividad del modelo, teniendo en cuenta que la personalidad se encuentra íntimamente vinculada con el desempeño de cada sujeto y con ello mejorar la productividad en los procesos.

Por otro lado, la responsabilidad otorgada al practicante en procesos de orientación psicológica permite reflexionar sobre las limitaciones y alcances con los que cuenta un psicólogo dependiendo del campo donde se desempeñe. En este sentido, un psicólogo organizacional no debe prestar atención clínica sin el estudio y la rigurosidad que se requiere en cada caso, es así como hacer un adecuado acercamiento al diagnóstico o a las causas de la dificultad emocional permite hacer una remisión responsable al profesional que se requiera, sea médico general o psiquiatría.

Basado en lo anterior, resulta pertinente reconocer que al tener el psicólogo organizacional limitaciones en el campo clínico puede y debe brindar herramientas grupales, facilitando a los colaboradores manejo de estrés, como estrategias en entrenamiento en relajación como lo planteado en el presente documento y requiere de seguimiento para tener resultados satisfactorios.

En suma, se logran identificar y desarrollar estrategias psicológicas que aportan a los procesos organizacionales como mejoras en un modelo basado en competencias y estructuración de talleres en pro del desarrollo de competencias y herramientas para los colaboradores en el manejo del estrés, sin embargo se encuentra como limitación las exigencias de la compañía como optimización en el proceso de visitas domiciliarias lo que retrasa los ejes planteados en un inicio en relación a salud mental.

Recomendaciones

Para futuros estudiantes en formación es importante reconocer las limitantes y desventajas con las que se cuenta en comparación con otros profesionales en cuanto a herramientas que permiten optimizar recursos en una organización de amplia trayectoria y producción masiva como manejo de herramientas digitales como Microsoft Excel.

Por otro lado se identifica como oportunidad de mejora los procesos en relación a practicantes Sena en tecnologías, desde el mismo proceso de reclutamiento de hojas de vida, pasando por el proceso de selección (no existe prueba técnica), contratación y finalizando con el proceso mismo de la práctica hay muchos aspectos que podrían mejorarse en el proceso, teniendo en cuenta que éstos estudiantes resultan de gran apoyo para cada una de las áreas en la planta.

Como una de las funciones del estudiante en práctica se encuentra el proceso de inducción, allí se identifican algunas oportunidades de mejora, ya que el cumplimiento del proceso para personal administrativo es limitado y muchas inducciones quedan incompletas, presentado dificultades el momento de auditoría. Se hace necesario hacer seguimiento constante en las inducciones resaltando la importancia del proceso tanto a las personas que reciben la inducción como las encargadas de brindarla.

Por último, se recomienda dar continuidad en procesos planteados en el presente documento como el taller en entrenamiento en relajación y el taller de competencias cardinales para estudiantes en práctica y operativos en proceso de inducción.

Referencias Bibliográficas

Alcover de la Hera, M., Rodríguez, F. (2003). *Introducción a la Psicología de las Organizaciones*. Alianza, Madrid.

Alles, M. (2005) *Gestión por competencias, el diccionario*. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires.

Alles, M. (2009) *Nuevo enfoque, diccionario de preguntas: la trilogía – las preguntas para evaluar las competencias más utilizadas*. Tomo III. Primera edición. Ediciones Gránica S.A. Buenos Aires.

Alvarez, F. (2007). *Salud Ocupacional. Cap. 1: Historia de la Salud Ocupacional. Cap. 2: Salud Ocupacional*. Ecoediciones – Colombia.

Aristizabal, B. (2007). *Consideraciones básicas para un proceso de inducción a una empresa. Visión desde una Gerencia*. Formación y capacitación del talento humano. El 10 de octubre de 2011 de <http://www.gestiopolis.com/canales8/rrhh/consideraciones-para-un-proceso-de-induccion-y-capacitacion.htm>

BASC del Pacífico. *Curso Actualización de Auditores Internos BASC versión 3 – 2008*. Santiago de Cali, Colombia.

BASC – Business Alliance for Secure Commerce. *Quiénes somos/Historia*. Recuperado el 27 de Octubre de 2011 de <http://www.wbasco.org/espanol/historia.htm>

Jofre, R. *Programa de inducción ¿Para qué sirve?*. Temas de Recursos Humanos. Recuperado el 13 de octubre de 2011 de <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/induccion.htm>

Levi-Leboyer, C. (2002) *Gestión De Las Competencias: Cómo analizarlas, como evaluarlas, cómo desarrollarlas*. Editorial Gestión 2000.com. S.A., Barcelona

Pereda, S., Berrocal, F. (2001) *Técnicas de Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A. Madrid.

Trujillo, R. (2004). *Seguridad Ocupacional. Cap. 3: La Seguridad Ocupacional en el Marco de la Salud Ocupacional*. Ecoediciones. Colombia – Bogotá. D.C.

Apéndices

Apéndice 1. Formato de actualización de visitas domiciliarias, programa en Microsoft Excel (este formato se encuentra con el nombre de: Actualización y nuevos ingresos visitas domiciliarias 2011 en el cd del informe)

Apéndice 2. Entrevistas por competencias - muestra personal del área Administrativa (este formato se encuentra con el nombre de: ADMINISTRATIVOS en el cd del informe)

Apéndice 3. Formato de citación para visitas domiciliarias BASC

Fecha: _____

VISITAS DOMICILIARIAS BASC

Como colaborador de Colombina S.A. es importante que usted tenga en cuenta la importancia de la visita domiciliaria dentro del proceso de certificación BASC que tiene la compañía.

¿Qué es BASC?: Business Alliance for Secure Commerce, es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales. Esta alianza brinda seguridad y protección en la comercialización internacional.

BASC entrega una certificación a empresas que cumplan con unos estándares que aseguren una comercialización segura con otros países y otras entidades, para ello se hace necesario como requisito fundamental asegurar que al personal que trabaja al interior de la compañía y tiene cargo crítico (como manejo de información importante y todo lo relacionado con distribución y aseguramiento de la mercancía) se le realice periódicamente una visita domiciliaria.

Ante esto, agradecemos su colaboración para que la compañía sea cada vez más competitiva y con altos estándares de calidad y le recordamos que estas visitas son de carácter obligatorio y hacen parte de sus responsabilidades como colaborador de la planta.

Notificación

Yo _____ Identificado con cédula de ciudadanía No. _____ de _____ con Cin. _____, declaro conocer la información sobre el programa de visita domiciliaria BASC y doy mi consentimiento para que se realice la visita el día ____ del mes de _____ a las _____ horas.

Firma

Cin

Anexos

Anexo 1. Diccionario de competencias corporativo Colombina S.A.

Anexo 2. Formatos de descripción de cargos Colombina S.A.

Anexo 3. Descripción de cargos críticos en el sistema de seguridad BASC – Colombina S.A.

Nota: por motivos de seguridad en procesos de Colombina S.A., los anexos utilizados para la realización del presente informe de práctica se consideran documentos de carácter privado, por lo tanto su publicación no está presente en el informe.